

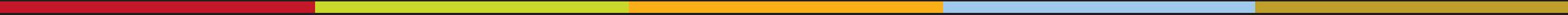


# POLÍTICA REGIONAL DE TURISMO E IMAGEN REGIÓN









# POLÍTICA REGIONAL DE TURISMO E IMAGEN REGIÓN



# Comité Editorial

## EQUIPO TÉCNICO DE PLANIFICACIÓN

Rocío Vera Garay - Jefa Departamento de Planificación Estratégica GORE  
Rossana Mora Astroza - Profesional Planificación GORE  
Lorena Vargas Hernández - Profesional Planificación GORE  
Patricia Schencke Ojeda - Apoyo Administrativo GORE  
Consultor Internacional INFYDE

## CARTOGRAFÍA

Marcela Flores Ponce - Unidad UGIT-GORE  
Braulio Norambuena Fredes - Cartografía Dirección Planeamiento MOP

## COLABORACIÓN INFORMÁTICA

Oscar Oyarzo Pérez - Jefe Unidad Informática GORE  
Nicanor Bahamonde Loustau - Profesional Informática

## REVISIÓN DE TEXTOS

Nelson Navarro Cendoya

## DIRECCIÓN DE ARTE

Ricardo Abud Maeztu

## FOTOGRAFÍA

Giovanni Cifuentes Sánchez  
Christian Brown Pacheco  
Alejandro Gallardo  
Ivan Konar Silva  
Teatro del Lago, Frutillar  
Fundación Amigos de las Iglesias Patrimoniales de Chiloé  
Andesweiss SpA  
Sernatur Región de Los Lagos  
Dirección Regional de Arquitectura MOP Los Lagos  
CONAF Región de los Lagos

Derechos Reservados Gobierno Regional De Los Lagos 2015®  
ISBN 978-956-8841-02-7



Avda. Zugazarte 8 / 48930 Las arenas  
Bizkaia - España



División de  
Planificación

Mauullín



# Contenidos

## **IMAGEN REGIÓN / 8**

## **PRESENTACIÓN / 11**

## **INTRODUCCIÓN Y MARCO METODOLÓGICO / 13**

### **1. LÍNEA BASE DE LA POLÍTICA REGIONAL / 16**

- 1.1/ La Región de Los Lagos / 17
- 1.2/ La Oferta de Servicios Turísticos / 17
- 1.3/ La Demanda de Servicios Turísticos / 20
- 1.4/ Los Recursos Naturales, Culturales y Patrimoniales / 22
- 1.5/ Definición Objeto/Problema / 24
  - 1.5.1/ La Conservación y Preservación de los Recursos Turísticos: naturales, históricos y culturales / 24
  - 1.5.2/ Capital Humano / 24
  - 1.5.3/ Innovación y Tecnología para una Oferta Competitiva de Calidad / 25
  - 1.5.4/ La Promoción y el Posicionamiento en el Mercado / 26
  - 1.5.5/ La Gobernanza Multinivel
- 1.6/ Ejes Estratégicos / 26
  - 1.6.1/ Capital Humano / 27
  - 1.6.2/ Gobernanza / 27
  - 1.6.3/ Desarrollo y Mejora Competitiva de los Destinos Turísticos / 28
  - 1.6.4/ La Promoción / 28
  - 1.6.5/ El Medioambiente / 29
  - 1.6.6/ Cultura y Patrimonio / 29

### **2. DESTINOS TURÍSTICOS / 30**

- 2.1/ DE CORDILLERA A MAR / 32
  - Mapa Destino / 35
- 2.2/ LAGOS LLANQUIHUE Y TODOS LOS SANTOS / 36
  - Mapa Destino / 39
- 2.3/ PUERTO MONTT CULTURAL Y ARQUEOLÓGICO / 40
  - Mapa Destino / 43
- 2.4/ PATAGONIA VERDE / 44
  - Mapa Destino / 47
- 2.5/ CHILOÉ / 48
  - Mapa Destino / 51

### **3. VISIÓN, OBJETIVOS Y CARTERA INICIATIVAS / 52**

- 3.1/ Visión, Misión, Objetivos / 53
- 3.2 / Cartera de Iniciativas / 58

### **4. GESTIÓN ORGANIZACIONAL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN / 60**

- 4.1/ Modelo de Gestión y Estructura Organizacional de la Política Regional de Turismo e Imagen Región / 61
- 4.2/ Sistema de Seguimiento y Evaluación / 63

### **AGRADECIMIENTO A COLABORADORES / 64**



## IMAGEN REGIÓN

Cuando el Chucao nos cantó del lado bueno, nos subimos a la travesía de la ilusión y en un trozo de tierra, de mares, de bosques y montañas, comemos por primera vez curanto en Chiloé, hacemos el mejor treeking de nuestras vidas en Palena, hicimos rafting por el río Futaleufú y su magia. Nos enamoramos del paisaje de los bosques lluviosos y visitamos Monte Verde, el primer asentamiento humano de América.

Vimos los furiosos volcanes con sus lenguas de fuego y callamos para escuchar las historias y leyendas bajo un cielo estrellado, pescamos los más grandes Chinook que hemos visto y caminamos, nadamos, pedaleamos, ascendimos y nos compramos dos pares de botas para seguir caminando por esta tierra de sueños.



Los Lagos  
PATAGONIA *Chile*



patrimonio

Ahui

En la actualidad, el turismo es una de las principales actividades económicas a nivel mundial. Este sector presenta importantes expectativas de crecimiento, convirtiéndose así, en una industria por la que muchos países, entre los que se encuentra Chile, están apostando. De hecho, existe una clara voluntad política por apoyar al sector, lo que se refleja en la Estrategia Nacional de Turismo y el Plan Nacional de Turismo Sustentable 2014-2018.

En este contexto, la Estrategia Regional de Desarrollo 2009-2020 de la Región de Los Lagos, definió al turismo como uno de los ámbitos priorizados dado su potencial de crecimiento, la Política Regional de Turismo responde a esta orientación como un instrumento de planificación relevante para el desarrollo de la Región.

La importancia del Turismo para la Región se constata en la importante inversión pública. El Gobierno Regional, ha apoyado el turismo regional a través de diferentes líneas de financiamiento como Fondo de Innovación para la Competitividad-FIC; Fondo Regional de Iniciativa Local-FRIL; Programa de Infraestructura Rural para el Desarrollo Territorial-PIRDT; fomento productivo y 2% Cultura, entre otros. Asimismo, los Servicios Públicos también destinan parte de su presupuesto a proyectos de Turismo que llevan a cabo, generalmente, junto con SERNATUR.

La Política de Turismo e Imagen de la Región de Los Lagos que se presenta es el resultado de un intenso proceso de trabajo participativo liderado por el Gobierno Regional y ha contado con el aporte del conjunto de actores regionales vinculados al turismo.

La visión y los objetivos de esta política se orientan a propiciar un turismo sustentable en la Región, a fortalecer la riqueza y diversidad natural, cultural y patrimonial de la Región.

Se apuesta por potenciar el conjunto de atractivos, que ha convertido a la Región en el 4° destino chileno en recepción de turistas extranjeros; mejorar la posición de la Región en este ranking y aumentar las ventas del sector. Para ello, se ha definido una cartera de iniciativas, que incluye iniciativas piloto, que van a asegurar su puesta en marcha y la continuidad de la gobernanza.

