



## INFORMACIÓN A CONSIDERAR PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA POLÍTICA DE TURISMO

**MODELO DE GOBERNANZA** : Debería estar encabezado por los **Comités Regionales de Seremis del Turismo.**

**EJES y AMBITOS** : Iniciativas debiesen estar centradas en los 4 Ejes o ámbitos

- 1) Promoción (Nacional e Internacional)**
- 2) Desarrollo de productos turísticos**
- 3) Puesta en valor – Infraestructura Pública Habilitante**
- 4) Calidad y capital humano**

Relacionar cada iniciativa con los destinos turísticos para **reducir las brechas identificadas.**

### **1. Modelo de Gobernanza de la Gestión Pública del Turismo a nivel Regional**

#### **1.1. Conformación del Comité de Seremis de Turismo**

El Comité de Ministros Regional en la Región de Los Lagos conformado el 25 de Julio del 2014, en Puerto Montt, con la presencia de la Subsecretaría de Turismo y el Intendente Regional de Los Lagos y está integrado por la Seremi de Economía, Sernatur, Seremi de Obras Públicas, Seremi de Vivienda, Seremi de Agricultura, Seremi de Bienes nacionales, Seremi de Medio Ambiente, Directora Regional de Cultura. El Comité es presidido por la Secretaria Regional Ministerial de Economía de la Región de Los Lagos.

Nombre	Cargo
Sra. Javiera Montes Cruz	Subsecretaria de Turismo
Sr. Nofal Abud Maetzu	Intendente Región de Los Lagos
Srta. Carmen Gloria Muñoz Torrez	Seremi de Economía
Sr. Carlos Contreras Oyarzún	Seremi de Obras Públicas
Sra, Pamela Bertín Hernández	Seremi de Agricultura
Sr. Claudio Ferrada Sepúlveda	Seremi de Bienes Nacionales
Sr. Guillermo Villegas Barrios	Seremi de Vivienda y Urbanismo(S)
Sr. Jorge Pasminio Cuevas	Seremi de Medio Ambiente
Srta. Evelyn Almonacid Sandoval	Directora Regional del Consejo de la Cultura y las Artes
Srta. Claudia Díaz Gallardo	Directora Regional de Turismo

## Catastro de atractivos Turísticos de la Región de Los Lagos

Son numerosos los **atractivos naturales y culturales** de la Región de Los Lagos cuya diversidad y características, permiten vislumbrar la identidad de la Región con sus Lagos, **islas, ríos, canales, montañas, volcanes, parques, ciudades y poblados, gastronomía, artesanía, patrimonio.**

**Cuadro Nº 1**  
**Categoría de los Atractivos Turísticos 2014**

Categoría	Total	Porcentaje
Sitios Naturales	153	45.1%
Museos y Manifestaciones culturales	52	15.3%
Folklore	42	12.4%
Realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas	22	6.5%
Acontecimientos Programados	67	19.8%
Centros o lugares de esparcimiento	3	0.9%
<b>Total</b>	<b>339</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección Regional de Turismo Los Lagos.

**Cuadro Nº 2**  
**Jerarquía de los Atractivos Turísticos 2014**

Jerarquía	Total	Porcentaje
<b>Jerarquía Local</b>	<b>61</b>	<b>18%</b>
<b>Jerarquía Regional</b>	<b>117</b>	<b>34.5%</b>
<b>Jerarquía Nacional</b>	<b>125</b>	<b>36.9%</b>
<b>Jerarquía Internacional</b>	<b>36</b>	<b>10.6%</b>
<b>Total</b>	<b>339</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección Regional de Turismo Los Lagos.

## Caracterización de los Destinos

Destinos	Comunas	Vocación Turística	Circuitos Turísticos
Mapu Lahual - Costa Osorno	San Juan de la Costa, Río Negro y Purranque.	Turismo cultural y étnico, turismo de playa, pesca de mar y pesca deportiva, actividades de aventura, gastronomía con productos del mar.	Red de Parques Indígenas Mapulahual.
Osorno - Puyehue	Osorno y Puyehue	Terma, Aventura, nieve, playas en lagos, pesca, ecoturismo en Parques Nacionales, Osorno ciudad de servicios, actividades culturales, turismo arqueológico en Osorno, Turismo Tercera Edad.	Ruta Anticura – Volcán Casablanca. Circuito Interlagos. Parque Nacional Puyehue (Senderos de Aguas Calientes, Anticura y Antillanca)
Lago Llanquihue y Todos Los Santos	Puerto Varas, Llanquihue, Frutillar y Puerto Octay	Deportes náutico, turismo de aventura, pesca, playas, Turismo cultural, patrimonial, gastronómico, étnico, arquitectónico, rural, agroturismo bellezas naturales, lagos, volcanes, bosque nativo, ecoturismo,	Sendero Vuriloeche. Cruce de Lagos. Ruta de Los Colonos. Ruta de la Cecina. Parque Nacional Vicente Pérez Rosales (Senderos Rincón de

