



Gobierno  
de Chile

# Plan para el Desarrollo Turístico De La Región De Los Lagos 2011-2014

## Contenido

I. Presentación: Chile como destino turístico de categoría mundial	03
II. Diagnóstico general de Turismo en la Región de Los Lagos	
Antecedentes de la región de Los Lagos	05
Destino, productos y subproductos	11
Perspectivas del desarrollo turístico regional.	11
III. Ejes del Plan	
1. Eje de Promoción	14
2. Eje de fortalecimiento de competitividad	18
3. Eje de inteligencia de mercado	28
4. Eje de Inversión	29
5. Eje de sustentabilidad	31
6. Eje de calidad	37
IV. Inversiones estimadas plan de desarrollo turístico de la Región de Los Lagos	41

## I. Presentación: Chile como destino turístico de categoría mundial

Actualmente la industria del turismo es una de las más importantes a nivel mundial y en los últimos años ha sido la de mayor crecimiento. Durante los próximos 10 años el mundo será testigo de la consolidación del proceso de globalización, la progresiva disminución en los costos y tiempos de viaje y de un auge explosivo en el número de turistas interesados en conocer nuevos lugares, culturas y paisajes.

A nivel mundial se estima que los ingresos derivados del turismo prácticamente se van a duplicar, pasando de los actuales **US\$ 5,7** trillones a cerca de **US\$ 11** trillones el año 2020 y el número de puestos de trabajo asociados al turismo va a aumentar, desde los actuales **235 millones a más de 300 millones**. Esto significa que, en una década más, uno de cada 10 empleos en el mundo va a estar relacionado, directa o indirectamente, con el turismo. Buena parte de este auge en la industria turística se va a producir en los países emergentes y en vías de desarrollo, como el nuestro. Por tanto, tenemos que prepararnos y hacer las inversiones para aprovechar las enormes oportunidades que esta nueva década va a traer consigo en materia de turismo.

En Chile el porcentaje del PIB que proviene de la industria del turismo alcanzó un **3,2% el año 2009**, muy lejos del **9,2%** que significa a nivel global. Hoy, nuestro país representa apenas un **0,19%** de la participación en los ingresos por turismo a nivel mundial y sólo el **0,27%** del total de turistas internacionales visitan nuestro país cada año. Esta industria representó ventas por **US\$ 11.000** millones y un 3% de las exportaciones nacionales. Con esto, la industria turística superó a la industria del vino como sector productivo; pero lo más relevante es que el turismo interno representa un **71%** del total de los ingresos de esta industria, generando cerca de 200 mil ocupaciones directas y aproximadamente 600 mil empleados indirectos, especialmente en regiones.

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

Pero Chile tiene más espacio para incrementar la industria turística, tomando en cuenta la enorme cantidad de Áreas Silvestres Protegidas que cubren un 21% del territorio nacional, con una gran variedad de paisajes, climas, flora y fauna. Incluye el desierto más árido del mundo, los fiordos y glaciares de la Patagonia Austral y la Antártica Chilena. Desde la majestuosa Cordillera de los Andes a nuestros más de 6.300 Km., de costa. Chile cuenta con infinidad de lugares de alto interés histórico y patrimonial, entre los que destacan 5 sitios que han sido declarados Patrimonio de la Humanidad y nueve reservas de la biosfera.

Como señalara el Presidente Sebastián Piñera en su Programa de Gobierno, ha faltado desarrollar una mejor infraestructura turística en Chile, realizar un verdadero plan estratégico y más agresivo de promoción, fomentar el desarrollo sustentable de la actividad turística cuidando nuestro patrimonio natural y cultural, profundizar la integración vecinal, desarrollar turísticamente la gran cantidad de áreas silvestres protegidas que poseemos y fortalecer la capacitación del personal turístico.

*“La meta del Programa de Gobierno es hacer realidad el enorme potencial turístico que el país posee a lo largo y ancho de su territorio insular, continental y antártico. Para ello queremos que al término del período los ingresos derivados del turismo receptivo hayan crecido en un 80%, los del turismo emisivo en un 30% y en un 70% los ingresos del turismo interno. Nos hemos propuesto casi duplicar la importancia que el turismo tiene en la economía nacional, pasando del actual 3,2% del PIB al 6% el año 2014. Ello nos va a permitir crear 40.000 nuevos empleos directos y 160.000 indirectos, promover a cientos de miles de pequeñas y medianas empresas y fortalecer a nuestras regiones, que son las principales receptoras de turistas, tanto nacionales como extranjeros. También nos hemos propuesto aumentar en un 45% el número de turistas internacionales que visitan en Chile cada año, pasando de los actuales 2.750.000 a 4.000.000 el año 2014”.*

La industria del turismo puede jugar un papel central en nuestra estrategia para alcanzar el desarrollo y superar la pobreza antes que termine esta década.

Por esta razón, el plan de gobierno del Presidente Sebastián Piñera ha establecido seis ejes prioritarios:

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

---

1. Ampliar la oferta de productos a través de una mayor infraestructura y conectividad, mejorando los aeropuertos en los principales destinos turísticos. En este eje se propone invertir y agilizar los pasos fronterizos, facilitar el acceso a los centros de deportes invernales, aumentar la inversión en infraestructura regional, y mejorar los terminales de pasajeros para cruceros a través de concesiones.
2. Desarrollar nuevos polos de atracciones turísticas basados en el potencial para desarrollar formas más específicas y sofisticadas de turismo, como lo son las experiencias derivadas del turismo de cultura y patrimonial (el cual incluye el etnoturismo), del turismo basado en la naturaleza, deportes y aventura, bienestar y relax, vida urbana, así como el gastronómico con énfasis en vino, comida regional y nacional.
3. Desarrollar y perfeccionar los mecanismos de inteligencia de mercado, y aumentar los recursos públicos y privados en promoción y publicidad turística nacional e internacional.
4. Promover la asociatividad, generando alianzas público-privadas, promoviendo un modelo de gestión integral de destinos turísticos.
5. El quinto eje se refiere a mejorar el capital humano del sector, destinando más recursos, con un programa de capacitación on-line para empresas PYME, e insertando al sector como área prioritaria en los programas de becas del Gobierno.
6. Finalmente, el sexto eje pretende mejorar la institucionalidad, facilitando la coordinación entre todos los ministerios y servicios relacionados con el turismo, para que en forma coherente y complementaria se haga un eficiente uso de los recursos del Estado.

La recientemente creada Subsecretaría de Turismo está fuertemente decidida a incentivar la demanda por turismo interno y potenciar Chile como destino turístico para los extranjeros que, atraídos por nuestros destinos y naturaleza, llegan al país en búsqueda de una experiencia única e inolvidable.

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

---

## II. Diagnóstico general de Turismo en la Región de Los Lagos

El Plan de desarrollo Turístico de la Región de los Lagos y sus lineamientos se basan en la Nueva Institucionalidad Ley N°20.423 y la Estrategia Nacional de Turismo aprobada por el Consejo de Ministros.

La visión estratégica de la Región de Los Lagos se sustenta en la declaratoria de Región turística, donde la inversión regional, sectorial y municipal se realiza en concordancia al desarrollo de la identidad turística. Con el fin de transformar el Turismo en un eje de crecimiento económico para la Región, el trabajo estará orientado a la **“Inteligencia de Destino”** lo cual implica la creación y aplicación de políticas públicas, un activo trabajo multisectorial y la coordinación con el Gobierno regional.

**El Objeto de la Nueva Ley, implica :** “El desarrollo y promoción de la actividad turística, por medio de mecanismos destinados a la creación, conservación y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales.”, por lo cual la Misión Institucional consiste en fomentar y consolidar el desarrollo sustentable de la actividad turística en la región, la Ley se considera una oportunidad para el desarrollo regional desde una perspectiva de adecuación a la realidad Regional y atendiendo las particularidades de nuestro territorio e idiosincrasia. A través del Plan la meta es aumentar la llegada de visitantes, incrementar el gasto y aumentar la estadía promedio disminuyendo la estacionalidad; impulsando un desarrollo armónico, integral y sustentable, a través de la creación de productos que inviten a vivir una experiencia, poner en valor del patrimonio, la interpretación cultural, crear modelos de gestión que permitan generar oferta en las Áreas Silvestres Protegidas, promover programas sociales y fomentar la rentabilidad, las inversiones de infraestructura del Gobierno Regional.



# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

---

## **Antecedentes de la Región de Los Lagos:**

### **a) Geográficos**

La Región de Los Lagos se sitúa en el límite de la zona Austral, donde se unen el territorio continental e insular del sur de Chile. El clima, de transición templado a frío, da origen a una diversidad de ambientes y heterogeneidad geográfica con una particular identidad. Su geografía se caracteriza por sus islas e islotes, lagos, lagunas, ríos, borde marítimo, fluvial y lacustre, borde costero navegable.



# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

---

## **b) Demográficos**

Según la proyección estimada al 30 de Junio de 2010, Región de Los Lagos posee una población de 836.256 habitantes (INE 2010) y una superficie de 48.583,5 km<sup>2</sup>, que la sitúa como la quinta región de mayor tamaño del país.

## **c) Administrativos**

Administrativamente la Región se divide en cuatro provincias: Osorno, Llanquihue, Chiloé y Palena, las que suman treinta comunas. La identidad provincial está definida por sus valores productivos e identidad cultural, con una gran riqueza natural y paisajística. La economía de la provincia de Osorno está representada por la actividad agropecuaria vinculada a los sectores productivos de la carne y la leche, la provincia de Llanquihue a servicios asociados a la acuicultura y turismo, la provincia de Chiloé a la actividad acuícola y pesquera, y la provincia de Palena a la acuicultura, mitilicultura, pesca artesanal y desarrollo forestal.

Los principales centros urbanos son las ciudades de Puerto Montt, capital regional y Osorno. Entre las ciudades intermedias, destacan Ancud, Castro, Puerto Varas, Quellón, Chaitén y existen también una serie de centros poblacionales de menor tamaño

## **d) Conectividad**

La Región de Los Lagos cuenta con seis pasos fronterizos que registran el ingreso de extranjeros a la región y dos puertas de entrada por vía aérea Aeropuerto el Tepual y por vía marítima el Puerto de Puerto Montt. Los turistas extranjeros han aumentado en un 122% en el período 2002 -2010. El año 2010 el total de ingresos a la Región de Los Lagos fue de 194.531, registrando el mayor nro. de ingresos el Paso Cardenal Antonio Samoré con 146.181 ingresos. (Sernatur-INE, 2002-2010)

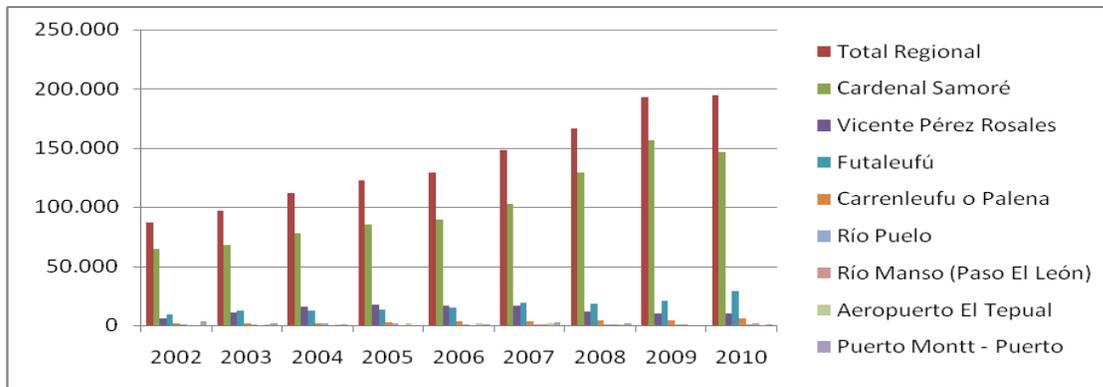
# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

**Tabla 1: Entrada de Turistas Extranjeros, según lugar de ingreso a la Región de los Lagos, 2002-2010**

PASOS FRONTERIZOS	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Total Regional	86.988	97.143	111.386	122.500	128.814	148.068	166.429	192.696	194.415
Cardenal Samoré	64.733	68.163	77.562	85.279	89.519	102.696	129.064	156.210	146.181
Vicente Pérez Rosales	6.194	10.738	15.631	17.582	16.394	16.872	11.934	9.567	9.697
Futaleufú	9.460	12.787	12.311	13.489	15.299	18.900	18.017	20.302	28.763
Carrenleufu o Palena	1.864	2.031	2.011	2.178	2.974	3.113	3.922	4.492	6.122
Río Puelo	500	483	1.044	1.258	785	895	691	747	628
Río Manso (Paso El León)	487	552	545	405	682	860	886	1.236	2.019
Aeropuerto El Tepual	114	713	1.185	2.110	1.914	2.149	553	114	288
Puerto Montt - Puerto	3.636	1.676	1.097	199	1.247	2.579	1.271	28	717

Fuente: Sernatur-INE 2002 al 2010

**Gráfico 1: Entrada de Turistas Extranjeros, según lugar de ingreso, en la Región de Los Lagos, 2002-2009**



Fuente: Sernatur – INE, 2002 al 2010.