Todo ello será posible con la participación y la colaboración de los actores regionales públicos y privados que ya han mostrado su compromiso en la elaboración de esta Política.



Leonardo de la Prida Sanhueza  
Intendente Región de Los Lagos



# naturaleza

Chepu

# INTRODUCCIÓN Y MARCO METODOLÓGICO

La División de Planificación del Gobierno Regional de Los Lagos ha trabajado en la construcción de la Política Regional de Turismo e Imagen Región de Los Lagos (PRT), junto con SERNATUR y los principales actores involucrados en el sector turismo (servicios públicos, sector privado, entidades de formación, emprendedores, entre otros). Este ha sido un trabajo basado en una amplia y diversa participación, más de 500 actores regionales han expresado sus opiniones y recomendaciones a través de distintas instancias, talleres, reuniones, entrevistas personales y mesas de trabajo. Es relevante señalar el trabajo realizado por la mesa público privada, instancia de participación que aportó las directrices, la validación de documentos y los avances en el proceso de la PRT, el comité de gestión, que ha integrado a los servicios públicos vinculados al turismo y las subcomisiones de trabajo creadas al efecto.

La síntesis de este intenso trabajo para este efecto es esta publicación que recoge todos y cada uno de los aspectos señalados por quienes han participado en el diseño de la Política que orientará al sector durante los próximos 10 años. La Imagen de la Región, también se ha construido de manera participativa, contando con el aporte de expertos regionales en esta materia. Toda la documentación generada en este trabajo está disponible y accesible.

En este libro se recogen los principales aspectos abordados en el proceso de construcción de la PRT. La línea base de la Política Regional que contiene una breve caracterización de la Región y del sector turismo, así como las situaciones objeto problema y los ejes de trabajo de la Política.

Se señalan los 5 destinos turísticos de la Región en los que se priorizarán las diversas actuaciones que se

implementen en el marco de la Política, para terminar con la Visión, los objetivos, las líneas de trabajo y los aspectos organizativos y de seguimiento de la Política.

La Región de Los Lagos que es parte de la Patagonia y uno de los principales destinos turísticos de Chile, es también una **región milenaria**. El hallazgo de asentamientos humanos con más de 15.000 años de antigüedad, marca el inicio de una larga historia de pioneros, que han conformado a la Región como un crisol de culturas. Conviven en la Región la cultura Huilliche-Mapuche, junto con la cultura chilota y el legado europeo de los colonos españoles y alemanes, sus manifestaciones culturales, constituyen hoy en día un patrimonio cultural diverso inscrito por el sitio arqueológico de Monte Verde, el sitio paleontológico de Pilauco, los conchales milenarios, las iglesias de Chiloé (Patrimonio de la Humanidad), la arquitectura alemana y las fortificaciones españolas.

Asimismo, la **artesanía y las artes de oficios tradicionales**, como los corrales de pesca, son un patrimonio cultural de la Región y preservan el saber hacer tradicional y único de la Región. El Archipiélago de Chiloé es uno de los sitios reconocidos con el sello SIPAM (Proyecto Conservación y Gestión Adaptativa de los Sistemas Importantes del Patrimonio Agrícola Mundial) y se cuenta con productos con sellos de origen.

**Esta historia ha tenido lugar en un marco natural incomparable**, que se ha preservado hasta nuestros días. En la Región de Los Lagos, se encuentra el 20% del total del bosque nativo del país, un gran número de volcanes y el agua en su diversidad de formas, lagos, canales, fiordos, mar abierto, ríos. Es decir, **lo que hace**

única a la Región de Los Lagos es el conjunto diverso de su patrimonio natural y cultural. Integrar y maximizar la riqueza de esta diversidad requiere construir región, promover las complementariedades, unir esfuerzos, para que la Región sea un referente internacional en turismo sustentable y se asocie a la Región con calidad y productos de alta gama y un exquisito respeto por el medio ambiente.

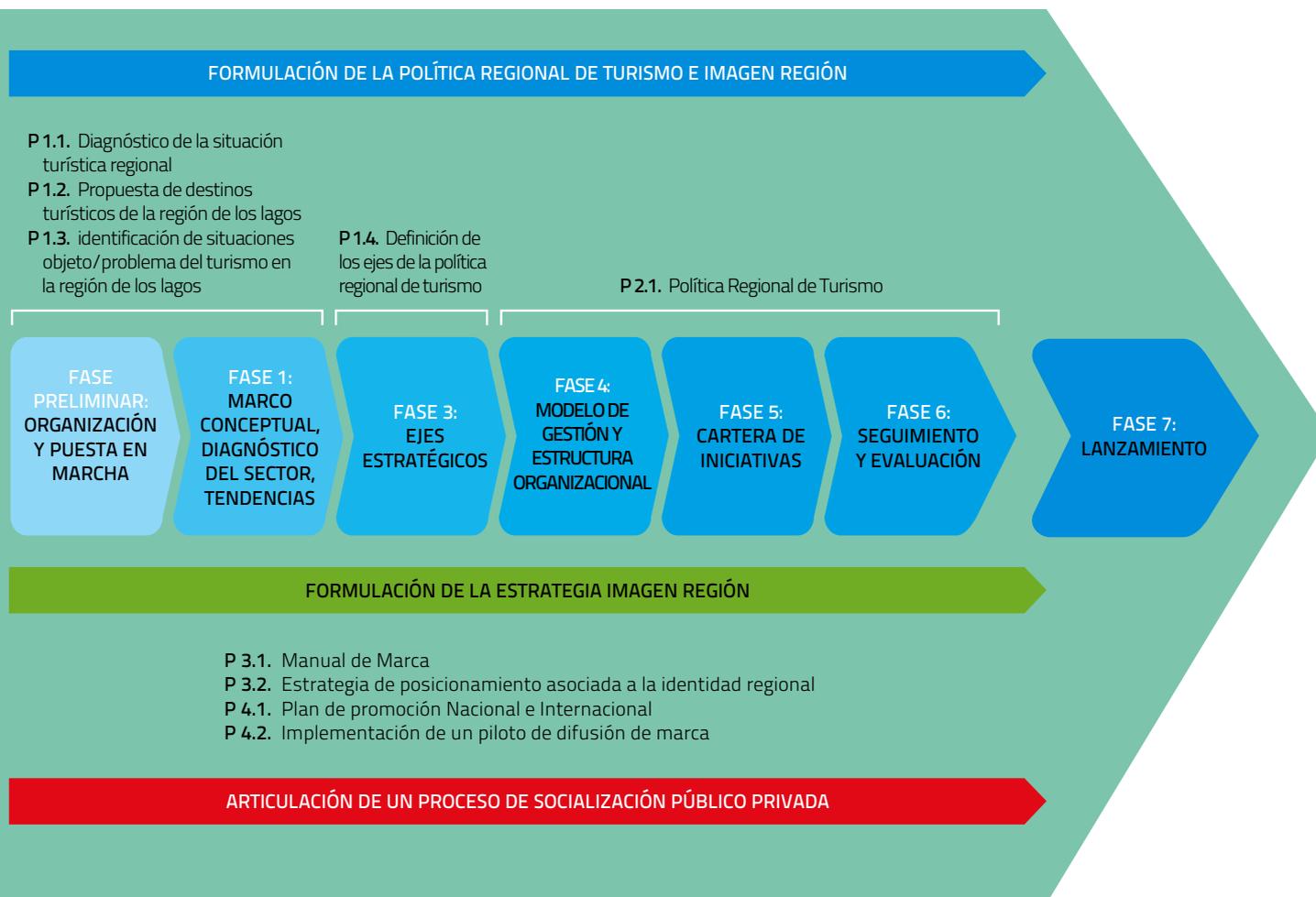
Por ello, la Política Regional de Turismo se concibe como una **política articuladora** que contribuirá a la construcción

de esta **imagen de la región y a la cohesión territorial**, es decir a un desarrollo regional equilibrado en el que todos los territorios de la Región tengan oportunidades para su desarrollo.