		agroturismo, turismo familiar, tercera edad, congresos, eventos, negocios. Turismo tercera Edad.	Osorno, Laguna Verde, Cascada de los Novios, Los Saltos, Volcán Osorno, El Solitario, Valle el Callao, Cerro Riggi)
Puerto Montt	Puerto Montt y Calbuco	Turismo gastronómico, cultural, patrimonial, costumbrista, marítimo, insular, pesca, turismo aventura, ecoturismo, turismo rural y agroturismo, tradiciones, flora y fauna.	Ruta Costera Calbuco. Círculo Arqueológico Monte Verde. Ruta del Slamón. Parque Nacional Alerce Andino (Senderos Laguna Sargazo, Laguna Fría, Laguna Chaiquenes, Laguna Triángulo, y Huillifotén) Monumento Natural Lahuén Ñadi (Sendero Los Alerces)
Chiloé	Ancud, Quemchi, Dalcahue, Castro Chonchi, Quinchao, Curaco de Vélez, Puqueldón, Queilen y Quellón.	Belleza, paisajística, patrimonial, cultural, tradiciones, gastronomía, marítimo, insular, belleza escénica, pesca, artesanía, turismo, rural, gastronómico, ecoturismo, aventura, turismo deportivo.	Ruta Pingüineras de Puñihuil. Ruta Mar Brava. Ruta Iglesias Patrimoniales. Ruta de Los Humedales. Parque Nacional Chiloé (Senderos de Chanquín y Cole Cole del sector Anay, Abtao y Chepu) Parque Tantauco (Senderos de Inio, Chai, Chaiguata, Chaiguaco, Yaldad, Quilanlar y Caleta Zorra)
Carretera Austral Tramo Norte	Puerto Montt, Cochamó, Hualaihué y Chaitén.	Intereses Especiales, pesca deportiva, termas, ecoturismo, aventura, termas, turismo científico.	Ruta Costera Hualaihué. Ruta Norte Carretera Austral. Recorrido Fiordos Quintupeu, Cahuelmó y Comau. Ruta Valle Cochamó. Ruta Volcán Hornopirén. Ruta Lagos Cabrera Parque Nacional Hornopirén (Senderos al Lago Pinto Concha y Volcán Yates).
Carretera Austral Tramo Sur	Chaitén, Futaleufú y Palena.	Intereses Especiales, pesca deportiva, termas, ecoturismo, aventura, flora, fauna, ríos., turismo deportivo.	Ascenso al Volcán Chaitén. Ruta Sur Carretera Austral. Ruta Patrimonial Río Ventisquero. Ruta Transpatagonia. Sendero El Salto. Ruta Patrimonial Río Palena. Reserva Nacional Futaleufú (Senderos Veranada, de los Pedreros y La Aguada) Parque Pumalín (Senderos Tronador, Cascadas Escondidas y de Los Alerces).
Camino Real	San Pablo, Osorno, Río Negro, Purranque, Frutillar, Fresia, Los Muermos y Maullín.	Turismo Patrimonial, cultural, rural, histórico, agroturismo, senderismo, aventura, ecoturismo, observación paisajística, aves.	