Elaboración propia.

## e) Alojamiento y establecimientos

El crecimiento en la llegadas de pasajeros chilenos y extranjeros a establecimientos de alojamiento turístico entre los años 2002 -2010 fue de un 11,5% y de pernoctaciones fue de un 15,8%. El año 2010 las llegadas de pasajeros chilenos y extranjeros sumaron 380.091 pasajeros, de los cuales 72 % fueron chilenos y 27,6% extranjeros; las pernoctaciones fueron de un total de 669.718 pasajeros, chilenos 72,1% pasajeros y extranjeros 27,4% (Sernatur-INE, 2002-2010).

Los establecimientos de alojamiento turístico muestran un incremento sostenido después de la década del 90, hoy en día representan más del doble (El año 1994 habían 361 establecimientos y

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

13.416 camas), al año 2011 se encuentran registrados en Sernatur en la Región de Los Lagos 695 establecimientos, 18.123 camas. De éstos se excluyen la oferta de alojamientos informales los cuales, no han regularizado su situación y en consecuencia no están incorporados en los registros del Sernatur.

**Gráfico 3: Prestadores de Servicios Turísticos, Región de Los Lagos, 2011**



Fuente: Sernatur - ACT 2011

La oferta de alojamiento se distribuye en Moteles, Cabañas, Hostales, Residenciales, Hoteles y Hospedajes Familiares. La mayor cantidad de establecimientos se concentran en la Provincia de Llanquihue.

Según el registro de servicios turísticos de Sernatur- Región de Los Lagos, funcionan actualmente 119 Agencias de Viajes y Tour Operadores, 8 en la Provincia de Osorno, 84 en la Provincia de Llanquihue, 17 en la Provincia de Chiloé y 10 en la provincia de Palena. Éstas cumplen un rol fundamental en la promoción y comercialización del producto turístico regional, mostrando una creciente tendencia a incorporar servicios y actividades para el turismo receptivo, ocupando mayor espacio en programaciones de viaje y paquetes turísticos a ofertar. (Sernatur Los Lagos- ACT, 2011)

Los servicios de alimentación también han experimentado un notable crecimiento, según los registros de Sernatur Regional. Actualmente funcionan 295 establecimientos de alimentación en la

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

Región de Los Lagos, 103 en la Provincia de Llanquihue, 111 en la Provincia de Osorno, 67 en Chiloé y 14 en la Provincia de Palena.

Según los registros de Sernatur en la Región De Los Lagos existen 150 Guías de turismo, 91 en la Provincia de Llanquihue, 30 en Chiloé, 25 en Palena y 4 en Osorno. (Sernatur Los Lagos- ACT, 2011).

**Tabla 2: Llegadas y Pernoctaciones de Pasajeros Chilenos y Extranjeros a Establecimientos de Alojamiento Turístico Región de Los Lagos (2002- 2010)**

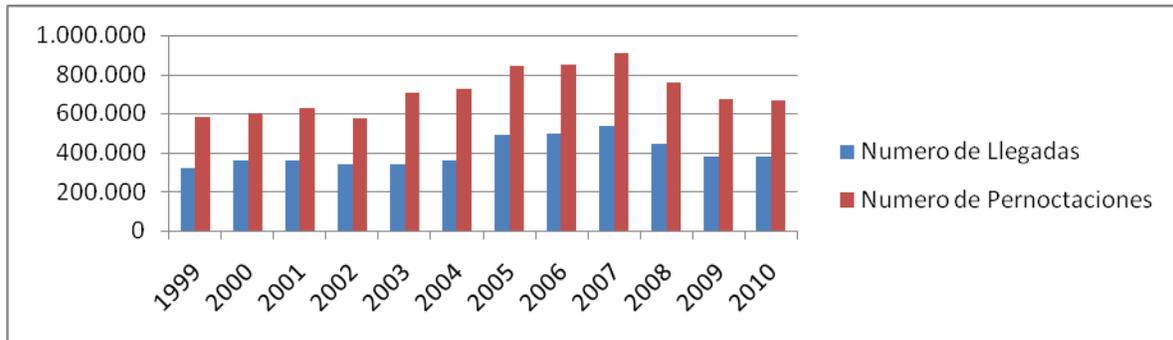
Año	Nro. de Llegadas	Nro. de Pernoctaciones
2002	340.820	577.934
2003	340.397	704.667
2004	356.724	726.793
2005	489.691	842.016
2006	493.466	847.494
2007	533.986	908.004
2008	442.852	755.099
2009	380.263	671.527
2010	380.091	669.718

Fuente: INE-Sernatur, 2002-2010. Anuario de Turismo

Elaboración: Propia.

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

**Gráfico 2: Llegadas y Pernoctaciones de Pasajeros Chilenos y Extranjeros a Establecimientos de Alojamiento Turístico Región de Los Lagos (1999-2010).**



Fuente: INE-Sernatur, 2010. Anuario de Turismo.

Elaboración: Propia

## f) Áreas Silvestres Protegidas

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.

Las visitas a las Áreas Silvestres Protegidas se han incrementado en forma sostenida, entre el año 2003 al 2009 visitas aumentaron un 36.1%, chilenos 48,1% más y extranjeros 10.1%. Las visitas de los parques en la Región representan un 56% del total nacional. El año 2010 aún cuando las condiciones no fueron favorables por el terremoto, se contabilizaron 480.453 visitas a las Áreas Silvestres Protegidas de las cuales 31.1 % fueron chilenos y 68.9 extranjeros, la mayor cantidad de visitas está representadas en los Parques nacionales Puyehue con un 48% y el Parque Nacional Vicente Pérez Rosales con un 58 % de visitas.

Las cifras reflejan las tendencias de la demanda, gustos y preferencias y representan la influencia de la difusión a través del concepto de promoción como destino reconocido por su naturaleza, apto para la práctica de actividades de turismo vinculadas al ecoturismo tales como ecoturismo,

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

turismo de aventura, pesca deportiva e intereses especiales entre otros. (Sernatur-INE, 2002-2010)

## **g) Estadísticas Generales**

Según el Estudio del Turismo Receptivo año 2009, el 17,0% de los turistas extranjeros que visitan Chile, visitan la zona de Puerto Montt / Puerto Varas / Lago Llanquihue. El 60% de ellos provienen de mercados fronterizos, desde lado argentino y un 20% provienen desde mercados europeos.

El 70% de los turistas que nos visitan, declaran realizar actividades ligadas a lo Urbano (museos, city tour) y el 68,9% a la Naturaleza, tales como visitas a Parques Nacionales y ecoturismo.

Las actividades marítimas, crucero y excursiones náuticas, cobran mayor importancia en este destino y son realizadas por casi un tercio de los turistas que nos visitan. La edad está comprendida entre los 25 a 44 años, el 20% es mayor a 55 años.

El incremento de turistas que han llegado a la región y el sostenido crecimiento de la oferta de servicios turísticos, otorga una gran importancia a la región de Los Lagos como destino turístico, contribuyendo a un mayor dinamismo en el empleo y aumentando los niveles de inversión.

El año 2007 en la Región de Los Lagos se realizó el Piloto Nacional de Calidad Turística, lográndose certificar a 17 prestadores de servicios de la Región al cabo de un año., Posteriormente se ha continuado con la difusión difundiendo el Sistema de Calidad Turística, cuyo resultado se refleja en 47 empresas certificadas a febrero de 2012, 30 servicios de alojamiento, 2 Agencia de Viajes, 6 Tour Operadores, 6 Guías de Turismo y 3 Empresas de Turismo de Aventura.

## **Destinos-Productos y Subproductos:**

Entre los principales destinos turísticos de la Región destacan Osorno, Puyehue, Bahía Mansa, Lago Llanquihue y Todos Los Santos, Estuario de Reloncaví, Cochamó, Puerto Montt, Calbuco, Costa Pacífico Sur, Chiloé, Palena-Chaitén y Futaleufú. Además el espacio turístico regional está compuesto por distintos productos y subproductos, los que se detallan a continuación.

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

Producto	Montaña	Termas	Pesca Recreativa	Observación de Flora y Fauna	Turismo Náutico	Turismo Patrimonial
<b>Subproductos</b>	Esquí y nieve	Termas	Fly Fishing	Cabalgata	Rafting	Turismo Étnico
	Escalada en Roca	Spa y Salud	Pesca de Mar	Senderismo	Floating	Iglesias de Chiloé
	Canyoning			Avistamiento de aves	Kayaking	Fortificaciones Españolas
	Rapeling			Avistamiento de Cetáceos	Paseos Náuticos	Fiestas Religiosas y Costumbristas
	Alta Montaña			Canopy	Navegación a Vela	Museos y Centros Culturales
	Trekking					

## Perspectivas del Desarrollo Turístico Regional:

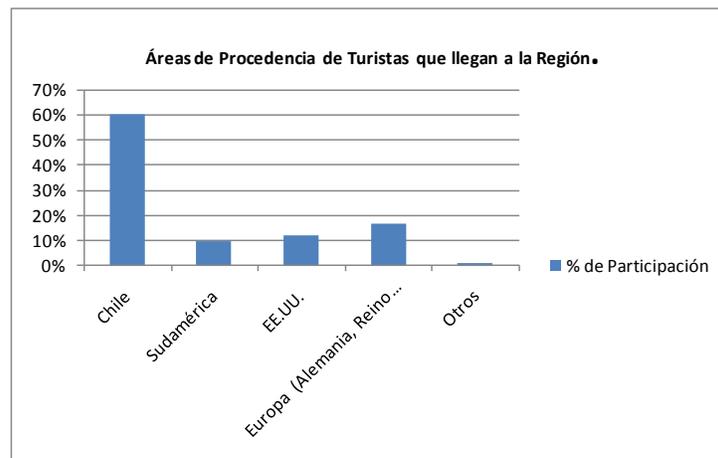
La Región de Los Lagos posee una gran riqueza en recursos naturales y culturales, lo que ha permitido identificar más de 200 atractivos entre los que cuentan su patrimonio, arquitectura, fiestas costumbristas y religiosas, eventos, artesanía y gastronomía regional. Todos accesibles a través de la infraestructura y oferta de servicios, la que se ha ido implementando para dar paso a numerosas actividades y a la conformación de productos que la sitúan con una imagen objetivo de Turismo de Naturaleza con condiciones propicias para desarrollar un Turismo de Intereses Especiales.

El paulatino mejoramiento de la de infraestructura ha incidido en las condiciones básicas de accesibilidad en áreas y circuitos con potencial, atractivos naturales y culturales; identificación y conformación de productos, asociados a modalidades de turismo emergentes que realizan cada vez un mayor número de turistas extranjeros con un alto nivel de gasto y permanencia promedio; como asimismo atender con fluidez una mayor movilidad de turistas nacionales; motivación para seguir avanzando en la evolución de la planta turística, con una mayor inversión en infraestructura y una prestación de servicios de calidad considerando además la calidad del entorno. La mejora continua de calidad turística en las prestaciones de servicios, , debiese incorporar además, el cuidado del medio ambiente la infraestructura, equipamiento, servicios

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

generales, gestión de procesos, buenas prácticas sustentables, ambientación, estética, trato, acogida y atención personalizada al turista, componentes esenciales de toda la cadena de valor.

La imagen objetivo de la Región de Los Lagos como destino de naturaleza, atrae a una interesante demanda sensibilizada con el medio ambiente, lo cual se refleja en el aumento de turistas de intereses especiales que buscan vivir una experiencia, vincularse con el entorno y la gente que lo habita, conscientes de la sostenibilidad del destino que visitan. Esta demanda nacional proviene principalmente de la Región Metropolitana y el centro del país y la internacional de mercados tales como europeos, norteamericanos, brasileños, colombianos y argentinos.



Fuente: Sernatur – Región de Los Lagos

Por tanto, para incrementar la demanda y aumentar la permanencia es importante avanzar en la puesta en valor del patrimonio, conformar nuevos productos que incorporen las variables de sostenibilidad, promover las visitas a espacios naturales y Áreas Silvestres Protegidas, informar de sus características y particularidades, tales como estar insertos en la reserva de la biosfera, propiciar las condiciones para la inversión y el equipamiento funcional y de calidad, de formas diversas acorde a los espacios y las necesidades y con actividades innovadoras que puedan ser ofrecidas al visitante, diversificando la oferta, desarrollando productos y actividades de turismo rural, culturales vinculados a la artesanía, patrimonio y gastronomía regional, a objeto de aumentar la demanda y fidelizarla.



# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

---

La promoción y difusión del producto en un marco de asociatividad es clave, ya que es una forma más integradora y eficiente de promover los productos en mercados nacionales e internacionales, con mayor flexibilidad en la búsqueda de nichos emergentes nacional e internacional y facilitando además la promoción y el acceso a la comercialización de las pymes.

Para lograr un buen desarrollo es necesario una óptima articulación y coordinación entre organismos del sector público y sector privado, esto permitirá contar con el involucramiento de una diversidad de actores, comunidad, anfitriones naturales del destino, otorgando la validación y credibilidad en la conformación del producto turístico regional.

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

## III. Ejes del Plan

Basados en los pilares que establece la Estrategia Nacional de Turismo, recientemente aprobada por el Consejo de Ministros, se presentan las medidas contenidas en el Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos, las que han sido ordenadas de acuerdo a los siguientes pilares:

- Promoción
- Fortalecimiento de la Competitividad
- Inteligencia de Mercado
- Inversión
- Sustentabilidad
- Calidad

Cada eje incluye el diagnóstico específico de la región en relación al eje, seguido por los objetivos y acciones que se llevarán a cabo para alcanzar dichos objetivos.

Figura 1: Lineamientos y Ejes del Plan de Turismo de La Región de Los Lagos



# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

---

## 1. Eje Promoción

La Región de los Lagos es por excelencia una región turística. Una amplia oferta de servicios está distribuida a lo largo de más de 400.000 Km<sup>2</sup>. La mayor cantidad de prestadores de servicios corresponde a pequeñas y medianas empresas, siendo la mayoría emprendimientos familiares.

La presencia promocional de la región en el mercado nacional e internacional ha traído consigo importantes números de llegada de turistas, sin embargo, la falta de productos icono, que identifiquen y diferencien a la región, han generado una baja tasa de permanencia, producto de la escasa oferta de excursiones full day, que permitan llegar a todos los sectores de la demanda, y de esta forma crecer en la cantidad de noches que reciben actualmente los establecimientos de alojamiento turístico.

Es por tanto, el aumento en la permanencia el gran desafío de la región, para lo cual el eje de promoción estará centrado en la generación de contenidos y en una fuerte presencia en los canales a público final, que permitan virilizar los atractivos y servicios de la región en las redes sociales, consolidando una eficiente estrategia digital, que permita proyectar resultados en un escenario de alta competitividad y con usuarios cada vez más informados y empoderados en la toma de decisiones de viaje.

Lo anterior requiere la realización de una serie de actividades de promoción, entre ellas, plan de medios, participación en ferias nacionales e internacionales, merchandising, elaboración de contenidos y material digital en Internet. Esto permitirá ampliar la demanda turística y por ende generar mayores niveles de ingreso al conjunto de la economía. En consecuencia, se pretende incrementar la información en los mercados objetivo, potenciando las marcas; Chile, Lagos y Volcanes, Patrimonio, Patagonia Verde y Sur de Chile según los productos o servicios a promocionar.

Las Acciones por lo tanto se deberían realizar en los mercados prioritarios de corta, mediana y larga distancia definiéndose los siguientes países para nuestras acciones internacionales:

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

## Mercados Corta distancia

Brasil

Argentina

## Mercados Mediana Distancia

Colombia

USA

## Mercados Larga Distancia

España

UK

Alemania

### 1.1 Demanda Turística:

Las llegadas y pernoctaciones de pasajeros chilenos y extranjeros a establecimientos han experimentado un crecimiento sostenido en el periodo 2002 – 2010, con un 11,5% y 15,8% respectivamente. (Tabla Nro. 2)

**Tabla 1: Llegadas y Pernoctaciones de pasajeros a establecimientos de alojamiento turístico Región de Los Lagos por provincias.**

LLEGADAS 2010				
Total Región	Osorno	Llanquihue	Chiloé	Palena
380.091	100.946	230.106	48.800	239
PERNOCTACIONES 2010				
Total Región	Osorno	Llanquihue	Chiloé	Palena
669.718	173.530	410.947	84.591	650

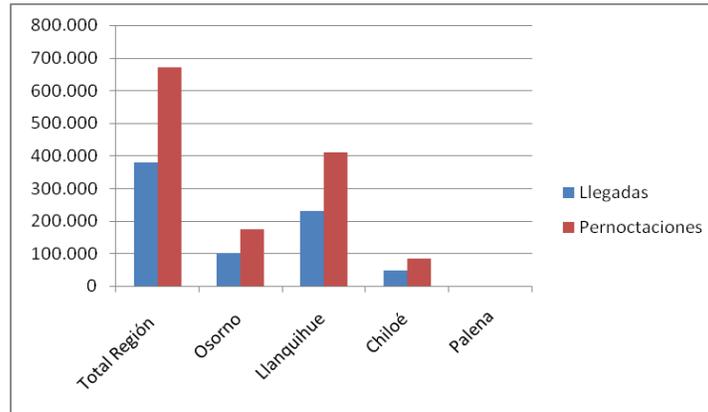
Fuente: Sernatur-2010.

El año 2010 las llegadas a establecimientos de alojamiento turístico fueron de 380.091 pasajeros, concentrándose el mayor número de llegadas en las Provincias de Llanquihue y Osorno con un

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

total de 331.052. En el caso de las pernoctaciones estas se concentraron en las mismas provincias con un total de 584.477 de un total de 669.718 pasajeros. (Tabla Nro. 1 y Gráfico Nro. 1)

**Gráfico 1: Llegadas y Pernoctaciones de pasajeros, por provincias**



**Tabla 2: Comunas con mayor número de llegadas y pernoctaciones en establecimientos de alojamiento turístico en la Región de los Lagos, año 2010**

COMUNAS CON MAYOR NRO. DE LLEGADAS Y PERNOCTACIONES EN LA REGIÓN DE LOS LAGOS 2010						
LLEGADAS						
Total Región	Puerto Montt	Puerto Varas	Castro	Osorno	Puyehue	Futaleufú
380.091	104.270	119.645	26.468	47.379	51.762	155
PERNOCTACIONES						
Total Región	Puerto Montt	Puerto Varas	Castro	Osorno	Puyehue	Futaleufú
669.718	175.206	222.058	46.605	73.792	96.740	218

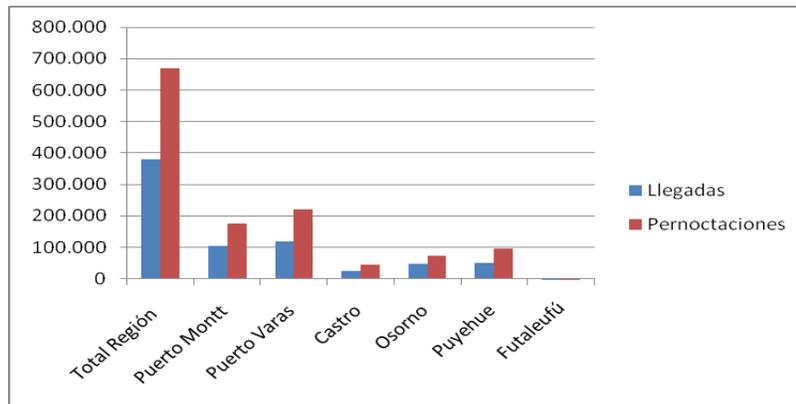
Fuente: INE - SERNATUR, 2010

Como se puede ver en el gráfico a continuación, las comunas que concentran el mayor número de llegadas y pernoctaciones en la Región de Los Lagos el año 2010, son Puerto Varas y Puerto Montt.

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

Gráfico 2: Comunas con mayor número de llegadas y pernoctaciones en la Región de Los Lagos

2010



## Objetivos:

- Incrementar la contribución del Turismo a la economía regional, aumentando la permanencia y el gasto promedio, abriéndose a nuevos mercados a través de elementos diferenciadores como la sustentabilidad.
- Centrar el posicionamiento regional en la oferta de experiencias significativas.
- Sustentar el mensaje en la identidad patrimonial, la diversidad natural y el talento emprendedor, generando contenidos y homologando criterios gráficos.

Fortalecer y potenciar la actividad turística regional a partir de la implementación de un Programa de Promoción y Difusión del destino Región de Los Lagos, que permita el desarrollo sostenible de ésta actividad y su posicionamiento en los mercados nacionales e internacionales como; Brasil, Argentina, Colombia, Alemania, Francia, y España.

## Acciones concretas:

- Desarrollar e implementar la estrategia publicitaria del destino Región de Los Lagos a través de acciones concretas en las ciudades de Calama, Antofagasta, Valparaíso, Santiago y Concepción:

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

---

- Prensa; reportajes, avisaje, notas en medios de publicación masiva y de segmentos acotados, revistas especializadas y diarios de circulación nacional
  - Radio; notas radiales, avisos en Radio BioBio, Iberoamericana radio Chile (ADN y otras), Infinita.
  - Vía pública; campaña metro y costanera norte de Santiago
  - Grafica en medios de transporte interurbano como empresa Pullmann bus, presentes a lo largo del país.
  - Levantamiento audiovisual regional
  - Nueva página Web
- Promover la participación de oferta exportable y los destinos de: Cuenca del Lago Llanquihue como destino eventos y convenciones, Chiloé como destino Patrimonial, gastronómico y místico y Carretera Austral como Green Patagonia, nueva conectividad de travesía en Chile, en Ferias y Festivales Nacionales e Internacionales.
    - Ferias consideradas cubriendo los países catalogados como mercados prioritarios para nuestra región:
    - FITUR, Madrid – España
    - ANATO, Bogotá – Colombia
    - ITB, Berlín – Alemania
    - Miami Seatrade, Miami – USA
    - Expo Patagonia, Buenos Aires – Argentina
    - FIT, Buenos Aires – Argentina
    - ABAV, Rio de Janeiro – Brasil
    - BRAZTOA, Rio de Janeiro – Brasil
    - WTM, Londres - UK
  - Elaborar y difundir material promocional regional del destino Región de Los Lagos.
  - Generación de contenidos a través de apoyo gráfico a municipios, privados y las acciones de nivel central tendientes a fortalecer la imagen país.

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

- Desarrollo de una estrategia digital que permita posicionar el destino en las redes sociales los mercados regionales (Brasil Argentina, Colombia, Venezuela), bajo el alero de la marca Chile y con productos enfocados a las experiencias de: Inspiración natural a través de los Parques naturales existentes en nuestra región; Cultura y patrimonio presentes en la gastronomía y principalmente en la Isla Grande de Chiloé y; Turismo aventura por la gran cantidad de actividades recreativas que podemos descolgar de nuestro extenso territorio acuático, terrestre.

**Figura 1: Objetivos, acciones metas, indicadores para el eje Promoción.**

Objetivo	Acciones	Meta	Indicador
<p><b>Aumentar la contribución del Turismo a la economía regional, aumentando la permanencia, incrementando el gasto promedio y abriéndose a nuevos mercados, convirtiéndose en un destino sostenible.</b></p> <p><b>Centrar el posicionamiento regional en la oferta de experiencias significativas.</b></p> <p><b>Sustentar el mensaje en la identidad patrimonial de la región, generando contenidos y homologando criterios gráficos.</b></p>	<p><b>Estrategia publicitaria (prensa, reportajes, notas, documentales, vía pública, grafica medios de transporte, Web etc.)</b></p>	<p><b>Llegar a una estadía promedio de 2,5 noches.</b></p>	<p><b>Tasa ocupabilidad de servicios turísticos Sernatur</b></p>
	<p><b>Participación en ferias y festivales nacionales e internacionales</b></p>		
	<p><b>Generación de contenidos de material promocional Material Promocional.</b></p>		
	<p><b>Desarrollo de una estrategia digital que permita posicionar un destino en los mercados internacionales bajo el alero de la marca Chile.</b></p>		
	<p><b>Asistencia Técnica a municipios en acciones de promoción.</b></p>	<p><b>Unificación de criterios gráficos, a través del fortalecimiento de la marca Chile y de destino regional.</b></p>	<p><b>Nº de convenios con municipios que usan manual de marca Sernatur Los Lagos Nº de piezas graficas hechas con la línea grafica de Sernatur</b></p>

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

Figura 2: Inversión Pública por Eje de Promoción, 2010-2014

Eje del Plan	Acciones	Monto en estimado en millones de \$	Fuente de financiamiento
Promoción	Estrategia publicitaria (prensa, reportajes, notas, documentales, vía pública, grafica medios de transporte, etc.)	M\$ 340	FNDR
	Participación en ferias y festivales nacionales e internacionales	M\$ 240	FNDR
	Generación de contenidos de material Promocional	M\$ 136	FNDR
	Asistencia técnica a municipios en acciones de promoción	M\$ 136	FNDR
	Estrategia digital	M\$ 400	FNDR
	Remodelación OIT, bajo nuevo lineamiento grafico.	M\$ 50	SECTORIAL
	PROFO	M\$ 298	CORFO
<b>Total inversión eje Promoción</b>		<b>M\$ 1.600</b>	

## 2. Eje de Fortalecimiento de Competitividad

El fortalecimiento de la competitividad para consolidar la Región como destino turístico, se ha demarcado en un trabajo bajo las premisas de Sustentabilidad y Desarrollo del Emprendimiento Asociativo.