La Operativa de trabajo se ha estructurado en torno a una fase preliminar de organización y lanzamiento a partir de la cual se desarrollaron cinco fases en las que se incorporaron los diferentes insumos para la formulación de la Política Regional de Turismo y la Estrategia de Imagen Región y su posterior lanzamiento.

La metodología de la Política Regional de Turismo de Los Lagos está basada en la metodología desarrollada por la Unión Europea para el Programa **Regional Innovation Strategies for Smart Specialisation RIS3**. La utilización de la metodología RIS3 se basa principalmente, en su **enfoque orientado a la participación de todos los agentes institucionales, empresariales, académicos y formativos**, en el proceso de elaboración de la Política Regional de Turismo e Imagen Región de Los Lagos. Además es una metodología que facilita, la priorización para la elección de los atractivos turísticos a los que se dirige la inversión pública.

# Fases del Trabajo



Así, los 4 pilares en los que se va a sustentar la metodología para elaborar la Política Regional de Turismo de Los Lagos son los siguientes:

# PILARES

## Participación y Consenso

Máxima participación y consenso por parte de los agentes turísticos públicos y privados de la región como base para una mayor eficiencia y eficacia en las acciones a poner en marcha. Por ello, se ha impulsado un proceso de socialización durante todo el proceso de definición y se ha concretado en talleres territoriales, en la instalación y puesta en marcha de la Mesa Público-Privada.

## Coherencia

Coherencia con otras políticas vinculadas como la Estrategia Regional de Desarrollo 2009-2020, la Política Regional de Zonas Aisladas, Estrategia Regional de Innovación, el Plan para el Desarrollo Turístico 2014-2018, la Ley de Turismo e Instrumentos nacionales como la Estrategia Nacional de Turismo y el Plan Nacional de Turismo Sustentable, articulado a nivel regional a través del Comité de Gestión, que tiene como objetivo garantizar la coherencia de la planificación sectorial con la Política de turismo.

## Territorialidad

Abarca el conjunto territorial de la región, de cara a asegurar un desarrollo del sector equilibrado en toda la región. La PRT se ha desarrollado a base del aprovechamiento de las capacidades y del potencial específico de la Región de Los Lagos, dando respuesta a las principales problemáticas del sector turístico en la Región. Se ha trabajado en talleres territoriales, entrevistas en profundidad y la subcomisión de oficinas municipales.

## Apertura Internacional

Imagen Región dirigida a posicionar y diferenciar a la Región en el contexto del mercado turístico nacional e internacional, desarrollando las bases de las estrategias de producto, mercado y marca, promoción y comercialización de los productos y servicios turísticos de la Región. Así, se ha realizado un seminario internacional, se cuenta con la imagen de marca regional y una estrategia de posicionamiento.

# Capítulo

# 1



# 1. LÍNEA BASE DE LA POLÍTICA REGIONAL

## 1.1 / LA REGIÓN DE LOS LAGOS

La Región de Los Lagos, está situada entre los paralelos 40° 13' y el 44° 3' de latitud Sur y entre las coordenadas 74° 49' a 71° 34' de Longitud W. Sus 48.584,5 Km<sup>2</sup> de superficie (**6,7% de la superficie de Chile continental**) se dividen administrativamente en cuatro provincias: Osorno, Llanquihue, Chiloé y Palena. Cuenta con **716.739 habitantes, que representan el 4,7% de la población nacional**<sup>1</sup>. Las ciudades más pobladas son Puerto Montt con 175.938 habitantes y Osorno con 145.475 habitantes que concentran el 45% de la población de la Región<sup>2</sup>.

La Región de Los Lagos, tiene **2.736.33, 1 has., de bosque nativo, que representan el 20% del total del bosque nativo del País**. Junto con el turismo, la Región es productora de alimentos, destacando el salmón, los mitílidos, la carne y la leche.

## 1.2 / LA OFERTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Las empresas que desarrollan las actividades incluidas en el sector turismo<sup>3</sup> representan el 12,53% del total de empresas de la Región, el 2,72% de las ventas y el 7,27% de los trabajadores. **Estos datos reflejan una baja productividad de las empresas turísticas y un tamaño inferior a la media nacional.**

Con relación a los prestadores de servicios turísticos, la región cuenta con 1.737 prestadores de servicios registrados en SERNATUR, de los cuales **33 cuentan con el sello Q de calidad y 21 de los alojamientos turísticos, están certificados con el sello S de sustentabilidad**, siendo la región con el mayor número de establecimientos certificados con el sello S y el sello Q del país.

1. Fuente: INE, Censo 2002.

2. Fuente: INE, Censo 2002.

3. Según clasificación de actividades turísticas OCDE y clasificación SIL.

En términos de acogida de turistas la Región ocupa los puestos entre cuarto y quinto, **con relación al número de Establecimientos de Alojamiento Turístico es la primera región del país** con 948<sup>4</sup> establecimientos. Sin embargo, ocupa el segundo puesto, tras la Región Metropolitana, con relación a la capacidad de acogida, medida en número de habitaciones (7.643 habitaciones). Asimismo, la región concentra el **mayor número**, entre las regiones chilenas, de **establecimientos vinculados a la actividad turística**, 25,3% del total nacional. De las agencias de viaje y tour operadores registrados en SERNATUR, el 9,3% se ubica en Los Lagos.

La **tasa total de ocupabilidad** en la Región (37,5) **es inferior al promedio del país** (42,2)<sup>5</sup>. La **oferta aparentemente presenta un cierto sobredimensionamiento**, y aunque la Región de Los Lagos cuenta con el mayor número de establecimientos respecto al resto de regiones, la tasa de ocupabilidad es inferior al promedio del país. También la **pernoctación promedio es más baja en Los Lagos** (1,7) que el promedio país (2)<sup>6</sup>.

Los **servicios turísticos** en la Región son diversos. En número predominan los alojamientos turísticos y restaurantes, si bien la artesanía, las agencias de viaje y touroperadores, junto con los servicios de turismo aventura, presentan también un alto número de establecimientos de servicios turísticos.

Concretamente, en los servicios de turismo aventura destacan en número de establecimientos, la pesca recreativa, los paseos náuticos, las excursiones o trekking, el rafting, el canotaje y las cabalgatas.