Fuente: Dirección Regional de Turismo Los Lagos

### Caracterización ZOIT

ZOIT	Comunas	Vocación Turística	Estado de declaratoria
ZOIT Futaleufú	Futaleufú	Turismo de Intereses Especiales, Naturaleza	En proceso de postulación
ZOIT Cochamó	Cochamó	Turismo de Intereses Especiales, Naturaleza	En proceso de postulación
Angelmo-Tenglo	Puerto Montt	Gastronómico-Artesanal-Insular	En proceso de postulación
Monte Verde	Puerto Montt	Arqueológica	En proceso de postulación
Carretera- Austral	Puerto Montt	Círculo Borda Costero	Identificada
Correntoso - Chapo	Puerto Montt	Zona de Biodiversidad pre-Andina-Lago Chapo	Identificada
Eje Alerce	Puerto Montt	Urbano- Rural artesanal, maderero y paisajística	Identificada
Borde Costero	Puerto Montt	Navegación costera, práctica de deportes náuticos y pesca , sitio arqueológico menores(conchales	Identificada
ZOIT CASTRO : 6 Áreas	Castro	Patrimonial - Rural-Insular - marítima	En Proceso de Postulación
Área Ciudad Patrimonial	Castro	Patrimonial (Palafitos, Mercado, Feria Artesanal, Iglesia de Castro(patrimonio de la Humanidad )	En Proceso de Postulación
Área Nercón	Castro	Costumbrista Iglesia Nercón (patrimonio de la Humanidad)	En Proceso de Postulación
Área Humedal de Putemún	Castro	Humedales, reserva de aves playeras, Iglesia Patrimonial y fiesta costumbrista	En Proceso de Postulación
Área de Laguna Pastahue	Castro	Actividades náuticas en sus lagunas	En Proceso de Postulación
Área Península de Rilán	Castro	Agrícola, Humedales, estuario e Iglesia Patrimonial	En Proceso de Postulación
Área Islas	Castro	Turismo Rural- Insular, Iglesias patrimoniales	En Proceso de Postulación

Fuente: Dirección Regional de Turismo – Sernatur Los Lagos

**Caracterización ASPE :**Las **Áreas Silvestres Protegidas de la Región de Los Lagos**, están compuestas por los Parques Nacionales Puyehue, Vicente Pérez Rosales, Alerce Andino, Hornopirén, y Chiloé, las Reservas Nacionales Llanquihue y Futaleufú, y los Monumentos Nacionales Islotes de Puñihuil y Lahuén Ñadi.

ASPE	Comunas	Principales atractivos	Visitación 2013
Parque Nacional Chiloé	Chonchi	Bosque verde, Paisaje, vegetación lagos, ríos, pesca, playa	31.142
Parque Nacional Puyehue	Puyehue	Bosque nativo, termas, lagos, lagunas, ríos, pesca, volcanes, saltos.	124.272
Parque Nacional Vicente Pérez Rosales	Pto.Varas-Pto. Octay	Bosque Nativo, montañas, Lago Todos Los Santos, Volcán Osorno, Saltos de Petrohué, Lagunas	386.287
Parque Nacional Alerce Andino	Puerto Montt	Bosque nativo, lagos, lagunas, ríos, senderos, flora y fauna.	15.728
Parque Nacional Hornopirén	Hualaihué	Bosque nativo, senderos, paisaje, lagunas , pesca	621
R.N. Lago Palena	Palena	Bosque, lagunas, casquetes de hielo, lago	
R.N. Llanquihue	Pto.Montt	Bosque, flora y fauna ,volcán Calbuco	3.241
R.N Futaleufú	Futaleufú	Flora, fauna, miradores a valles y bosques de ciprés, senderos, flora y fauna	560
M.N Islotes de Puñihuil	Ancud	Islotes de origen volcánico, caleta de pescadores, aves marinas y pingüinos, navegación.	1.855
M.N. Lahuén Ñadi	Pto.Montt	Alerces, Laguna, flora y fauna	4.685

Fuente: Conaf - Dirección Regional de Turismo Sernatur Los Lagos

## Caracterización económica del sector - oferta (SII y registro)

### Catastro de Prestadores de Servicios Turísticos en la Región de Los Lagos

La región de Los Lagos presenta 1.737 servicios turísticos registrados actualmente, donde los alojamientos suman 948, restaurantes 311, agencias de viajes y tour operadores 98, turismo aventura 97, guías 84, artesanías 75, taxis 30, arriendo de vehículos 25, esparcimiento y deportivos 29, servicios culturales 6 y servicios de transporte, suman un total de 34.