La “Sustentabilidad” se concreta al considerar la Interacción entre la realidad productiva de la Región y el turismo, para asegurar la preservación de los recursos, la participación de los actores locales y la relación con la cultura, la forma de vida de la población y la aplicación de buenas prácticas apuntando a la diferenciación. El desarrollo del “Emprendimiento Asociativo” se concreta por medio del rescate de talentos y liderazgos que permitan llevar adelante una estrategia común con énfasis en una mirada “desde el cliente”

La complementariedad de ambos principios “Sustentabilidad y Emprendimiento Asociativo” es básica para impulsar un desarrollo turístico “respetuoso con el entorno, satisfactorio para el visitante y rentable para las comunidades locales”.

Como elementos fundamentales para lograr el fortalecimiento de la competitividad en la actividad turística se ha identificado el crecimiento del turismo de intereses especiales como promotor de nuevos destinos y atractivos turísticos.

La Región de Los Lagos presenta condiciones especiales para el desarrollo de la actividad turística ligada al turismo de intereses especiales. Frente a esta realidad se verifica el hecho que la oferta turística debe empaquetarse adecuadamente, según las necesidades de los diferentes mercados, facilitando la comercialización y el posicionamiento

### 2.1 Factores que limitan el desarrollo en competitividad turística de la región

#### Recursos Turísticos

- Carencia de modelos de gestión que permitan interpretar y poner en valor los atractivos naturales asociados al SNASPE.

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

---

- Escasa oferta de productos turísticos asociados al rescate patrimonial y cultural de nuestra región.
- Impactos ambientales generados por inadecuados usos y malas prácticas. (Residuos sólidos, contaminación de aguas).
- Deterioro de la estética del paisaje urbano y falta de ordenanzas.

## Soporte y Ordenamiento

- Necesidad de nuevas rutas aéreas que permitan acceder directamente a mercados prioritarios (Brasil y Argentina)
- Necesidad de Incorporar criterios turísticos a los proyectos de conectividad.
- Necesidad de aumentar en cantidad y calidad los servicios básicos para turistas en las zonas rurales.
- Necesidad de masificar un nuevo sistema de entrega de información al turista.

## Oferta

- Atomización de la oferta.
- Gran cantidad de prestadores de servicios informales.
- Marcada estacionalidad de la oferta

## Demanda

- Alto grado de competitividad con destinos de similares características.
- Sensibilidad de mercados de larga distancia a la contingencia mundial.

## **Objetivos:**

### **i. Consolidación de la oferta turística vinculada al turismo de intereses especiales**

En esta línea el plan apunta a focalizar esfuerzos en la puesta en valor de los recursos naturales y culturales para el turismo en La Región de Los Lagos, ligado al desarrollo y comercialización de productos turísticos definidos por las “experiencias”, y la articulación de la actual oferta existente junto con la nueva oferta en torno a estos productos.

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

---

Se ha creado una estrategia de intervención para la realización de veinte iniciativas de fomento productivo, entregando un conjunto de directrices que pretende liderar el proceso de coordinación entre los actores de turismo pertenecientes a la Región de los Lagos.

La asociatividad entre diferentes organizaciones de turismo comunitario es absolutamente necesaria, no solo para el trabajar conjuntamente aspectos de comercialización y rentabilización turística, formalización de los emprendimientos, capacitación o asistencia técnica, sino también para disminuir los altos costos de transacción que generalmente se dan en el sector rural campesino y a su vez ejercer una sana presión sobre organismos públicos locales, provinciales y nacionales, para que estos faciliten de manera responsable los procesos de desarrollo local.

De esta forma se crearán y consolidarán espacios de referencia para la coordinación, capacitación, orientación, acompañándolos en la gestión de alianzas estratégicas regionales que impulsen y fomenten la formación, la promoción y el fortalecimiento de las actividades de turismo, que rescaten el patrimonio natural, cultural, histórico y arqueológico, con enfoque en sustentabilidad, en la Región de los Lagos.

## **Acciones concretas:**

### **1. Calendarización de Actividades 2011 – 2012**

A lo largo de acontecimientos históricos y sociales que hemos vivido hasta nuestros días el turismo ha pasado por una serie de fenómenos y transformaciones, caracterizándose inicialmente como una necesidad y posteriormente como actividad, recreación y valorización de las costumbres, manifestaciones culturales y artísticas, así como de intercambio directo con otras sociedades.

En Chile, el fenómeno turístico nacional e internacional representa un número importante de visitantes recorriendo nuestra región tanto en periodo estival como lo es el resto del año. Hoy en día existe una necesidad clara de planear y promocionar un turismo integral, por ello debemos ser capaces de presentar una verdadera oferta de las actividades que nuestra región organiza.

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

---

Pensando en marcar una identidad propia regional y aumentar la estadía de los turistas que nos visitan implementaremos un calendario de actividades recreativas, culturales, artísticas, gastronómicas y deportivas que involucran en forma directa e indirecta el turismo en nuestra región.

De esta forma se fortalecerá la oferta turística regional mediante la capacidad de vinculación de los distintos actores que involucran el turismo. Se generará información para la toma de decisiones de los visitantes, que se expondrá en un dominio Web que se difundirá con el fin de apoyar las actividades locales y la llegada de recursos económicos a toda la región.

## **2. Eventos Gastronómicos Provinciales 2011-2012**

Dada la alta oferta de eventos gastronómicos que existe en la Región de Los Lagos, se calendarizarán para entregar de una forma clara al turista la información acorde a cada actividad. Esto se realizará de la mano al proyecto de calendarización de actividades de la Región.

De este modo Sernatur, como apoyo técnico a los municipios coordinará y corroborará las fechas en que se realizarán los eventos gastronómicos, en lo posible guiando asociatividad con privados para mejorar la oferta de estos y poder entregar al turista final los días en que estas se realizarán, los lugares, los horarios, clasificadas por zonas y fechas. Esto comprende las fechas incluidas la temporada Baja, aumentando las visitas a la Región y permitiendo una mayor estadía en la zona.

De esta forma se entregará información al turista para que tenga participación en los distintos eventos gastronómicos de la Región, lo que dará una alternativa de actividades, dando una mejor experiencia al visitante y como contraparte, dando más fuerza a las propias organizaciones y municipios que organizan estas fiestas, gracias a la difusión de estas.

Dentro de los eventos gastronómicos más importantes de la región se encuentran el Curanto Gigante de Calbuco, el festival costumbrista de Castro, el día del Kuchen en Puerto Varas, entre otros.

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

## **3. Fortalecimiento redes de Enoturismo Región de los Lagos.**

Debido al alto interés que actualmente vive el etnoturismo y a la historia que tenemos de diversas culturas indígenas, se propone coordinar a los diferentes actores indígenas de la región para presentar una ruta que contenga historia sobre las diversas culturas dando la oportunidad al cliente de conocerlas e interiorizarse no solo en su historia, sino también en su cultura, gastronomía etc., Dando paso al emprendimiento asociativo de los grupos.

De esta manera se implementará una guía de ruta Indígena en la región de los lagos con breve descripción y actividades a realizar. Unificar en una asociatividad distintos puntos de atracción indígena de la zona como lo son algunas comunidades de la provincia de Osorno, entre las que se encuentran Mapu Lahual, Mawidanche y Choroy. Esto generara para el turista nacional y el internacional un aprendizaje de las culturas permitiendo a su vez el desarrollo y formalización de los atractivos por parte de los grupos indígenas.

El propósito es dar continuidad a esta iniciativa realizando seguimiento los años posteriores, evaluando la demanda que se genera hacia estos circuitos.

## **4. Construcción de un modelo de gestión para inversiones realizadas por el GORE o entidades públicas.**

El Gobierno Regional de los Lagos en conjunto con diversos Servicios Públicos, desde hace algunos años se ha encontrado realizando inversiones en infraestructura para generar actividades de índole turístico que impacten la economía de la población aledaña, como por ejemplo los fuertes históricos de la comuna de Ancud, fogones para comunidades indígenas de Cucuaó, Ruta Interlagos, Restauración de las Iglesias de Chiloé, entre otros.

Se busca generar una base de datos de todas estas inversiones realizadas que muestre el estado actual en el cual se encuentra. Lo importante de generar esta información es poder entregar valor a una inversión ya realizada por medio de la conformación de un coordinador local que opere el producto turístico existente, para que los clientes (turistas, ONG, agencias, tour operadores y medios de comunicación) puedan adquirir en un solo punto el servicio que deseen. Este gestor

local debería ser capaz de organizar la experiencia de servicios contratados (transporte náutico, cabalgatas, guías, box lunch, alojamientos, actividades, registro gráfico, idealización, reservas, post venta y marketing).

## **5. Asistencia técnica para la aplicación de servicios higiénicos y tecnología estándar para Camping y Camper Van.**

En un escenario donde el interés por realizar viajes en la naturaleza es creciente, y considerando las notables mejoras en conectividad, en los últimos años, se ha podido observar un aumento sostenido en la cantidad de Campers y Casas Rodantes que eligen la región de los lagos como destino de vacaciones.

En concordancia a los valores de un destino que ve en la sustentabilidad su estrategia de diferenciación, se hace necesario generar un entorno apropiado para recibir el aumento de la demanda de viajes de este tipo. Para eso, se pretende desarrollar los modelos de gestión de residuos y abastecimiento, que puedan facilitar a los campings y estaciones de servicio la capacidad de recibir casas rodantes y Motorhomes con las condiciones mínimas necesarias para su funcionamiento.

### **ii. Fortalecimiento de los circuitos turísticos en la Región de Los Lagos**

Se propone empaquetar distintas rutas turísticas con el fin de entregar al visitante la posibilidad de elección de una ruta específica en una provincia, así como un circuito desde una visión macro que abarque la mayor parte de la Región de Los Lagos.

Dado el incremento en la participación en los encuentros de frontera, tanto por el paso Cardenal Samore, como por el paso Río Encuentro es que se ha promovido un mapa binacional que cuenta con un circuito binacional con el objeto de incrementar los flujos turísticos entre ambos territorios y, al mismo tiempo, presentar una oferta binacional para turistas de larga distancia que visitan la Patagonia. Es por esta razón que se genera un programa de informadores turístico que contarán con una infraestructura y un equipamiento que les entregará herramientas fundamentales para entregar la información solicitada.

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

En esta misma línea y gracias al programa de Fomento en conjunto con el programa de promoción se promoverán distintas rutas como; Ruta Interlagos, Ruta Chiloé, Ruta 215, Ruta Vuriloche, aportando en ellas información y capacitaciones a quienes ofrecen el producto y entregándoles materiales como apoyo a la información que entregarán.

## Acciones concretas:

### 1. Articulación de la oferta en la Ruta Interlagos:

En paralelo a las obras que se han realizado por el MOP, tanto por los trabajos que se encuentran en ejecución, como por los que ya están terminados, se apoyará en materia de promoción de los distintos atractivos gracias a la mejora en la conectividad en la ruta interlagos, entre los que se encuentran;

Ruta	Acción	Etapas	Objetivo
U-99-V s: Las Cascadas-Ensenada	Mejoramiento de ruta	Etapas de ejecución	Ayudar a potenciar la Ruta Interlagos y su red asociada como destino turístico nacional e internacional.
225 - CH, sector Escuela Los Riscos - Ensenada	Reposición tramo Km. 24.600,00 - 43.190,47	Etapas de ejecución	Ayudar a potenciar la Ruta Interlagos y su red asociada como destino turístico nacional e internacional.
225-CH. Sector: Ensenada – Petrohué	Reposición tramo km. 43,444 - 52,899	Terminado	Ayudar a potenciar la Ruta Interlagos y su red asociada como destino turístico nacional e internacional.
Frutillar-Los Pellines, rol V-305 sector Punta Larga	Mejoramiento de ruta	Terminado	Ayudar a potenciar la Ruta Interlagos y su red asociada como destino turístico nacional e internacional.

### 2. Articulación de la oferta en la Ruta Chiloé

La entrega de información en puntos específicos de la ruta es una herramienta primordial que genera en el visitante confianza con respecto a lo que podría seguir visitando. El Archipiélago de Chiloé es un destino turístico muy difundido tanto a nivel nacional como internacional, es por este motivo que se necesita aumentar la estadía de los turistas que llegan a ella utilizando en forma eficiente y eficaz la entrega de información a los turistas para que disfruten de la exuberante historia e inexplorados paisajes. La estrategia es generar un sistema de información en ruta,

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

---

entregando capacitación e información (mapas, videos, Web y teléfonos) a los trabajadores de los diversos puntos de servicios que se encuentran presente en la ruta, ejemplo; vulcanizaciones, bencineras, restaurante, hoteles, cabañas y en general todos aquellos que se involucren con servicios a turistas y visitantes.