4. Fuente: Sernatur Los Lagos, INE Anuario 2013.

5. Fuente: SERNATUR. Anuario. Informe Anual 2013 y elaboración propia.

6. Fuente: SERNATUR. Anuario. Informe Anual 2013 y elaboración propia.



# turismo aventura

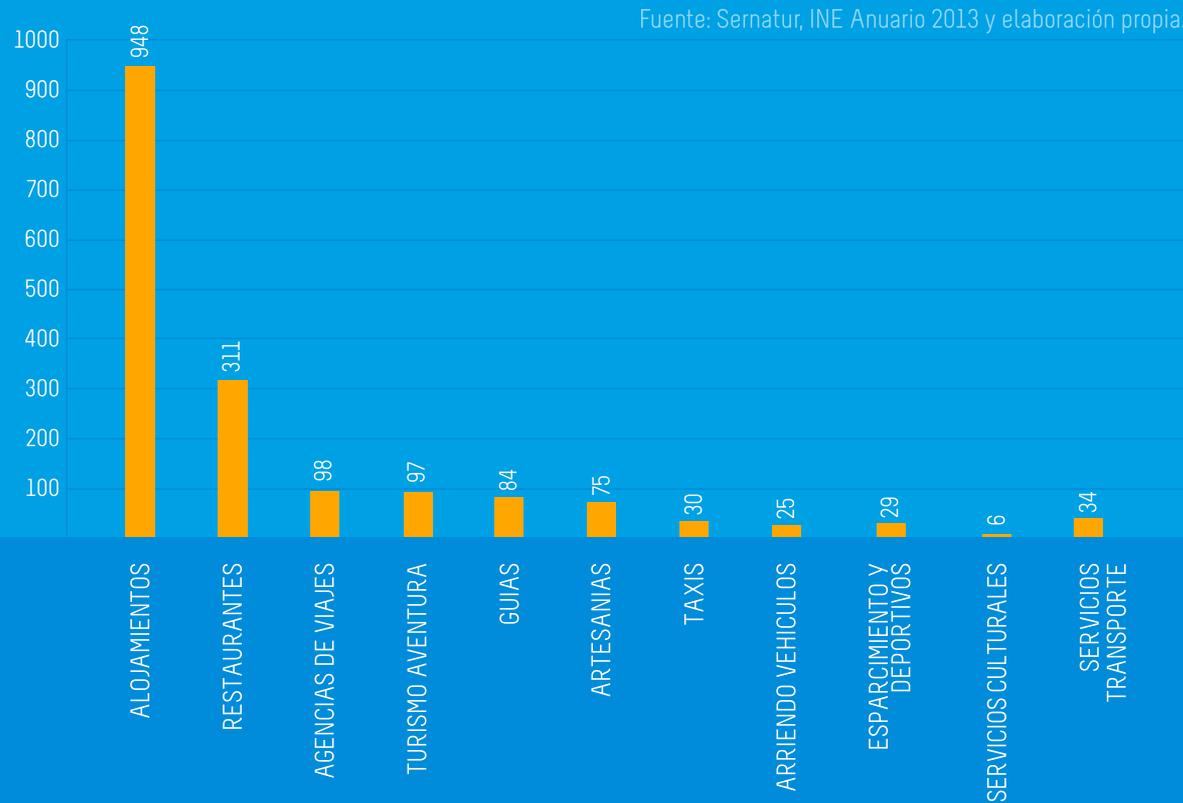
Cochamó

alojamientos servicios culturales esparcimiento y deportivos  
 agencias de viajes restaurantes taxis turismo aventura  
 guías arriendo vehiculos servicios transporte artesanías

# SERVICIOS



## Tipología de Prestadores de Servicio



## 1.3/ LA DEMANDA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Las actividades que pueden realizarse en la Región por su entorno natural y su diversidad cultural y patrimonial son variadas. El turismo se basa en **actividades outdoor** y de naturaleza en donde destaca de sobremanera las visitas a los Parques Nacionales. La región también cuenta con condiciones para desarrollar un turismo deportivo con la práctica del esquí en Antillanca y el volcán Osorno o rafting y kayak en Futaleufú. El turismo cultural y patrimonial tiene su representación más destacada en la isla de Chiloé con la ruta de las iglesias (Patrimonio de la Humanidad).

El turismo en la Región se caracteriza por la **estacionalidad**. El mayor volumen de entrada se registra en los meses de verano (enero y febrero). La estacionalidad es mayor en la Región de Los Lagos, que en el promedio del país, según lo muestra el siguiente gráfico.

En la región predominan los **turistas chilenos**, frente a los turistas extranjeros. En el año 2013 llegaron a la Región de Los Lagos 536.223 pasajeros. De estos el 72,2% eran nacionales y el 27,8% extranjeros. La **evolución del número de llegadas** ha sido positiva en el período 2011-2014.

Fuente: SERNATUR / INE. Anuario. Informe Anual 2013 y elaboración propia.



### Reparto Porcentual Mensual del Número de Turistas

- turistas nacionales
- turistas internacionales

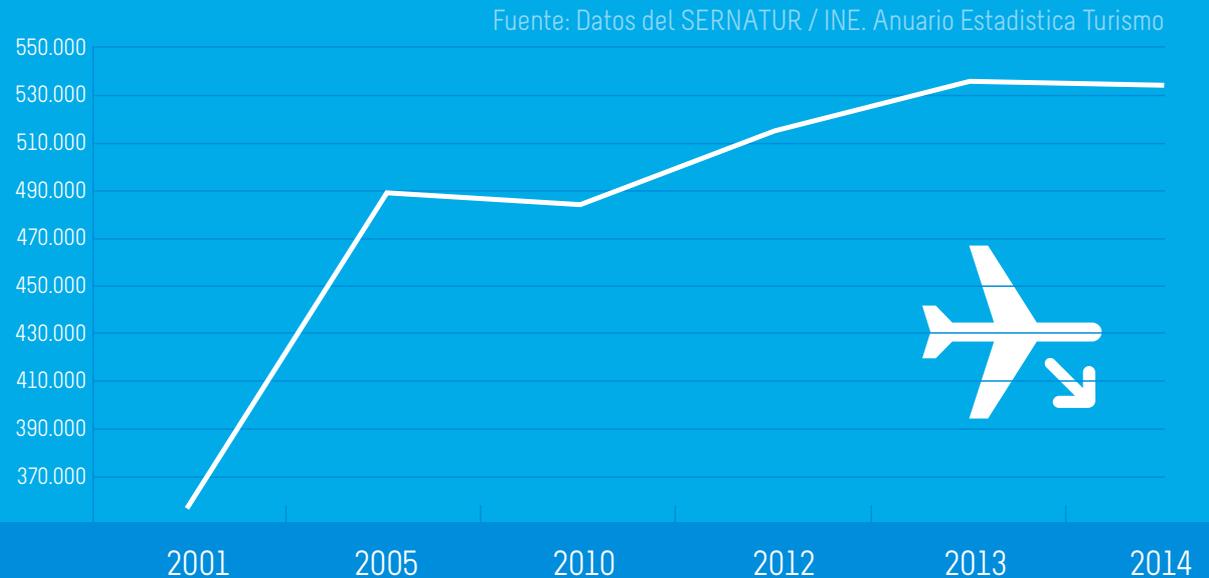
Una parte importante de los turistas extranjeros **llega a través de los cruceros**. En la temporada 2014-2015 (del 20 de octubre al 30 de marzo) llegaron a Puerto Montt 38 naves con un total de 77.394 pasajeros<sup>7</sup>.