**Cuadro Nº 7**  
**Prestadores de Servicios Turísticos, registrados en Sernatur, según comunas**  
**Año 2014**

Comunas	LOS LAGOS													Total general		
	Servicios															
	Agencias de Viaje y Touroperadores	Alojamiento Turístico	Arriendo de Vehículo	Artesanía	Guías de Turismo	Restaurantes y Similares	Servicios Culturales	Servicios de Esparcimiento	Servicios Deportivos	Taxis y Buses de Turismo	Transporte de Pasajeros al Aeropuerto	Transporte de Pasajeros por Carretera Interurbana	Transporte de Pasajeros por Vía Aérea	Transporte de Pasajeros por Vía Marítima	Turismo Aventura	Total general
ANCUD	10	107		8	9	36		2		4					9	185
CALBUCO		7				7		1								15
CASTRO	7	89	1	3	4	19		2			1	1		3	5	135
CHAITEN	1	19		2	2	7									2	33
CHONCHI		22				8		1			1					32
COCHAMO		4				2									3	9
CURACO DE VELEZ						4		1								5
DALCAHUE	1	34		5	4	24		7		4				1		80
FRESIA		3		1		2										6
FRUTILLAR	2	50	1	4		11	1			2	1				5	77
FUTALEUFU	4	36		4	1	4				1					16	66
HUALAIHUE	1	35			5	4		1							1	47
LLANQUIHUE		26	1	1	3					1						32
LOS MUERMOS		3				7										10
MAULLIN		3														3
OSORNO	7	52	6	19	4	44	1	3		8	2	1			2	149
PALENA	1	15			1	3										20
PUERTO MONTT	22	152	9	11	18	48		2	1	7	2	1	1	1	5	279
PUERTO OCTAY		22		3	3	7				1					1	37
PUERTO VARAS	37	168	6	10	26	30	2	2	2	1	2	9	2	40	337	
PUQUELDON		6		1		2									3	12
PURRANQUE				1		1		1								3
PUYEHUE	2	52	1			14	1	1	1			1	1	1		75
QUEILEN		5				3								1	1	10
QUELLON	2	20				5								1	2	30
QUEMCHI		2		1		7										10
QUINCHAO		5		1		5										11
RIO NEGRO	1	2			3	1	1							1		9
SAN JUAN DE LA COSTA		8			1	6				1				1	1	18
SAN PABLO			1						1							2
<b>Total general</b>	<b>98</b>	<b>948</b>	<b>25</b>	<b>75</b>	<b>84</b>	<b>311</b>	<b>6</b>	<b>25</b>	<b>4</b>	<b>30</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>97</b>	<b>1737</b>

Fuente: Subdirección de Desarrollo, SERNATUR (diciembre 2014).

**a) Certificación Q y Distinción S**

**Total de Prestadores de Servicios con Certificación Q, según comunas Año 2014**

LOS LAGOS				
Comunas/ Servicios	Agencias de Viaje y Touroperadores	Alojamiento Turístico	Guías de Turismo	Total general
ANCUD		4		4
LLANQUIHUE		1		1
PUERTO MONTT	1	5	2	8
PUERTO OCTAY		1		1
PUERTO VARAS	4	6	4	14
PUYEHUE		5		5
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>33</b>

Fuente: Subdirección de Desarrollo, SERNATUR (diciembre 2014).

**Total de Servicios de Alojamiento con Distinción S, según comunas Año 2014**

LOS LAGOS	
Comunas	Alojamiento Turístico
Ancud	2
Castro	5
Frutillar	3
Osorno	1
Pto. Varas	1
Puerto Octay	1
Puerto Varas	3
Puyehue	4
Queilen	1
<b>Total general</b>	<b>21</b>

Fuente: Subdirección de Desarrollo, SERNATUR (diciembre 2014).

**Ejes del Plan**

Los ejes del Plan están basados en los pilares que establece la Estrategia Nacional de Turismo, aprobada por el Consejo de Ministros, en la cual se presentan las medidas que contiene el presente Plan de Acción Región de Los Lagos 2014 – 2018 para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos, las que han sido ordenadas de acuerdo a los siguientes ejes:

- 1. Promoción**
- 2. Desarrollo de Productos y Actividades Turística**

### **3. Puesta en Valor- Infraestructura Pública Habilitante**

### **4. Calidad y Capital Humano**

#### **1.Promoción**

**Objetivo:** Difundir y posicionar los productos turísticos regionales en los mercados priorizados.

#### **Mercados de Interés**

Mercado	Países/Regiones
Larga Distancia	EE.UU. – Canadá – Alemania – Francia – Inglaterra – Italia - España - México – Australia, entre otros.
Regional	Brasil – Argentina – Colombia – Perú – Bolivia, entre otros.
Nacional	Santiago – Viña - Valparaíso - Antofagasta Valdivia – Temuco y Concepción
Local	Región de Los Lagos