Se generará una ficha técnica de la Ruta destacando la distancia, el tipo de camino y los servicios básicos a los que podrá acceder al llegar al punto turístico escogido.

De esta forma se espera generar un aumento en los ingresos de los prestadores de servicios que funcionan en la Isla de Chiloé; aumentar la satisfacción de los turistas que visitan la Isla, presentando información clara veraz y oportuna en la ruta.

### **3. Desarrollo y articulación de Ruta del paso Vuriloche (Paso histórico utilizado con la frontera de Argentina)**

En una industria turística cada vez más competitiva, el posicionamiento de los destinos debe contener foco y apuntar hacia las actividades de nicho, que son aquellas que generan un interés especial, asociado a una actividad particular, o club de producto, en un entorno natural privilegiado y que responda a principios de sustentabilidad.

Un buen ejemplo de posicionamiento a través del Trekking, es el Parque Nacional Torres del Paine, que cumpliendo con las características del entorno, recibe un gran número de turistas, lo cual, además de generar un importante aporte a la economía regional, es un fuerte promotor de la imagen país y el contenido de Chile como país turístico.

La mayoría de los operadores que venden este tipo de servicios, están buscando nuevas alternativas, que les permitan, masificar las rutas probadas, pero también acceder a nuevas excursiones, que motiven a nuevos segmentos del mercado, más exigentes, de mayor gasto y con un alto grado de especialización.

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

Estos segmentos, permiten operar rutas de Trekking, con una baja densidad en un principio, pero con un gasto asociado que es más rentable que los grandes volúmenes, y que permiten regular la capacidad de carga de los atractivos, al punto de que su gestión pueda auto sustentarse en términos ambientales, económicos y socioculturales.

En este escenario, y en la búsqueda de generar para la Región de los Lagos, un Trekking de nivel mundial, se ha identificado el Paso Vuriloche, como una gran alternativa, dado que la ruta ya presenta demanda histórica, y tiene características que le dan un fuerte potencial de posicionamiento.

Se implementara señalética y un modelo de gestión que asegure la puesta en valor patrimonial contenida en esta ruta, que será un valioso insumo para consolidar la promoción internacional de la región de los lagos.

#### 4. Mejora en la articulación de la ruta 215

Ruta	Acción	Etapas	Objetivo
215-CH. Sector: Osorno - aeropuerto Carlos Hott	Ampliación - reposición	Etapas rural Ejecutada	Consolidar la provincia de Osorno como principal destino turístico de integración
215-CH sector: bif. aeropuerto C. Hott - Cruce las Lumas	Reposición ruta	Etapas de diseño	Consolidar la provincia de Osorno como principal destino turístico de integración
Aeródromo Carlos Hott de Osorno	Mejoramiento y normalización área embarque	Etapas de ejecución	Consolidar la provincia de Osorno como principal destino turístico de integración

#### 5. Apoyo y desarrollo en Palena

- Obras de conectividad para la Provincia de Palena M\$ 665.134.- (Obras Portuarias) En etapa de término Programa de inversiones de conectividad para la Provincia de Palena. Se contempla su etapa de ejecución de Obras, en Proyecto de Presupuesto MOP 2011.-

#### iii. Implementación de infraestructura para soporte al turista, asociado a Rutas turísticas

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

---

Dada la necesidad de desarrollar equipamiento, instalaciones e infraestructura en el espacio público orientado a dar soporte a los turistas que llegan y se dirigen a hacia los distintos atractivos y prestadores de servicios turísticos distribuidos en torno a las Rutas turísticas de La Región de Los Lagos se realizarán las siguientes acciones.

## **Acciones concretas:**

### **1. TransporTeinforma**

Dada la geografía irregular de la región, y la necesidad de la población de estar informada sobre los distintos medios de transporte, tanto públicos, privados y subvencionados, se realizó una alianza con el Ministerio de Transportes con el fin de crear un sistema de entrega de información centralizada.

El programa TransporTeinforma busca mejorar las condiciones de seguridad en los viajes de los pasajeros mejorando el acceso a la información en forma confiable y oportuna, aumentando la precaución y las condiciones de seguridad en las diversas rutas del transporte de manera inclusiva e integradora.

Para ello, tres periodistas se encargan diariamente de recolectar, procesar e informar sobre temas tan relevantes como el estado de los Servicios de Transportes marítimo de pasajeros, de vuelos desde y hacia la Región, el estado de vialidad sobre la infraestructura urbana e inter-urbana, así como el estado de las fronteras de la Región.

La difusión y masificación de la información se realiza mediante la entrega de información On – Line en página web ([www.transporteinforma.cl](http://www.transporteinforma.cl)) y cuentas de redes sociales (twitter: @tteinforma, facebook y portales institucionales), como mediante despachos o contactos periodísticos telefónicos hacia los medios de comunicación masiva y focalizada (radios locales y comunitarias).

## **2. Hall Turístico Osorno**

Se requiere mejorar la experiencia del turista en la principal dirección del turismo en la provincia de Osorno, pues O'Higgins N° 667 figura en las guías mundiales de viajeros y turismo desde hace más de 30 años como "El Punto" de información turística en Osorno. Actualmente, la entrada y su hall de acceso es un espacio descuidado, oscuro, que no atrae la atención de visitantes y turistas. Si sumamos que los horarios actuales de atención de SERNATUR, se duplican con las oficinas municipales de turismo, por este motivo se hace necesario ampliar horarios y atender turistas en fines de semana.

Esto Generar una buena experiencia frente al turista que nos visita, entregando la información necesaria para su estadía en la provincia y en la región y a la vez entregarles a todos nuestros visitantes un sitio que muestre distintas ramas de la cultura local, regional y nacional. El proyecto se ejecutará durante el primer semestre del año 2012.

## **3. Capacitación de Adultos mayores como guías turísticos**

Se requiere mejorar la experiencia del turista en las ciudades y villas de la Provincia de Osorno, para que conozcan desde la experiencia de sus propios habitantes, el patrimonio natural y cultural de la Provincia. Para esto se realizara una evaluación del perfil de los candidatos. Si se enfoca en capacitar y registrar a los adultos mayores, se obtiene reconocimiento a la experiencia, se valora su conocimiento de tradiciones, lugares, aportando diferenciación dándoles la posibilidad de conocer nueva gente y generar ingresos. Ellos podrán operar desde el Hall de Osorno.

De esta manera existirá una oferta de información turística con valor agregado, a través del compromiso de adultos mayores.

## **4. Informadores Turísticos Bilingües en puntos estratégicos de la Región**

Dado los indicadores de una baja estadía de los turistas en la Región, se implementaran seis informadores turísticos bilingües, con folletería. Dos de los informadores estarán en Cruce

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

---

Cardenal Samoré y en el Aeropuerto Tepual, los que contarán con un stand para entregar la información.

Nos presentará como destino responsable y preocupado por el bienestar de las personas que habitan nuestra región como así también los turistas que disfrutan de nuestro entorno. Disminuyendo la incertidumbre y mejorando la información.

SERNATUR financiará honorarios de informadores en cuatro oficinas o puntos que puedan ser propias, de municipios o gremios, junto al material de folletería necesaria durante 6 meses, así se puede dar soporte real al destino turístico regional.

## **5. Mapa Binacional (Turismo Fronterizo)**

En la actualidad, la Región no cuenta con mapas de información turística de interés, que posean la característica de lograr que el turista, tanto extranjero como nacional, pueda establecer rutas turísticas, ya sean naturales, culturales, patrimoniales, arquitectónicas, entre otras. Ello significa que, más que un turista, es un excursionista, dejando muy pocos recursos en los lugares que visita, muchas veces debido a la poca claridad y profundidad sobre las perspectivas de los intereses que debiera poder recorrer y conocer.

Se busca posicionar y mantener en el tiempo a la Región como uno de los destinos turísticos más importantes de Chile, aumentando la cantidad de visitantes y la estadía de estos, es trascendental la creación de mapas binacionales con información de interés y calidad de los pasos (vialidad, atractivos naturales, atractivos culturales tangibles e intangibles). De esta manera, el turista obtendrá la información de dónde ir, de cuántos días debe destinarle a cada localidad (según la cantidad de atractivos con los que cuente) y la distancia a cada uno de ellos. Por lo tanto el mapa tendrá la funcionalidad de mostrar de manera gráfica la localización y distribución de los atractivos turísticos dentro de la región. Pero al mismo tiempo, fijará las principales bondades de estos atractivos destacando, en especial, aquello que le es propio y exclusivo (rutas históricas de la época del virreinato del Perú, iglesias católicas declaradas patrimonio de la humanidad, entre otras)

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

El mapa binacional, de preferencia, deberá ser entregado en los centros de emisión turística de origen, fortaleciendo esta distribución a través de los pasos fronterizos nacionales.

Este proyecto es requerido, puesto que la Región de los Lagos necesita que los turistas que ingresen a la Región tengan una estadía mayor y que realicen rutas turísticas dentro de esta, para que los ingresos por este concepto aumenten, dándole sostenibilidad a la actividad. Esto se logrará con un mapa que integre elementos de interés turístico tanto de la Región de los Lagos, como de las provincias limítrofes de la República Argentina, ya que el mapa orientará al turista informándole sobre la localización y distribución de los atractivos y de la oferta turística presente en la zona, con el fin de este pueda clasificar los elementos de su interés para realizar sus propias rutas turísticas si a así lo desea. Todo esto, sustentado en los antecedentes concretos sobre las particularidades de aquellos motivadores de interés que el turista podrá establecer como ruta a recorrer, con un agregado relacionado con las perspectivas de tiempo de permanencia recomendado para cada uno de ellos.

**Figura 1: Objetivos, acciones, metas e indicadores para el eje fortalecimiento de la Competitividad.**

Objetivo	Acciones	Meta	Indicador
Consolidar una oferta turística vinculada al turismo de intereses especiales en La Región de Los Lagos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calendarización de actividades 2011-2012 *2013-2014.</li> <li>- Eventos gastronómicos provinciales 2011-2012 * 2013-2014.</li> <li>- Fortalecimientos redes de etnoturismo.</li> <li>- Construcción de modelo de gestión para inversiones realizadas por GORE o entidades públicas.</li> <li>- Asistencia técnica para la aplicación de servicios higiénicos y tecnología estándar para Camping y Camper Van.</li> </ul>	<p>Fortalecer y consolidar la oferta turística regional.</p> <p>Duplicar el aporte del turismo a la Economía Regional</p>	Nº de municipios y particulares que utilizaron la plataforma Web para informar sus calendarios de actividades.
Fortalecer el circuito turístico de la región de los Lagos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Articulación de la oferta en la ruta inter lago.</li> <li>- Articulación de la oferta en la ruta Chiloé.</li> <li>- Desarrollo y articulaciones de la ruta del paso Vuriloche.</li> </ul>	<p>Generar un mayor conocimiento de la existencia de los circuitos.</p>	Nº de empresarios participantes en la oferta de servicios turísticos en los circuitos.
Implementación de infraestructura para soporte del turista asociada a Rutas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TransporteInforma.</li> <li>- Hall turístico Osorno.</li> <li>- Capacitación de adultos mayores como guías turísticos.</li> </ul>	<p>Construir e implementar infraestructura para el soporte turístico de la región</p>	Nº de usuarios que utilicen la infraestructura ofertada.