No obstante, otra forma de llegada de turistas es a través de los **principales pasos fronterizos** que conectan la Región de Los Lagos con Argentina, especialmente a través del paso Cardenal Samoré, paso Pérez Rosales, paso Río Encuentro, paso Futaleufú, paso Río Manso y las avanzadas fronterizas de Hua Hum. En el año 2013 llegaron 262.930 turistas extranjeros a través de estos pasos<sup>8</sup>.

El **aeropuerto El Tepual de Puerto Montt** es el segundo aeropuerto internacional del país, recibió en 2014 un total de 1.272.832 pasajeros<sup>9</sup>. El aeropuerto de Mocopulli de Dalcahue cercano a 10 kilómetros de Castro<sup>10</sup>, ha experimentado un importante crecimiento de pasajeros lo que ha llevado a desarrollar un proyecto de ampliación. El aeropuerto Cañal Bajo Carlos Hott Siebert de Osorno es el que tiene una menor afluencia de pasajeros y frecuencia de vuelos.

Con relación al país, la Región de Los Lagos acogió al **8,4% (387.977 llegadas de chilenos)** del total nacional de las llegadas de chilenos a Establecimientos de Alojamiento Turístico y al **6,9% (148.246 turistas extranjeros)**<sup>11</sup> de los turistas extranjeros que llegaron a Chile en el año 2013. Los cuatro principales países de procedencia de los turistas que llegan a la Región de Los Lagos son **Argentina, Brasil, Estados Unidos y Alemania**. De estos, según los estudios realizados a nivel nacional los turistas de Europa y Norteamérica son los que efectúan un mayor gasto.

## Evolución del Número de Llegadas a Los Lagos



7. EMPORMONTT, Empresa Portuaria de Puerto Montt. [www.empormontt.cl](http://www.empormontt.cl)

8. Fuente: Plan de Acción 2014-2018 Sernatur Los Lagos.

9. Fuente: Estudio Estimación de demanda por transporte aéreo nacional e internacional en Chile.

10. El aeródromo de Chiloé se considera en conjunto con el aeropuerto de Puerto Montt, en el informe de JAC-Chile. Estimación de demanda por transporte aéreo nacional e internacional en Chile de 2013.

11. SERNATUR. Anuario. Informe Anual 2013.

Los **lugares de la Región de Los Lagos visitados**<sup>12</sup> por los turistas extranjeros son los cuatro destinos:

<b>Osorno y alrededores</b>	<b>Puerto Montt - Puerto Varas</b> <b>Parque Nacional</b> <b>Vicente Pérez Rosales</b> <b>Lago Llanquihue</b>	<b>Isla de Chiloé</b>	<b>Carretera Austral</b> <b>Futaleufú - Palena</b>
1	2	3	4

Asimismo, estadounidenses, europeos y japoneses llegan también a través de los cruceros. La principal **motivación**, especialmente entre los extranjeros, es la **naturaleza y la posibilidad de realizar actividades outdoors**. El viajero chileno realiza más un turismo de sol y playa, principalmente en enero y febrero, muy focalizado en Puerto Varas, Frutillar (provincia Llanquihue) y en Chiloé.

## 1.4 / LOS RECURSOS NATURALES, CULTURALES Y PATRIMONIALES

La diversidad y riqueza natural y paisajística de la región de Los Lagos es reconocida a nivel nacional e internacional. Las **áreas silvestres protegidas** y, en especial, los Parques Nacionales, son uno de los baluartes más destacados de este patrimonio natural y uno de los más destacados atractivos turísticos de la región, siendo el Parque Nacional Vicente Pérez Rosales uno de los más visitado a nivel país.

La Región de Los Lagos, tiene **2.736.33, 1 has., de bosque nativo, que representan el 20% del total** del bosque nativo del País. Dentro del Sistema de Áreas Protegidas (SNASPES), la Región de Los Lagos cuenta con tres reservas nacionales, seis parques nacionales y dos monumentos naturales<sup>13</sup>. Por otra parte también destacan las reservas naturales privadas destinadas a conservación y turismo, entre las que se encuentran Pumalín en la Provincia de Palena, Tantauco en Chiloé, la Red de Parques indígenas Mapu Lahual en Osorno, la Reserva Forestal Edmundo Winkler en Frutillar, entre otros.

Los **recursos hídricos** son asimismo un elemento característico en la región que cuenta con numerosos lagos y ríos provenientes de la alta pluviosidad y del efecto erosivo de los glaciares<sup>14</sup>. Muchos de los ríos y lagos de la región son navegables por lo que se constituyen como un atractivo turístico para la práctica de deportes náuticos y la navegación recreativa.

La Región de Los Lagos, cuenta con un **importante acervo cultural y patrimonial**, resultante de su historia milenaria y de la diversidad cultural de la Región. Destacan las iglesias de Chiloé declaradas Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO; los yacimientos arqueológicos y paleontológicos de Monte Verde y Pilauco que demuestran la existencia de los primeros asentamientos humanos en América; la riqueza de la arquitectura legada por las culturas española, chilota y alemana, junto con la cultura Huilliche Mapuche que continua manifestándose en expresiones artísticas y artesanales.

Esta cultura regional tiene también **manifestaciones populares renombradas** como las fiestas costumbristas y religiosas que se celebran en diversos puntos de la Región y que constituyen un atractivo singular, junto con el reconocimiento de una gastronomía propia certificada con el sello SIPAM o diversos sellos de origen y la artesanía.

12. Fuente: SERNATUR. Informe Comportamiento y Perfil del Turismo Receptivo 2013.

13. <http://www.conaf.cl/?s=a&region=los-lagos&parques=>

14. Actualización ERD, Informe complementario Recursos Hídricos y Energéticos.



# región de los lagos

Saltos del Petrohué

## Parques Nacionales

- Parque Nacional Vicente Pérez Rosales
- Parque Nacional Puyehue
- Parque Nacional Hornopirén
- Parque Nacional Corcovado
- Parque Nacional Chiloé
- Parque Nacional Alerce Andino

## Reservas Nacionales

- Reserva Nacional Lago Palena
- Reserva Nacional Futaleufú
- Reserva Nacional Llanquihue

## Monumentos Naturales

- Monumento Natural Lahuen Ñadi
- Monumento Natural Islotes de Puñihuil

## 1.5/ DEFINICIÓN OBJETO/PROBLEMA

Si bien, el turismo en la Región de Los Lagos cuenta con un alto potencial de desarrollo y ésta es una opinión unánime de las personas que han participado en la elaboración de la Política, el sector no sólo ha de promover sus recursos, también ha de dar respuesta a los problemas identificados.

Según estas premisas se plantean, a continuación, las principales situaciones objeto/problema, identificados a partir del análisis FODA como instrumento del trabajo participativo realizado.

### 1.5.1/ LA CONSERVACIÓN Y PRESERVACIÓN DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS: NATURALES, HISTÓRICOS Y CULTURALES

Siendo la naturaleza el gran recurso turístico de la Región de Los Lagos como de manera unánime, se ha recogido en las entrevistas y talleres realizados, su preservación es fundamental para que el sector turismo mantenga su actividad y maximice su potencial a futuro.