#### **Líneas de acción:**

Plan de Medios	Diseño de una planificación comunicacional que incluya web, prensa escrita, medios especializados, radios, TV, metro, redes sociales, vía pública, tanto nacionales como extranjeros.
Folletería Regional, merchandising y Dossier Fotográfico	Se trata de diseñar y adquirir un kit de folletería turística regional, un set de merchandising y un dossier fotográfico. Todos elementos promocionales, que contribuyen a las diversas campañas de promoción, difusión y marketing turístico regional en los mercados emisores priorizados.
Material Audiovisual	Edición de piezas audiovisuales que promocionen destinos, actividades, productos, eventos, rutas, con la finalidad de llevar a distancia y en formatos actuales los atractivos turísticos regionales.
Participación en ferias, roadshows y activaciones	Ejecutar calendario de eventos promocionales que incluye ferias, roadshow y activaciones tanto en el territorio nacional como en el extranjero.
Apoyo actividades locales, fam press y fam tour	Apoyo en el desarrollo y promoción de eventos locales y con interés turístico, como impresión de folletería, pasacalles, avisaje. Organización de fam press y fam tour y demás acciones de marketing que busquen promover la actividad que se apoye.

**Actividades:** Contratación banco de imágenes, diseño e impresión de material, levantamiento audiovisual regional, participación en ferias, roadshows y activaciones en mercados priorizados, Identificación y difusión de eventos locales de interés turístico.

## **2.-Desarrollo de Oferta de Actividades y Productos en Destino**

El trabajo desarrollado por la Dirección Regional de Turismo de Los Lagos identificó brechas y delimitó los destinos turísticos.- La Región por su tamaño y geografía, cuenta con atractivos muy diversos y en distintos niveles de desarrollo, sin embargo, esto es una oportunidad cuando sumamos al perfil del visitante y la competitividad de la Región variables como las tendencias del Turismo y el comportamiento de los distintos “tipos” de Turista.

La gran superficie de Áreas Silvestres Protegidas y su importante Biodiversidad Marina y Terrestre, son atributos relevantes para desarrollar distintos tipos de Turismo, como por ejemplo; Turismo de Naturaleza, de Aventura, ecoturismo y de Intereses Especiales entre otros. Si a esto sumamos la estrategia nacional de promoción, que busca el posicionamiento, destacando las **experiencias** por sobre lo “**Escénico o Paisajístico**”, podemos pensar que el objetivo sería **poner en valor elementos como, identidad local, tradiciones, gastronomía, proteger y destacar el patrimonio cultural e histórico**. Esto sumado a tendencias en crecimiento como el turismo responsable y sustentable, donde se favorece el desarrollo local, podemos decir que la Región de Los Lagos tiene una gran oportunidad de crecimiento por medio del Turismo.

Cuando incorporamos a lo expuesto, el Reporte publicado en Octubre del 2012, por la Asociación Mundial de Operadores de Turismo Aventura, el cual presenta un Ranking de los países con mayor potencial para el desarrollo del turismo, esto basado en 10 pilares que de una u otra manera incorporan los atributos que veíamos anteriormente, no es de sorprenderse que Chile ocupe el primer puesto dentro de los países en “Vía de Desarrollo” y en una posición sumamente competitiva.

Otra modalidad importante de turismo para la región la constituye el turismo rural, con una demanda de turistas nacionales y extranjeros que buscan una experiencia integral, tranquilidad, el contacto con la naturaleza, las tradiciones, costumbres y modos de vida del medio rural, este aumento por servicios de turismo rural ha motivado a muchos pequeños propietarios agrícolas y habitantes rurales o urbanos que habitan en poblados y lugares que aún conservan características propias, a ofrecer una gama de servicios y actividades turísticas que les han permitido obtener ingresos complementarios a su actividad ligadas al mar y la tierra, constituyéndose adicionalmente en empresarios turísticos.

En resumen, el presente diagnóstico incorpora variables como la ruralidad y aquellos atributos identificados como “Generadores de Experiencia” para fundamentar los siguientes Destinos Turísticos, con una mirada de territorio, respetando y rescatando la “Identidad Local” y el “Patrimonio Histórico Cultural y Natural” de la Región de Los Lagos.