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

turísticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informadores turísticos bilingües en puntos estratégicos de la región.</li> <li>- Mapa binacional.</li> </ul>	Posicionar el nuevo sistema de información turística de Sernatur.	
<p>Duplicar el tiempo de estadía promedio, y cuadruplicar los prestadores de servicios turísticos certificados para el año 2014.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programa permanente de difusión y promoción, el cual consiste en campañas de turismo en ferias nacionales e internacionales y en la realización del FAMPRESS y FAMTOUR.</li> <li>2. Difusión del sistema normativo de calidad turística.</li> <li>3. Unificación de la línea gráfica, la calidad de la información y los idiomas de las oficinas de información turística de las 30 comunas regionales.</li> <li>4. Generación 20 iniciativas anuales de fomento productivo con impacto en la última línea de las empresas.</li> </ol>	<p>Aumentar la estadía promedio a 2,5 días. Aumentar el número de prestadores de servicios certificados a 200.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de llegadas a establecimientos de alojamiento turístico.</li> <li>2. Número de prestadores de servicio certificados.</li> </ol>

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

Figura 2: Inversión Pública por Eje fortalecimiento de la Competitividad, 2010-2014

Eje del Plan	Acciones	Monto en estimado en millones de M\$	Fuente de financiamiento
Fortalecimiento de la competitividad	- Calendarización de actividades 2011-2012 *2013-2014.	M\$ 16	FNDR
	- Eventos gastronómicos provinciales 2011-2012 *2013-2014.	M\$ 20	FNDR
	- Fortalecimientos redes de etnoturismo.	M\$ 13	FNDR
	- Construcción de modelo de gestión para inversiones realizadas por GORE o entidades públicas.	M\$ 8	FNDR
	- Asistencia técnica para la aplicación de servicios higiénicos y tecnología estándar para Camping y Camper Van.	M\$ 8	FNDR
	- Desarrollo y articulaciones de la ruta del paso Vuriloche.	M\$ 25	FNDR
	- TansporTeinforma.	M\$ 26	FNDR
	- Hall turístico Osorno.	M\$ 8	FNDR
	- Capacitación de adultos mayores como guías turísticos.	M\$ 16	FNDR
	- Informadores turísticos bilingües en puntos estratégicos de la Región.	M\$ 60	FNDR
	- Mapa binacional.	M\$ 10	FNDR
	- Señalética Chiloé.	M\$ 100	SECTORIAL
	- Mejoramiento Ruta U-99-V s: Las Cascadas – Ensenada	M\$ 7.617	MOP
	- Reposición Ruta 225 - CH, sector Escuela Los Riscos - Ensenada, (Tramo Km. 24.600,00 - 43.190,47).	M\$ 6.884	MOP
	- Reposición ripio Ruta U-775 sector Nochaco-Rupanquito	M\$ 1.935	
- Construcción nuevo aeródromo Isla Chiloé	M\$ 15.719	MOP	
- Ampliación y reposición ruta 5, caminos básicos, vialidad urbana y conservación vial insertos en plan chiloé.	M\$ 102.607	MOP	
		MOP	
<b>Total inversión eje Fortalecimiento de la competitividad</b>		<b>M\$ 135.006</b>	

## 3. Eje Inteligencia de Mercado

En una Región donde el Turismo es una “actividad estratégica”, con un crecimiento sostenido de oferta y demanda, es necesario tener conocimiento de las fuerzas del mercado y contar con un flujo permanente de información. Por tanto recopilar y analizar información sobre el entorno de la empresa es una medida imprescindible para el desarrollo de estrategias. El proceso sistemático de recopilación y análisis de información en diferentes ámbitos debiera ser la constante, de tal forma de ir incorporando nuevos indicadores y ser más innovadores en obtención de información, metodología a utilizar y difusión de la información.

En la Región de Los Lagos se cuenta con algunos Estudios de Oferta y Demanda, que reflejan el comportamiento del turismo en la región, su sostenido crecimiento y que permiten en alguna medida orientar las estrategias y la inversión, pero estos deben ser actualizados incorporando la metodología adecuada para que la información que arrojen sea lo más cercana posible y coherente con la realidad Regional.

### Objetivo

Establecer un sistema permanente de monitoreo de flujos turísticos y comportamiento de la oferta y la demanda en la Región de Los Lagos.

### Acciones concretas:

1. Elaboración de Informe estadístico Regional en forma trimestral, que refleje el flujo de turistas y comportamiento del turismo en la Región. Entre las fuentes de información se cuentan: Prestadores de Servicios certificados, Servicio Nacional de Aduanas, Dirección Regional de Aeropuertos, Alcaldía de Mar Parga, CONAF, Oficinas de Informaciones, Prestaciones de servicios registrados ACT- Sernatur, Encuestas de Ocupabilidad Sernatur, Cruceros, otros. Este documento será difundido en formato PDF a organismos, entidades y prestadores de servicios de la región.
2. Contar con Oficinas de Información turística OIT definiendo criterios acordes en formato y diseño para satisfacer las exigencias de la demanda que llega a la Región.

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

Figura 1: Objetivos, acciones, metas e indicadores para el eje Inteligencia de mercado.

Objetivo	Acciones	Meta	Indicador
Contar con un sistema de información permanente de flujos turísticos y comportamiento del turismo en la Región.	<p>Coordinar la obtención de la información a través de los organismos y entidades que proveen de datos como fuentes de información.</p> <p>Sistematización y tabulación de Información.</p> <p>Elaboración de Informe Regional.</p>	Obtener información estadística que permita dar a conocer el comportamiento del turismo en la Región a organismos públicos, privados, usuarios, inversionistas y actores en general, a través de un documento en forma periódica.	Número de Informes estadísticos distribuidos a actores diversos, públicos y privados, de la Región de Los Lagos.
Definir criterios e implementar formatos y diseño en Oficinas de Información Turísticas OIT, orientadas a satisfacer las exigencias de la demanda turística.	<p>Implementar Hall turístico cultural en la Gobernación Provincial de Osorno.</p> <p>Implementar formato y diseño OIT, en OIT Gobernación Puerto Montt.</p> <p>Remodelación en cuanto a formato y diseño de la OIT en Ancud- Chiloé.</p> <p>Implementar Oficina de Información Turística OIT en Chaitén.</p>	Contar con Oficinas de Información Turística con Identidad, formato y diseño, orientadas a entregar un mejor servicio a la demanda que nos visita.	Número de Oficinas de Informaciones Implementadas

Figura 2: Inversión Pública por Eje inteligencia de mercado, 2010-2014

Eje del Plan	Acciones	Monto en estimado en millones de \$	Fuente de financiamiento
Inteligencia de mercado	Elaboración de informa estadístico regional en forma periódica.	M\$ 10	SERNATUR
	Implementar formato y diseño en las OIT de Osorno, Puerto Montt, Ancud, Chaitén.	M\$ 25	SERNATUR
	Estudio de demanda región de Los Lagos	M\$ 30	FNDR
	Asistencia técnica al emprendimiento	M\$ 233	FNDR
Total inversión eje Inteligencia de mercado		M\$ 298	

## 4. Eje Inversión

Con inversiones del sector público y privado por US\$ 2.101 millones y un paquete de medidas distribuidas en seis ejes, el Presidente de la República, Sebastián Piñera, al informar a la comunidad los detalles del Plan Los Lagos 2010-2014 destacó como una de las metas del Gobierno “convertir a la Región de Los Lagos en capital del turismo aventura”.

En el marco del Plan Los Lagos se potenciará el turismo, estandarizando la información, construyendo ciclo vías, la mayor a nivel nacional, abriendo rutas de trekking de estándar internacional y Parques Nacionales; modernizando complejos fronterizos como el paso Cardenal Samoré, recuperando edificios patrimoniales y reposicionando a la región en el mercado mundial de cruceros. De este modo, se aprovechará la infinidad de atractivos que presenta la región, dando a la vez un impulso la pujante industria turística de la zona.

### Objetivos:

Uno de los objetivos del programa de Gobierno es duplicar el tiempo de estadía promedio, y cuadruplicar los prestadores de servicios turísticos certificados para el año 2014.

### Acciones concretas

1. SERNATUR llevará a cabo un programa permanente de difusión y promoción, el cual consiste en campañas de turismo en ferias nacionales e internacionales y en la realización del FAMPRESS y FAMTOUR, con esto se pasará de **1,6 a 2,5** días de estadía promedio en la región.
2. Impulsar un proceso de certificación turística bajo norma chilena, para alcanzar los 200 prestadores certificados al 2014.
3. Con la intención de estandarizar criterios de información turística, se unificará la línea gráfica, la calidad de la información y los idiomas de las oficinas de información las comunas turísticas de la regional.

## Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

4. Como parte de una política intersectorial de turismo, se trabajará coordinadamente con todos los proyectos turísticos y productivos de la región generado por INDAP, CORFO, SERCOTEC.



El MOP creará antes del 2014 la Ciclo vía Ruta Ínter lagos, la cual tendrá 130 kilómetros siendo la más larga a nivel nacional. Por otra parte, el GORE en conjunto con Sernatur habilitará, antes de 2013, la nueva ruta de trekking, que va desde el Cerro Tronador hasta el Paso Vuriloche.

Dentro del plan de parques provinciales, SERNATUR en coordinación con bienes nacionales trabajar en una figura de protección para el Valle de Cochamó.

En diciembre de 2013 estará finalizada la modernización del Complejo Fronterizo Cardenal Samoré. Dicha modernización incluye homologar la tramitación fronteriza con la aduana Argentina, la adquisición de equipamiento tecnológico y mobiliario, y el nuevo scanner para control fitosanitario. Esta medida es responsabilidad del Servicio Nacional de Aduanas.

Durante el periodo 2011 a 2014 se restaurarán edificios patrimoniales emblemáticos. La SUBDERE se encargará del entorno de la Iglesia de Achao (Plaza y museo) y el GORE lo hará de las Cañoneras y fortalezas de Ancud.

La región de Los Lagos es, sin lugar a dudas, parte fundamental de la historia y el patrimonio de nuestro país. Con un territorio en el que coexisten bosques, mares, montañas y lagos, esta zona se ha convertido en un importante polo de desarrollo para el país.

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

Figura 1: Objetivos, acciones, metas e indicadores para el eje Inversión.

Objetivo	Acciones	Meta	Indicador
Duplicar el tiempo de estadía promedio, y cuadruplicar los prestadores de servicios turísticos certificados para el año 2014.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Programa permanente de difusión y promoción, el cual consiste en campañas de turismo en ferias nacionales e internacionales y en la realización del FAMPRESS y FAMTOUR.</li> <li>Difusión del sistema normativo de calidad turística.</li> <li>Unificación de la línea gráfica, la calidad de la información y los idiomas de las oficinas de información turística de los municipios turísticos de la región.</li> </ol>	<p>Aumento de la estadía. Aumentar la certificación. Unificar la promoción de la Región de Los Lagos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Número de llegadas a establecimientos de alojamiento turístico.</li> <li>Número de prestadores de servicio certificados.</li> </ol>

Figura 2: Inversión Pública por Eje de Inversión, 2011-2014

Eje del Plan	Acciones	Monto en estimado en millones de M\$	Fuente de financiamiento
Fortalecimiento de la competitividad	CONAF:		
	- Recuperación Centro Invernal La Burbuja, Volcán Osorno. 2009 / 2012	M\$ 550	CONAF
	- Proyecto "Navegación en Río Petrohué". 2008 -2013	M\$ 50	CONAF
	- Mejoramiento Área de Desarrollo Chanquín, Parque Nacional Chiloé 2010-2015.	M\$ 160	CONAF
	- Mejoramiento Sendero: Chanquín –Rancho Grande - Cole Cole – Chanquín, Parque Nacional Chiloé.	M\$ 118	CONAF
	- Construcción Centro de Trekking y Cabalgatas Las Escalas, Reserva Nacional Futaleufú.	M\$ 172	CONAF
	SERCOTEC:		
- IdeM SCT "Oferta integrada de alojamiento en hoteles boutique de P. Varas para el mercado nacional, Brasileiro y Argentino" 02/06/2011 a 09/12/2011.	M\$ 11	SERCOTEC	
- IdeM SCT - ARDP "Esparcimiento y relajación familiar carretera austral" 03/05/2011 a 15/12/2011.	M\$ 3	SERCOTEC	
- IDM SCT ARDP Avistamiento fauna marina de alta mar 03/05/2011 a 31/10/2011	M\$ 24	SERCOTEC	
<b>Total inversión eje Fortalecimiento de la competitividad</b>		<b>M\$ 1.088</b>	

## 5. Eje de Sustentabilidad

Uno de los principios o pilares de la Nueva Ley de Turismo Nro.20.423 contempla **“Debe impulsarse un desarrollo armónico, integral y sustentable.” “Y mecanismos creación, conservación y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales.”**

La sustentabilidad regional supone una administración eficiente y racional de nuestros recursos naturales, con el propósito final de mejorar el bienestar de la población actual sin comprometer la calidad de vida de las futuras generaciones.

Uno de los principales retos que enfrenta la región para alcanzar un desarrollo sustentable, es incluir al medio ambiente como uno de los elementos de la competitividad y del desarrollo económico y social.

Los títulos y artículos referidos a la sustentabilidad en el marco de la Nueva Ley son los siguientes:

### **GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS:**

#### **Vinculación a la Nueva Ley de Turismo en que se basa:**

“Título IV de las **Zonas de Interés Turístico** .- Los Territorios comunales e ínter comunales o determinadas áreas que tengan condiciones especiales para la atracción turística y que requieran medidas de conservación y una planificación integrada para promover las inversiones del sector privado, podrán ser declaradas Zonas de Interés Turístico.”

“Título V del desarrollo Turístico de las **Áreas Silvestres Protegidas** del Estado.

Artículo 18. Sólo se podrán desarrollar actividades turísticas en áreas silvestres protegidas de propiedad del estado cuando sean compatibles con su objeto de protección, debiendo asegurarse la diversidad biológica, la preservación de la naturaleza y la conservación del patrimonio ambiental. “

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

“Artículo 17: Las Zonas de Interés Turístico tendrán **carácter prioritario para la ejecución de programas** y proyectos públicos de fomento al desarrollo de esta actividad, como asimismo para la asignación de recursos destinados a obras de infraestructura y equipamientos necesarios.”