Sin embargo, se ha detectado una serie de factores que atentan contra la naturaleza de la Región, como la cultura ambiental, el cumplimiento, fiscalización y control de la normativa medioambiental, el conflicto entre las actividades productivas o una insuficiente dedicación a la conservación de los recursos naturales.

Asimismo, se requiere la incorporación del "storytelling" o "el cuento" y del patrimonio histórico y cultural en los productos turísticos, para contribuir así a su conservación y promoción.

La política Regional de Turismo de Los Lagos incorpora los criterios de sustentabilidad definidos por el Consejo Global de Turismo Sustentable, estos criterios son accesibles en los documentos que soportan el trabajo realizado. Los cuatro objetivos principales de estos criterios de sustentabilidad contemplados son:

1. Demostrar una gestión sustentable del destino
2. Maximizar los beneficios económicos para la comunidad receptora y minimizar el impacto negativo
3. Maximizar los beneficios para las comunidades, los visitantes y la cultura y minimizar el impacto negativo y
4. Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar el impacto negativo.

### 1.5.2/ CAPITAL HUMANO

El **Capital Humano es uno de los problemas más importantes** identificados. Tres son las aristas del problema:

- **Bajo nivel de capacitación en el sector.**
- **Escaso atractivo del sector turismo como opción profesional.**
- **Normativa laboral** que no contempla las particularidades de las actividades turísticas.





Las personas, junto con la innovación son los dos factores clave para la mejora de la competitividad y constituyen el eje central de la economía basada en el conocimiento. Las personas crean valor en las empresas y este valor, es aún más importante cuando se trata de empresas turísticas en donde las personas son la cara visible de la empresa ante el turista y son un elemento clave en el nivel de satisfacción, dando el valor diferencial que tenga el turista con relación al destino.

El capital humano es un elemento intangible del que depende, en gran medida, la consolidación del sector y en ello influye de manera importante la capacitación de las personas que trabajan en turismo. Hay una línea directa entre el capital humano, el servicio, la satisfacción del cliente y la fidelización y recomendación del destino.



### 1.5.3/ INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA PARA UNA OFERTA COMPETITIVA DE CALIDAD

El bajo nivel de penetración de las nuevas tecnologías y de innovación de la oferta de servicios turísticos es un problema importante, ya que las nuevas tecnologías y la innovación contribuyen a la mejora de la rentabilidad, a una mejor calidad y diferenciación del producto dada la agregación de valor y a un menor impacto medioambiental, factor clave en un turismo basado en la naturaleza.

Las nuevas tecnologías han ayudado a las empresas turísticas a desarrollar nuevos procesos y modos de gestión aumentando su eficiencia interna, aumentando la interacción con sus clientes y facilitando la personalización de sus productos y servicios, adecuando sus procesos de comercialización lo que les ha permitido, a su vez, ampliar su alcance geográfico.

La innovación no tecnológica está cada vez más presente y es esencial en sectores como el turismo. Es frecuente la introducción de innovaciones relacionadas con la gestión (softwares de gestión de alojamientos, ERP) el marketing (sistemas de imágenes y videos, sistemas de información personalizada, redes sociales, web analytics) o la comercialización (plataformas online).

La alta estacionalidad que existe en la Región si bien no puede eliminarse ya que es un problema que afecta a todos los destinos, si se puede reducir, ya que la Región cuenta con recursos naturales como la nieve y termas que pueden ampliar el período de llegada de turistas. Que un destino tenga una mayor o menor estacionalidad depende de factores como la climatología (sol, nieve), el tipo de turismo (sol y playa o turismo de naturaleza, gastronómico, cultural) y la demanda que suele ser mayor en una fechas concretas (vacaciones escolares, fiestas religiosas o nacionales) limitando la actividad turística el resto del año.

La diversificación de la actividad turística y la innovación y la creatividad en el sector son elementos que ayudan a reducir la estacionalidad. Además, un turismo no dependiente de la estacionalidad, es un turismo más sostenible: económica, social y medioambientalmente.

Las infraestructuras y la conectividad son elementos fundamentales para conseguir que un atractivo turístico se convierta en producto turístico y pueda ser posicionado en el mercado. En la Región, la urbanización y las infraestructuras y servicios de accesibilidad a los atractivos turísticos de la Región presentan desigualdades.

#### 1.5.4/ LA PROMOCIÓN Y EL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO

La **promoción turística regional no se lleva a cabo de manera conjunta**. La promoción que se realiza está integrada en el conjunto del País, o bien se realiza de manera particular por parte de las empresas. Es por tanto, una promoción dispersa y fragmentada según opiniones recogidas en este trabajo.

La Región cuenta con la **imagen de marca "Patagonia"** que es conocida a nivel mundial, sin embargo se utiliza de manera escasa y no se ha definido el elemento diferencial de la Región con esta marca.

Asimismo, hay una **falta de información sobre la oferta turística regional** y los soportes de información, oficinas, webs y folletería, no se consideran muy adecuados.