La Región de Los Lagos cuenta con 7 destinos distribuidos en las 4 provincias:

- 1) Mapu Lahual – Costa de Osorno.
- 2) Osorno – Puyehue.
- 3) Lago Llanquihue y Todos Los Santos.
- 4) Puerto Montt.
- 5) Chiloé.
- 6) Carretera Austral Tramo Norte
- 7) Carretera Austral Tramo Sur

A estos siete destinos se suma un **octavo, Camino Real**, el cual se busca potenciar debido a su valor histórico.

### **3.- Puesta en Valor- Infraestructura Pública Habilitante**

Considerando a los turistas que visitan Chile lo hacen en su mayor parte atraídos por nuestra naturaleza, se hace necesario contar con un sistema que incentive el desarrollo del turismo en esta área, por lo cual es necesario crear las condiciones básicas de accesibilidad a áreas, circuitos y atractivos naturales y culturales , para conformar productos, como también otorgar una mayor movilidad de los visitantes para que evolucione la planta turística, con una mayor inversión en infraestructura y una prestación de servicios de calidad.

Asimismo es importante atender las modalidades de turismo emergente que realizan gran cantidad de turistas extranjeros, que tienen un alto nivel de gasto y mayor permanencia, para esto se hace necesario actuar en colaboración con los ministerios de Medio Ambiente, Agricultura (CONAF),Bienes Nacionales, Obras Públicas, Vivienda, entre otros, generando mecanismos para que operadores de turismo y los organismos del Estado efectivamente realicen una labor de calidad, sustentable y atractiva turísticamente.

Los Parques Nacionales constituyen uno de los grandes atractivos del turismo en Chile, cuya importancia se refleja en el incremento progresivo y sostenido de turistas nacionales y en especial extranjeros.

Según la Corporación Nacional Forestal, Conaf, organismo encargado de administrar el Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado, durante el año 2013 se registraron, en total, 2.408.269; de los cuales 1.868.972 son chilenos y 539.297 son extranjeros. La Región de Los Lagos, recibe un total de 568.391 visitas; de los cuales 454.425 son nacionales y 113.966 son extranjeros. Destacan los parques nacionales Vicente Pérez Rosales y Puyehue, con 386.287 y 124.272 respectivamente.

### **4.- Capital Humano y Calidad**

Entre los objetivos estratégicos está poder generar información de calidad, oportuna y accesible que facilite la definición de estrategias y la toma de decisiones del sector, para potenciar la oferta. La importancia del turismo y la inserción internacional de Chile en los mercados, plantea un desafío a las empresas nacionales a cumplir con requerimientos de la demanda internacional sea ésta de tour operadores, como de los propios clientes finales acostumbrados a niveles de calidad de oferta similares a los de sus propios destinos turísticos.

Chile y en particular los distintos destinos turísticos de regiones presentan serias dificultades en su oferta de servicios que requieren ser abordadas, razón por la cual se crea la Mesa Público Privada de Turismo para establecer un Sistema de Certificación y Calidad para los servicios turísticos.

El diagnóstico de la región estará basado en dar respuesta al mejoramiento de la calidad de los servicios existentes en la Región de Los Lagos y aplicar el sistema de Registro y Calidad de los Servicios Turísticos. El problema que se busca abordar es solucionar la baja calidad de la oferta turística, falta de formalización y organización empresarial que afecta a una gran cantidad de prestadores de servicios turísticos de la Región, esto a través de las normas turísticas establecidas por el Sistema de calidad Turística de Sernatur.

Para profesionalizar y generar competencias en el capital humano es necesario capacitar en temáticas más especializadas en cuanto a desarrollo de productos, prestación de servicios, acogida, atención del cliente, comunicación, idiomas, habilidades blandas, accesibilidad entre otros.

Asimismo es necesario capacitar en el uso de instrumentos de fomento, promoción, marketing turístico y uso de herramientas digitales.