## **1. DECLARATORIA DE ZOIT tiene como objetivos:**

- Difundir información a Municipios y organismos vinculados sobre Declaratorias de Zonas de Interés Turístico.
- Difundir el Sistema de Información Geográfica de Sernatur (SIG) y la metodología para definir los atractivos turísticos Regionales.
- Difundir metodología para la Declaratoria de Zonas de Interés Turístico. (Se deja a un Reglamento la forma y condiciones para proceder a la declaración de ZOIT).

## **2. DESARROLLO DE ACTIVIDAD TURÍSTICA EN ÁREAS SILVESTRE PROTEGIDA DEL ESTADO (ASP)**

### **Su principal objetivo:**

Informar respecto a las disposiciones legales presentes en la Nueva Ley de Turismo para el desarrollo de actividades turísticas en SNASPE.

## **3. ORDENAMIENTO TERRITORIAL, tiene como objetivos:**

- Fomentar la inversión pública y privada.
- Motivar la planificación territorial integrada.

La Estrategia Regional de Desarrollo, identifica acciones y programas que favorecen nuestra campaña por transformar la Región de Los Lagos en un destino responsable, reconocido por el desarrollo sustentable del Turismo.

Dicha estrategia menciona entre otros temas, la importancia de fortalecer y renovar los acuerdos voluntarios de Producción Limpia, la necesidad de incentivar la Educación Ambiental, incentivar el mejoramiento en la gestión de residuos por parte del sector productivo, desarrollar inventarios

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

---

ambientales y líneas bases para biodiversidad marina y terrestre. Acciones como estas sumadas al fortalecimiento que se busca darle también a la definición de sitios prioritarios para la conservación de la biodiversidad como pueden ser los Humedales en la Isla de Chiloé, son todos elementos que nos respaldan en nuestro actuar y de paso nos dejan un desafío importante, el de intervenir de manera efectiva en el trabajo de otros servicios y direcciones para asegurar así el éxito y cumplimiento de nuestros objetivos.

Visto el entorno positivo donde está inmersa esta dirección, es importante mencionar también las características que hacen de la Región de Los Lagos un destino para el Turismo de Intereses Especiales. La superficie total de la región es de 48.583KM<sup>2</sup> de la cual un 27% son áreas protegidas tanto por las SNASPE como así también importantes iniciativas privadas de conservación, lo que en su totalidad son cerca de 13.100 KM<sup>2</sup>. Por su parte el número de visitas registradas a las Áreas Protegidas, identifica el PN Vicente Pérez Rosales como el más visitado del país, lo que a su vez deja en manifiesto la necesidad de participar activamente en la toma de decisiones que puedan afectar el uso de este.

No hay duda de que el Turismo constituye para la región una fuente de grandes posibilidades de desarrollo, de incidencia directa en la calidad de vida, de participación social y económica de sus comunidades, en la conservación del medioambiente y en la gestión de la diversidad biológica y del patrimonio cultural. Es por esta razón que como Dirección Regional tenemos que desarrollar un trabajo serio y transversal, lograr un compromiso reconocido por parte de los integrantes y actores de la industria del turismo, en un trabajo que a fin de asegurar su éxito tiene que sumar distintos sectores de la actividad en su totalidad.

## Objetivos:

Fortalecer y mejorar la institucionalidad ambiental aplicada en la Región, fomentando un ordenamiento territorial sustentable en los diversos ambientes presentes en la región.

Valorizar y reconocer el Patrimonio Ambiental y riqueza natural que posee el territorio, con el fin de proteger la biodiversidad y ecosistemas existentes en la Región.

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

---

## **i. Incentivar la certificación en sostenibilidad turística para oferta regional.**

Motivar a los prestadores de servicios turísticos de la región a optar por certificación en sostenibilidad.

Parte importante del desarrollo sustentable del turismo es la generación de compromisos por parte de la industria y la sociedad.

### **Acción concreta:**

Desarrollo del plan piloto de SERNATUR para la certificación de los destinos en el cual se considera el Destino “Lago Llanquihue”, paralelamente se continuara en conjunto con la Seremi de Medioambiente apoyando la certificación ambiental de escuelas y compromisos de Municipios.

- Gestionar y articular iniciativas que permitan avanzar en temas relacionados a la separación y reciclaje de residuos sólidos, motivando alianzas publico privadas y conciencia en los prestadores de servicio y la comunidad.
- Con estas acciones se busca principalmente generar conciencia turística y ambiental en la población además de un compromiso a todo nivel que potencia la imagen de la Región.

## **ii. Consolidar los acuerdos de producción limpia en la Región de Los Lagos.**

Es así como el ámbito de acción es muy amplio, al respecto se está trabajando participativamente en el Comité Regional de Educación Ambiental desarrollando actividades que involucren y generen conciencia en la población, apoyando el Sistema Nacional de Certificación de Escuelas y de Municipios, programa que en conjunto con la Seremi de Medioambiente nos da pie para potenciar el uso de Buenas Practicas, la Conciencia Turística además del cuidado y protección del Medioambiente.

### **Acciones concretas:**

- Trabajo conjunto con el Consejo de Producción Limpia en la difusión del APL Hotelería y Gastronomía. Durante el 2011 se desarrolla la difusión del Acuerdo de Producción Limpia,

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

concretamente esperamos terminar el año con una masa de empresarios comprometidos en cada provincia sumando así 20 empresas para la región.

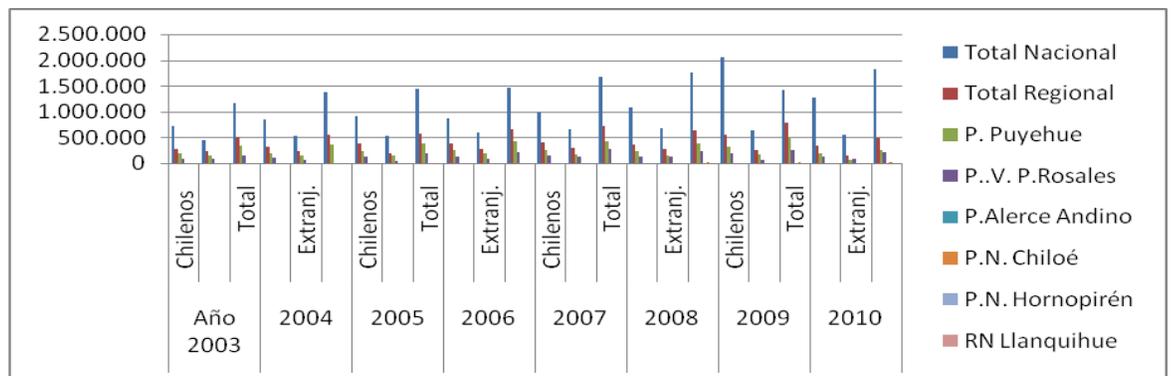
- Desarrollo de un Acuerdo de Producción Limpia en el ámbito de la Hotelería y Gastronomía para generar conciencia por parte del sector productivo en el uso de recursos y manejo de residuos. Entre las medidas que se proponen son el ahorro de agua o energía, la reducción o selección de residuos que depende del mercado interesado en el reciclaje.
- Concientización de la población en forma multisectorial para generar interés en niños y jóvenes la preocupación en proteger y cuidar el medioambiente, transmitiendo a los hogares y autoridades comunales.

### iii. Promover y desarrollar el turismo de naturaleza en los Parques Nacionales de la Región de Los Lagos.

Los Parques Nacionales de la región de Los Lagos concentran el 56 % del total de visitas del país, esto refleja el perfil de visitantes que llegan a la región y el reconocimiento de un destino de turismo de naturaleza, lo que genera un incentivo para el desarrollo de actividades en turismo de naturaleza en áreas Protegidas de nuestra región.

A continuación se presenta gráfico con las visitas a las Áreas Silvestres Protegidas en el periodo comprendido entre el 2003 y 2010.

**Gráfico 1: Nro. de Visitantes a Áreas Silvestres Protegidas años 2003 -2010.**



## Objetivos:

Incentivar la declaratoria de ZOIT en áreas que tengan condiciones especiales para la atracción turística.

Adoptar medidas de conservación y una planificación integrada.

### Acción concreta:

- Inversión en infraestructura en zonas aledañas a la reserva de la región.
- Promoción en mercados nacionales e internacionales de actividades desarrolladas en Áreas Silvestres Protegidas en la Región.
- Generación de acuerdos de cooperación con entidades públicas y privadas, en conservación y mantención de biodiversidad.
- Orientación, apoyo para la generación de nuevas áreas silvestres protegidas marítimas y terrestres de la Región.

**Figura 1: Objetivos, acciones, metas e indicadores para el eje sustentabilidad.**

Objetivo	Acciones	Meta	Indicador
<p>Fortalecer y mejorar la institucional ambiental aplicada en la Región, fomentando un ordenamiento territorial sustentable en los diversos ambientes presentes en la región.</p> <p>Motivar a los prestadores de servicios turísticos de la región a optar por certificación en sostenibilidad.</p> <p>Parte importante del desarrollo sustentable del turismo es la generación</p>	<p>Desarrollo del plan piloto de SERNATUR para la certificación Destino “Lago Llanquihue”, Apoyo a certificación ambiental de escuelas y compromisos de Municipios.</p> <p>Generar conciencia turística y ambiental en la población.</p>	<p>Certificación ambiental a Destinos escuelas y compromisos de Municipios.</p> <p>Certificar empresas turísticas con sello Verde</p> <p>Compromiso ambiental y generación de conciencia en actores diversos de la comunidad</p>	<p>Nro. de Destinos certificados.</p> <p>Nro. de escuelas certificadas ambientalmente SNCAE</p> <p>Nro. de municipios comprometidos por la certificación ambiental</p> <p>Nro. de empresas certificadas con Sello Verde.</p>

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

<p>de compromisos por parte de la industria y la sociedad.</p>			
<p>Consolidar los acuerdos de producción limpia en la Región de Los Lagos.</p>	<p>Potenciar el uso de Buenas Practicas y Conciencia Turística. Trabajo conjunto con el Consejo de Producción Limpia en la difusión del APL Hotelería y Gastronomía. Comprometer a 20 empresarios a adoptar APL. Desarrollo de un APL en el ámbito de la Hotelería y Gastronomía para generar conciencia en el uso de recursos y manejo de residuos. Proponer medidas para el ahorro de agua o energía, reducción de residuos y reciclaje. Concientización de niños y jóvenes en proteger y cuidar el medioambiente, transmitiendo a los hogares y autoridades comunales. Conformación de una mesa pública que involucre a sectores que permita desarrollar un Plan de Manejo y reciclaje de residuos.</p>	<p>Motivar a empresas y actores diversos en conciencia ambiental adoptar medidas de ahorro, buenas prácticas y adoptar APL.</p>	<p>Nro. de empresas con APL Nro. de actores capacitados</p>
<p>Valorizar y reconocer el Patrimonio Ambiental y riqueza natural que posee el territorio, con el fin de proteger la biodiversidad y ecosistemas existentes en la Región.</p> <p>Incentivar la declaratoria de ZOIT en áreas que tengan condiciones especiales para la atracción turística.</p> <p>Adoptar medidas de conservación y una planificación integrada.</p>	<p>-Inversión en infraestructura en zona aledaña a la reserva de la región. - Promoción en mercados nacionales e internacionales de actividades en Áreas Silvestres Protegidas en la Región. - Generación de acuerdos de para conservación y mantención de biodiversidad. - Orientación, apoyo para la generación de nuevas áreas silvestres protegidas marítimas y terrestres de la Región de Los Lagos.</p>	<p>Incentivar y motivar la inversión en actividades en las Áreas Silvestres Protegidas y promocionar en mercados potenciales para generar demanda.</p>	<p>Nro. de Inversiones en Áreas Silvestres Protegidas. Nro. de acciones de difusión</p>

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

Figura 2: Inversión Pública por Eje de sustentabilidad, 2010-2014

Eje del Plan	Acciones	Monto en estimado en millones de \$	Fuente de financiamiento
Sustentabilidad	Incentivar la certificación en sostenibilidad turística para la oferta Regional.	M\$ 43	FNDR
	Consolidar los acuerdos de Producción limpia en la Región de Los Lagos.	M\$ 40	FNDR- CPL
	Promover y desarrollar el turismo de naturaleza en los Parques Nacionales en la Región de Los Lagos.	M\$ 2.030	FNDR - PRIVADOS
	Mejoramiento a zonas aledañas a ASP	M\$ 539	FNDR
Total inversión eje Sustentabilidad		M\$ 2.652	

## 6. Eje de Calidad

La Nueva Ley de Turismo viene a reconocer un Sistema Normativo de Calidad para los Servicios Turísticos que la propia industria ha venido desarrollando desde el año 2001 en Chile. Este sistema está basado en normas técnicas cuya base se sustenta en cuatro actores principales: Prestadores de Servicio, Sector Público, Consumidores y Ciencia y Tecnología (academia).