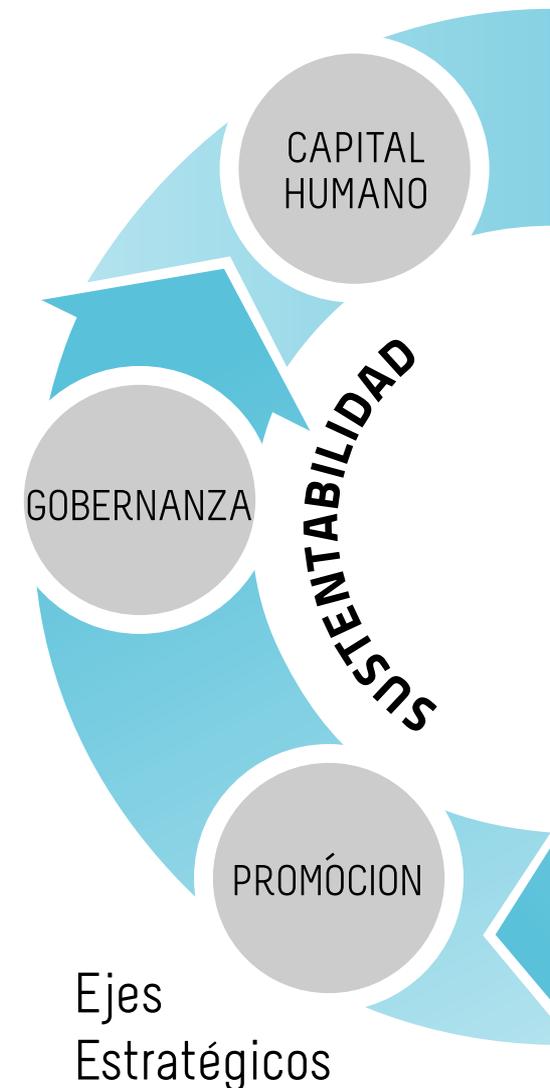
#### 1.5.5/ LA GOBERNANZA MULTINIVEL

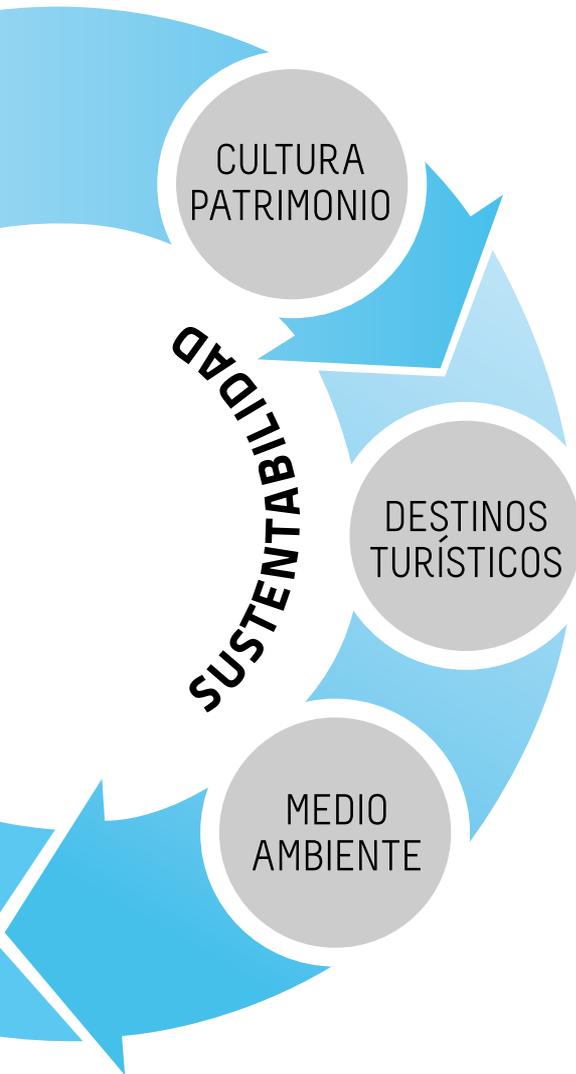
Otro factor importante es la institucionalidad y gobernanza del sector. El **sector turismo es un sector complejo en el que interactúa una alta diversidad de actores públicos y privados**. Los actores públicos con capacidad de intervención e incidencia en el sector representan a todos los niveles: local, regional y nacional y además, a distintos ámbitos de intervención pública, como la promoción turística, las obras públicas, el medio ambiente, la educación y formación, fomento productivo, ciencia y tecnología, planeamiento urbano, borde costero, salud, y otros. Asimismo, los actores privados son múltiples, variados y con múltiples intereses. **Cada instancia pública aborda sus ámbitos de manera compartimentada**, existiendo un espacio de encuentro para la toma de decisiones conjuntas incipiente.

### 1.6/ EJES ESTRATÉGICOS

A base de los análisis realizados y a las distintas actividades de la metodología participativa utilizada (talleres, entrevistas, contrastes y validaciones) se plantean 6 ejes estratégicos de actuación que se abordan desde una perspectiva de sustentabilidad, recogen los principales problemas identificados y tratan de maximizar las potencialidades y fortalezas de la Región en materia de turismo.

Los seis ejes están interrelacionados y componen en su conjunto el proceso para transformar los atractivos regionales en productos posicionado en los mercados a nivel nacional e internacional. Así, el Capital Humano, las personas, son un recurso fundamental, dada la alta interacción personal con el cliente, la gobernanza representa





el conjunto de recursos públicos y su coordinación y convergencia en el apoyo al turismo, el desarrollo y mejora competitiva de los destinos turísticos, que engloba la oferta de servicios turísticos y las infraestructuras requeridas, la promoción como vía para el posicionamiento internacional y la venta de los productos, la cultura y el patrimonio, como recursos diferenciadores de la Región, y finalmente el medio ambiente, que se considera el eje de referencia dado que el turismo de la Región de Los Lagos es un turismo basado en la naturaleza.

### 1.6.1/ CAPITAL HUMANO

Las actividades turísticas requieren una **alta interacción con los clientes**, que determina el éxito o el fracaso de la prestación de servicios turísticos. Tradicionalmente **no se ha valorado su importancia**, generándose falta de profesionalismo en el sector.

La oferta formativa en la Región alcanza todos los niveles de capacitación, desde los oficios, como garzón o mucama, hasta el nivel superior, como técnicos de turismo, por ejemplo.

En este eje, partiendo de lo que ya existe, se trabajará en **dos líneas**.

**1** La formación y mejora de capacidades, que se desdoblará en dos ámbitos:

- La formación y nuevos profesionales.
- La mejora de las capacidades de las personas que ya están trabajando en las actividades turísticas.

**2** La mejora y flexibilización de las condiciones laborales, de manera que aumente el atractivo del sector y se trate de adaptar, en la medida de lo posible, la normativa laboral a los requerimientos del sector.

### 1.6.2/ GOBERNANZA

La resolución de los problemas identificados y su posicionamiento competitivo a nivel internacional van a requerir la **suma de esfuerzos y voluntades** de esta amplia diversidad de actores. Asimismo, se requerirá la **coordinación y el apoyo de ámbitos no especializados en turismo**, como las obras públicas o el medio ambiente.

Por ello, será fundamental trabajar en la construcción de una gobernanza para el turismo, que aúne voluntades e intereses, y lidere el desarrollo competitivo del sector. El **Gobierno Regional jugará un papel fundamental de liderazgo y coordinación**, tanto técnico, como político.

La **articulación de la gobernanza** se basará y partirá de la Mesa Público-Privada constituida en el proceso de definición de esta Política. A partir de ella, se constituirán comités o grupos de trabajo que recojan la diversidad de las **actividades turísticas y de los territorios**, y el nivel local ya que juega un papel importante en materia de turismo.

Esta articulación requerirá **instrumentos** que permitan el seguimiento de la evolución y los cambios en el sector a nivel regional, nacional e internacional, y retroalimenten y apoyen la **toma de decisiones** de la Mesa Público-Privada y de los comités que se constituyan, así como **la puesta en marcha de la Política**, cuya ejecución requerirá del diálogo entre los actores regionales y de un sistema de seguimiento y evaluación.

### 1.6.3/ DESARROLLO Y MEJORA COMPETITIVA DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS

El trabajo desarrollado en los talleres ha puesto de relieve la existencia de atractivos y productos turísticos que conforman destinos reconocidos por un lado y potenciales por otro. Es decir, **existe un margen para la mejora de destinos reconocidos, así como para su ampliación e incluso el desarrollo de nuevos destinos turísticos en la Región.**

Este eje contiene **dos líneas de trabajo**. En primer lugar, las **infraestructuras, tanto de obras públicas, como de conectividad**, incluyendo la cobertura de telefonía móvil, o el acceso a internet.

**En segundo lugar, la mejora competitiva de las actividades turísticas y de las actividades vinculadas al turismo.** En este sentido, se plantean tres grupos de actividades.

Las **actividades turísticas**, que requerirán acciones específicas para su mejora competitiva.

Las **actividades que aportan valor agregado al sector turismo** y que son requeridas dadas la evolución y las tendencias actuales en turismo. Concretamente, se contemplará la incorporación de las TIC y el uso de internet, la utilización de energías renovables que supongan la reducción del impacto ambiental y mejoren el ahorro y la eficiencia energética, así como otras tecnologías que reduzcan el impacto ambiental.