#### **B) Brechas por componente:**

<b>Componentes del Plan</b>	<b>Brechas regionales por componente</b>
Promoción Nacional e Internacional	<p>Considerar formatos y cadenas de comercialización, que permitan el acceso a productos locales, para potenciar la sustentabilidad del destino, otorgándole valor al comercio justo y encadenamiento productivo.</p> <p>Estrategia comunicacional para poner en valor la Imagen Destino, reconociendo los distintos intereses, particularidades y potencialidades.</p> <p>Fortalecer la Imagen de Destino Turístico y generar promoción conjunta.</p>
Desarrollo de Oferta de Actividades y Productos en Destino	<p>Fortalecimiento, asociatividad y competencias entre los actores de la región.</p> <p>Potenciar la identidad local, cultural y tradiciones (artesanía y gastronomía).</p> <p>Desarrollar oferta de productos de sitios arqueológicos y circuitos urbanos (Ej. Monteverde, Pilauco )</p> <p>Desarrollo de productos potenciales en torno al borde costero (circuitos marítimos y pesca artesanal)</p> <p>Desarrollo de productos y actividades en Áreas Silvestres Protegidas.</p> <p>Desarrollo de productos representativos de los pueblos originarios y promoción y comercialización de éstos.</p>
Puesta en Valor de Destinos e Infraestructura Habilitante	<p>Se requiere mayor infraestructura para el rescate de parte importante del patrimonio, hitos relevantes de desarrollo (Actividades náuticas, Línea férrea, tren)</p> <p>Falta de infraestructura en hito importante del desarrollo turístico, para protección y puesta en valor.</p> <p>Puesta en valor por medio de fomento e incentivos claros que permitan la recuperación de los barrios patrimoniales y las zonas típicas dentro del destino.</p> <p>Recuperación, habilitación y mejoramiento de fachadas.</p> <p>Mejorar la señalética y letreros que orienten a los visitantes.</p> <p>Minimizar el impacto ambiental, paisajístico y visual (Cables ,reducción de plástico)</p>
Calidad	<p>Conocimiento y mayor conciencia del valor patrimonial por parte de sus habitantes.</p> <p>Compromiso por parte de los prestadores de servicios turísticos en mejorar la calidad de servicios y conocimiento del Sistema de Calidad Turístico (Registro, Calidad, Seguridad)</p> <p>Fortalecer la conciencia ambiental de los actores locales.</p> <p>Compromiso en la implementación de buenas prácticas ambientales y gestión de manejo responsable de residuos.</p> <p>Falta de información de calidad y oportuna, para orientar la inversión y toma de decisiones del sector.</p>
Capital Humano	<p>Fortalecimiento de capacidades y competencias de las principales organizaciones.</p> <p>Mayor conocimiento de los atractivos en lo referente a la interpretación e información.</p> <p>Fortalecer las competencias de las personas que trabajan en el sector turismo en la Región de Los Lagos.</p> <p>Empoderamiento en las comunidades locales como anfitriones del destino, interpretación, información y conciencia turística.</p>
Otros	<p>Dificultades en transporte para acceder a la provincia de Palena por características geográficas de ubicación de la Provincia.</p> <p>Potencia las competencias y capacidades de los distintos actores para implementar los Pladetur.</p>

## A) ZOIT

En relación a las zonas de Interés Turístico de la comuna de Puerto Montt, la elaboración del Pladetur de la comuna, permitió identificar una Macro Zona de Interés turístico comunal, conformada por cinco sub-áreas susceptibles de ser presentadas como Zonas de Interés Turístico ZOIT el Pladetur de Puerto Montt.

Para la presentación de éstas potenciales ZOIT, fue definida en orden de importancia para la comunidad, considerándose las siguientes variables: Valoraciones practicadas en talleres participativos comunales, Encuesta de Intereses de población flotante, Visibilización a través de medios, Criterios de matriz técnica.

De acuerdo a este criterio se definieron las siguientes ZOIT y priorización:

- 1. Complejo Arqueológico Monte Verde**
2. Eje Biodiversidad pre-Andina Correntoso-Lago Chapo
- 3. Caleta Angelmó-Miradores adyacentes e Isla Tenglo**
4. 1er tramo de Carretera Austral-Eje Coihuin- Caleta La Arena
5. Borde Costero del seno de reloncaví-Rutas ancestrales de vida en torno al mar
6. Eje-Interior-Localidad de Alerce

La comuna de Castro está en proceso de postulación de la zona de Interés Turístico ZOIT y las seis áreas que contempla, lugares coincidentes con los territorios que en la planificación y ordenamiento territorial del Plan de Competitividad Turística se encuentran siendo trabajados por el Municipio ya sea por su potencialidad o consolidación, cuyos límites coinciden con el comunal en algunos casos o están definidos por cauces naturales. Las áreas son:

1. Área ciudad Patrimonial
2. Área Nercón
3. Área Humedal de Putemún
4. Área de Laguna Pastahue
5. Área Península de Rilán
6. Área Insular

Las ZOIT de Futaleufú y Cochamó, ambas trabajando en la generación del plan de acción con profesionales designados y en contacto directo con la Subsecretaría.