El objetivo del Sistema Normativo de Calidad, es asegurar los estándares de calidad de los servicios turísticos con un mecanismo que brindará transparencia del mercado y que ayudará a disminuir las asimetrías de la información, orientando a los turistas a elegir el producto que responda a sus expectativas, con parámetros objetivos. La idea es que exista seguridad y protección para los consumidores, clientes cada vez más exigentes, bien informados y conscientes de sus derechos.

Aún cuando el Turismo en la Región de Los Lagos, es considerado como eje transversal y estratégico, consolidado como Destino Turístico con un crecimiento sostenido de visitantes, gran parte de los prestadores de servicios muestran falencias en formalización, cumplimiento de requisitos reglamentarios, organización empresarial y aplicación de buenas prácticas con la prestación de servicios y el entorno.

Por tanto el problema que se busca enfrentar es solucionar la baja calidad de la oferta que afecta a los prestadores de servicios, a través de la aplicación de normas técnicas de turismo establecidas en el Sistema de Calidad Turística de Sernatur. Cabe señalar que las normas constituyen una verdadera “brújula” para los prestadores de servicios, permitiéndoles guiar adecuadamente su camino hacia la calidad de los servicios.

En nuestra Región existen 696 establecimientos de alojamiento, 119 Agencias de Viajes y Tour Operadores, 295 establecimientos de alimentación y 150 guías.

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

Tabla 1. Oferta turística Región de los Lagos 2011.

OFERTA TURÍSTICA REGIÓN DE LOS LAGOS 2011				
Oferta	Alojamiento	Agencias de Viajes y Tour Operadores	Alimentación	Guías
Total Regional	695	119	295	150
Provincia de Osorno	118	8	111	4
Provincia de Llanquihue	348	84	103	91
Provincia de Chiloé	155	17	67	30
Provincia de Palena	74	10	14	25

Fuente: Sernatur – ACT, 2011

Gráfico 1: Oferta Turística de la región de Los Lagos 2011.

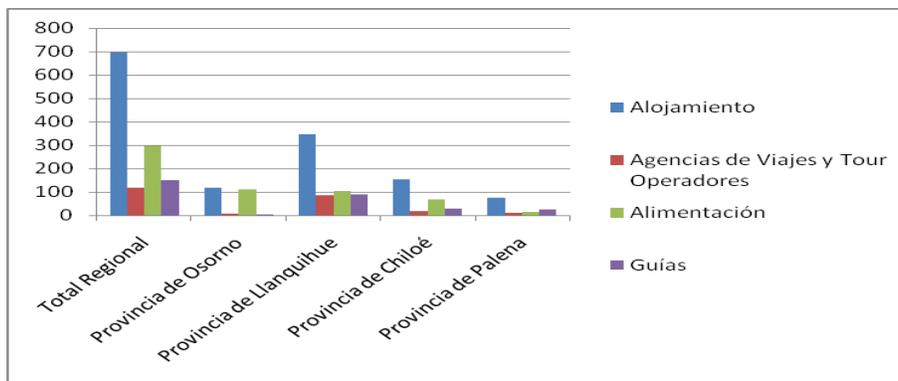


Tabla 2: Prestaciones de Servicios certificadas en la región de Los Lagos, febrero 2012

PRESTACIONES DE SERVICIOS CERTIFICADAS, EN LA REGIÓN DE LOS LAGOS A FEBRERO DE 2012					
Alojamiento	Agencias de Viajes	Tour Operadores	Guías de Turismo	Turismo aventura	Total SS certificados
30	2	6	6	3	47

Fuente: Sernatur Región de Los Lagos, 2011.

Los 30 prestadores de servicios de alojamiento certificados en la Región, representan un 22% del total nacional (136)

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

La Región de Los Lagos reconoce al turismo como una “Actividad Estratégica”, por lo cual la estrategia de intervención está orientada a satisfacer las expectativas de la demanda con prestaciones de servicios de calidad con un trabajo sistemático en el mejora de la calidad de servicios dando a conocer Sistema Normativo de Calidad Turística, a través de la capacitación y asesorías teniendo como herramienta las 48 Normas Técnicas de Calidad turística contenidas en el Sistema.

Cuanto más prestadores de servicios ingresen al Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos, estaremos como Región atendiendo los estándares de seguridad, calidad y protegiendo al turista de infracciones a la calidad de los bienes y servicios vendidos, prestados, a la información dada, al trato, o cualquier otra materia de consumo, será sancionada mediante la Ley del Consumidor.

Para atender el eje de calidad del plan de Turismo se cuenta con un Programa denominado “Asesorías y capacitación para el sistema Normativo de Calidad Turística en la Región de Los Lagos”, Código Bip 30095493, por \$ 424.221.664.-

El objetivo de este Programa es “Sensibilizar y orientar al empresariado turístico para el logro de regularizar sus prestaciones e inicie procesos de implementación de las normas de calidad turística”

## Objetivos:

- i. **Promover la Certificación bajo el Sello de Calidad Turística en la oferta de la Región de Los Lagos**

Se pretende aumentar significativamente el número total de prestadores de servicios turísticos en la Región que inician voluntariamente el proceso de certificación en Calidad Turística.

### Acciones concretas:

El objetivo General es mejorar la calidad de los servicios turísticos de la región de Los Lagos a través de capacitación, orientación para la regulación y diagnóstico de brechas orientado a un plan

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

de mejoras, para las empresas del territorio. Se pretende motivar a los prestadores de servicio a implementar normas de calidad para que estos en forma voluntaria opten por la certificación y al 2014 la región de los lagos pueda contar con 200 empresas certificadas

Entre los objetivos Específicos se cuentan:

- Difundir e implementar el Sistema normativo de calidad en prestadores de Servicios Turísticos de la Región de Los Lagos.
- Incentivar el cumplimiento de los reglamentos básicos y formalización de las prestaciones.
- Promover el registro de los prestadores de servicios en Sernatur Regional.
- Motivar a los prestadores de servicios a iniciar proceso de calidad turística.
- Capacitar en pro de la calidad Integral y familiarización de Buenas Prácticas con la prestación del Servicio en el torno y medidas de sustentabilidad.
- Asesorar y orientar en procesos de implementación.
- Posicionar el rol del Sernatur con respecto a la Normativa, en el marco de la Ley.
- Fomentar la competitividad de la oferta turística regional.

## ii. Capacitar a prestadores de servicios turísticos en la Región de Los Lagos.

La capacitación a los prestadores de servicios estará orientada, a generar capacidades y competencias laborales en los prestadores de servicios para dar cumplimiento a las regulaciones básicas y formalización de sus establecimientos, incorporar buenas prácticas sustentables en el equipamiento e infraestructura, como también atender la manipulación de alimentos y otorgar seguridad en la preparación de alimentos.

Asimismo capacitar e inducir el conocimiento y la aplicación de normas técnicas de calidad, abordando temas específicos que tienen que ver con la calidad de las empresas y satisfacción del cliente tales como accesibilidad, control de costos, fijación de precios, contabilidad básica, decoración estética y paisajismo, diseño de material e impresión y atender la vinculación de la prestación con su entorno, capacitando a los 30 Municipios para que éstos puedan generar ordenanzas en sus comunas en base al cumplimiento de requisitos básicos contenidos en sistema normativo de calidad.

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

Con respecto a los guías se contemplan seminarios de capacitación en cultura e historia local, primeros auxilios y atractivos y recursos naturales.

Las capacitaciones se realizarán de acuerdo a las modalidades de seminarios, talleres y asesorías personalizadas, asegurándose que el conocimiento se internalice, de tal forma que el participante pueda aplicar lo aprendido en su prestación de servicios.

**Figura 1: Objetivos, acciones, metas e indicadores para el eje Calidad.**

Objetivo	Acciones	Meta	Indicador
Promover la Certificación bajo el Sello de Calidad Turística en la oferta de la Región de Los Lagos	Difusión y sensibilización del Sistema Normativo, diagnóstico de brecha de calidad en las empresas de turismo. y orientación y capacitación en aspectos específicos contenidos en la normativa.	Sensibilizar y orientar a los empresarios turísticos que inicien procesos de implementación de normas técnicas de calidad turística y aumentar el número de empresas que en forma voluntaria se certifican y obtienen el sello de Calidad Turística.	Nro. de llegadas y pernoctaciones en establecimientos de alojamiento turístico. Nro. de empresas certificadas.
Capacitar a prestadores de servicios en la vinculación de su empresa con el entorno y temáticas específicas contenidas en la norma.	Capacitación en temas integrales para aplicar en las empresas turísticas, tales como accesibilidad turística, rol del Municipio en la Calidad Turística, decoración, estética, fijación de precios, diseño de material, control de costos y contabilidad básica.	Desarrollar capacidades en los empresarios turísticos en temáticas específicas para aplicar en su prestación y vinculación con su entorno, como asimismo involucrar al Municipio en procesos de calidad de acuerdo a su competencia para incorporar en sus comunas Ej. (Ordenanzas).	Nro. de personas capacitadas y Municipios capacitados.
Formar e incorporar conocimientos para guías en el marco del Sistema Normativo de calidad	Capacitación a guías de la región en cursos de primeros auxilios, cultura e historia local, atractivos y recursos naturales de la Región.	Capacitar, orientar y preparar a los guías turísticos de la región para que en forma voluntaria se certifiquen y obtengan el sello de calidad.	Nro. de guías capacitados.
Asesorar y hacer seguimiento a empresas y entidades certificadas.	Capacitación, asesoría y retroalimentación en mejora continua de las empresas certificadas. Gira técnica y visitas a otras empresas o productos.	Mantener estándares de calidad en los prestadores de servicios certificados y orientar la mejora continua en cada uno de ellos.	Nro. de empresas capacitadas.

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

Difundir iniciativas y actividades de calidad	Difundir en medios de comunicación (radios, diarios, otros) las iniciativas y actividades de calidad.	Mantener informados al público en general a través de la difusión de las iniciativas y actividades de calidad que se realizan en la región.	Nro. de acciones de difusión.
Regularización, formalización de prestadores de servicios turísticos e inicio de gestión de calidad a través de gestión de procesos.	Capacitar a los prestadores de servicios turísticos en cumplimiento de regulaciones básicas, buenas prácticas para el desarrollo sustentable y seguridad en la preparación de alimentos.	Orientar a los prestadores de servicios en formalización, regulación y capacitarlos en buenas prácticas sustentables y seguridad y calidad en los productos que ofrecen en base a gestión de procesos.	Nro. de empresas capacitadas.

Figura 2: Inversión Pública por Eje de Calidad, 2010-2014

Eje del Plan	Acciones	Monto en estimado en millones de \$ de 2011	Fuente de financiamiento
Calidad	Difusión y sensibilización del Sistema Normativo, diagnóstico de brecha de calidad en las empresas de turismo. y orientación y capacitación en aspectos específicos contenidos en la normativa.	M\$ 259	FNDR
	Capacitación en temas integrales para aplicar en las empresas turísticas, tales como accesibilidad turística, rol del Municipio en la Calidad Turística, decoración, estética, fijación de precios, diseño de material, control de costos y contabilidad básica.	M\$ 18	FNDR
	Capacitación a guías de la región en cursos de primeros auxilios, cultura e historia local, atractivos y recursos naturales de la Región.	M\$ 15	FNDR
	Capacitación, asesoría y retroalimentación en mejora continua de las empresas certificadas. Gira técnica y visitas a otras empresas o productos.	M\$ 9	FNDR
	Difundir en medios de comunicación (radios, diarios, otros) las iniciativas y actividades de calidad.	M\$ 23	FNDR
	Capacitar a los prestadores de servicios turísticos en cumplimiento de regulaciones básicas, buenas prácticas para el desarrollo sustentable y seguridad en la preparación de alimentos.	M\$ 55	FNDR
Total inversión eje Calidad		M \$380	

# Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos

## IV. Inversiones Estimadas Plan De Desarrollo Turístico De La Región De Los Lagos

En la siguiente tabla se indican los montos estimados de recursos públicos que se invertirán para materializar los distintos ejes del plan.

**Figura 3: Inversión Pública Región de Los Lagos, 2010-2014**

Monto estimados (millones de \$)	
<b>ejes del Plan</b>	<b>2011 - 2014</b>
Promoción	<b>1.600</b>
Fortalecimiento Competitividad	<b>135.006</b>
Inteligencia de Mercado	<b>298</b>
Inversión	<b>1.088</b>
Sustentabilidad	<b>2.652</b>
Calidad	<b>380</b>
<b>Inversión total</b>	<b>141.024</b>

Fuente: Sernatur Los Lagos (Sercotec-Corfo-Mop-Gore-Conaf)

Así, la inversión pública estimada contemplada en el plan superará los ciento cuarenta mil millones en el periodo 2011-2014.