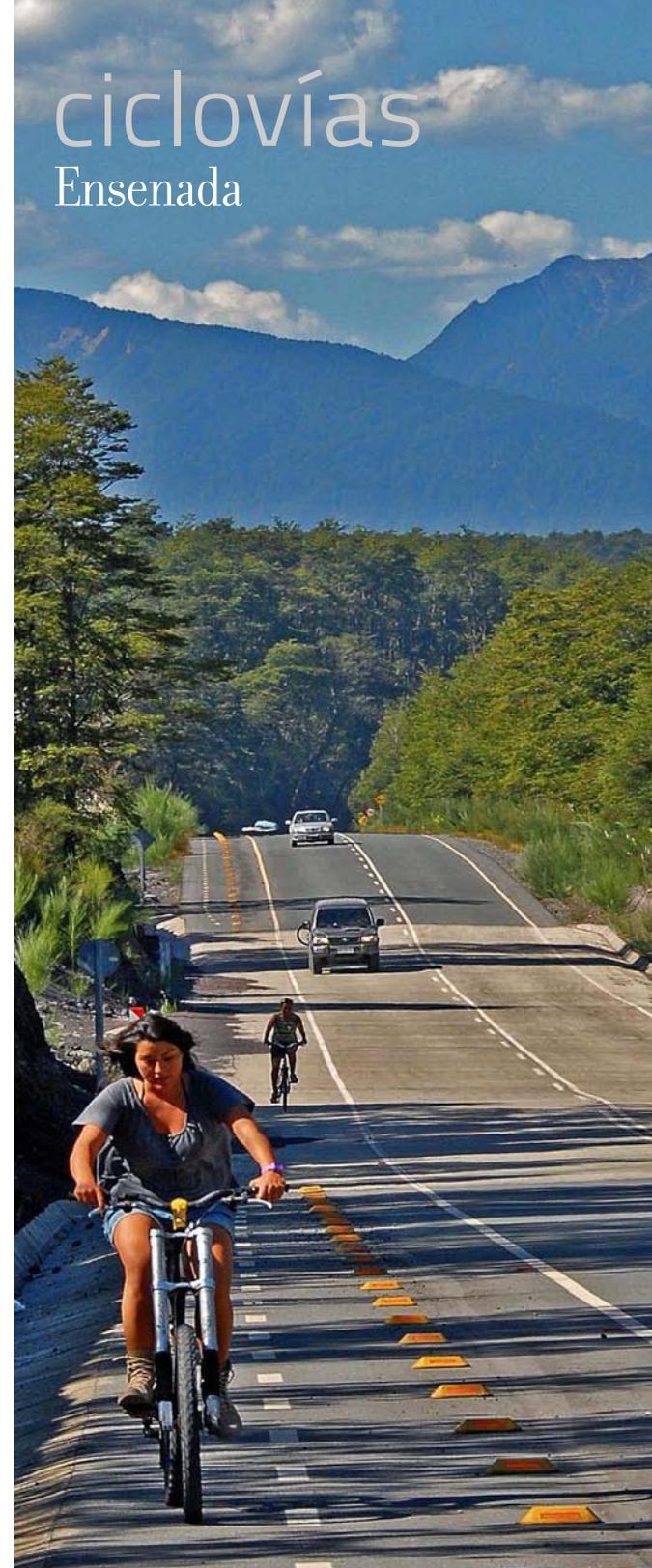
Las **actividades complementarias a la actividad turística** como son la gastronomía, la cultura o la salud, que complementan los atractivos turísticos y posibilitan el desarrollo de una oferta diversificada de destinos turísticos.

En definitiva, este eje abordará los factores de accesibilidad, conectividad, competitividad y calidad de la oferta de servicios turísticos, lo que contribuirá con la puesta en valor de los atractivos para transformarlos en productos con altos estándares y que sean competitivos a nivel nacional e internacional.

### 1.6.4/ LA PROMOCIÓN

El **objetivo de este eje es desarrollar las condiciones que posibiliten la promoción conjunta y unificada de la Región a nivel nacional e internacional.** Las acciones concretas y específicas de promoción estarán contenidas en la estrategia de posicionamiento.

ciclovías  
Ensenada





En este eje se plantean **dos líneas de trabajo** que posibilitarán la ejecución de las actuaciones previstas en la estrategia de posicionamiento:

1

La **articulación y coordinación de las actividades de promoción a nivel regional**, que aúne esfuerzos, recursos y proyecte una imagen conjunta y compartida de la Región.

2

La **captación de los recursos para la promoción internacional** a base de la coordinación de las actividades de promoción con el nivel nacional.

### 1.6.5/ EL MEDIOAMBIENTE

El turismo basado en los recursos naturales, requiere reforzar las prácticas de conservación y preservación. Si **la naturaleza es el factor diferencial y el principal atractivo de la Región**, su cuidado es una condición **sine qua non**, y por tanto es un factor transversal al resto de ejes y un eje en sí mismo. Este eje tiene como **objetivo** establecer las líneas de trabajo que contribuyan a preservar y conservar el principal recurso turístico de la Región, su naturaleza, así como mantener su valor diferencial como destino turístico.

Las líneas de trabajo que se plantean son:

La **conservación y preservación del Medio Ambiente**, en la que se incluye la mejora en la fiscalización y control, la búsqueda de soluciones para la mejora de la conservación de bosques, aguas y entornos naturales, la resolución de conflictos y acuerdos con el resto de actividades productivas de la Región que inciden de manera negativa en el Medio Ambiente.

La **promoción de la sustentabilidad en las actividades turísticas**, en la medida que estas incorporan valor agregado, diferencian los productos y reducen el impacto ambiental. Por ello, se apoyará la incorporación de las llamadas tecnologías verdes en las actividades turísticas, así como la generación de nuevas empresas que conformen una oferta de servicios en favor de la sustentabilidad.

### 1.6.6/ CULTURA Y PATRIMONIO

La cultura y el patrimonio histórico y arqueológico son componentes relevantes del turismo sustentable. Son **elementos diferenciadores** de un destino, que otorgan la **unicidad y singularidad** requeridas para distinguir los destinos y dotarles de personalidad propia. Asimismo, proporcionan los factores necesarios para "**vivir la experiencia**", que se impone actualmente como una de las principales tendencias en la demanda turística.

Este eje tiene como **objetivo** establecer líneas de trabajo que conserven, potencien y visibilicen esta riqueza y diversidad cultural y patrimonial de la Región. Se pretende su puesta en valor y su potenciación como un atractivo turístico sustentable que contribuya a la diferenciación de la Región a base de esta identidad propia. Para ello, **las líneas de trabajo** se centrarán en la recuperación y difusión de su historia, en la incorporación del relato a los productos turísticos y a la conservación y preservación del patrimonio y difusión de la diversidad cultural de la Región.

# Capítulo

# 2



## 2. DESTINOS TURÍSTICOS

A partir de los destinos identificados en la Región se trabajó en los talleres con los actores regionales la caracterización detallada y actualizada de estos destinos de partida. El resultado son los cinco destinos que se presentan a continuación y que se visualizan en el siguiente mapa.

DE CORDILLERA A MAR



LAGOS LLANQUIHUE Y TODOS LOS SANTOS



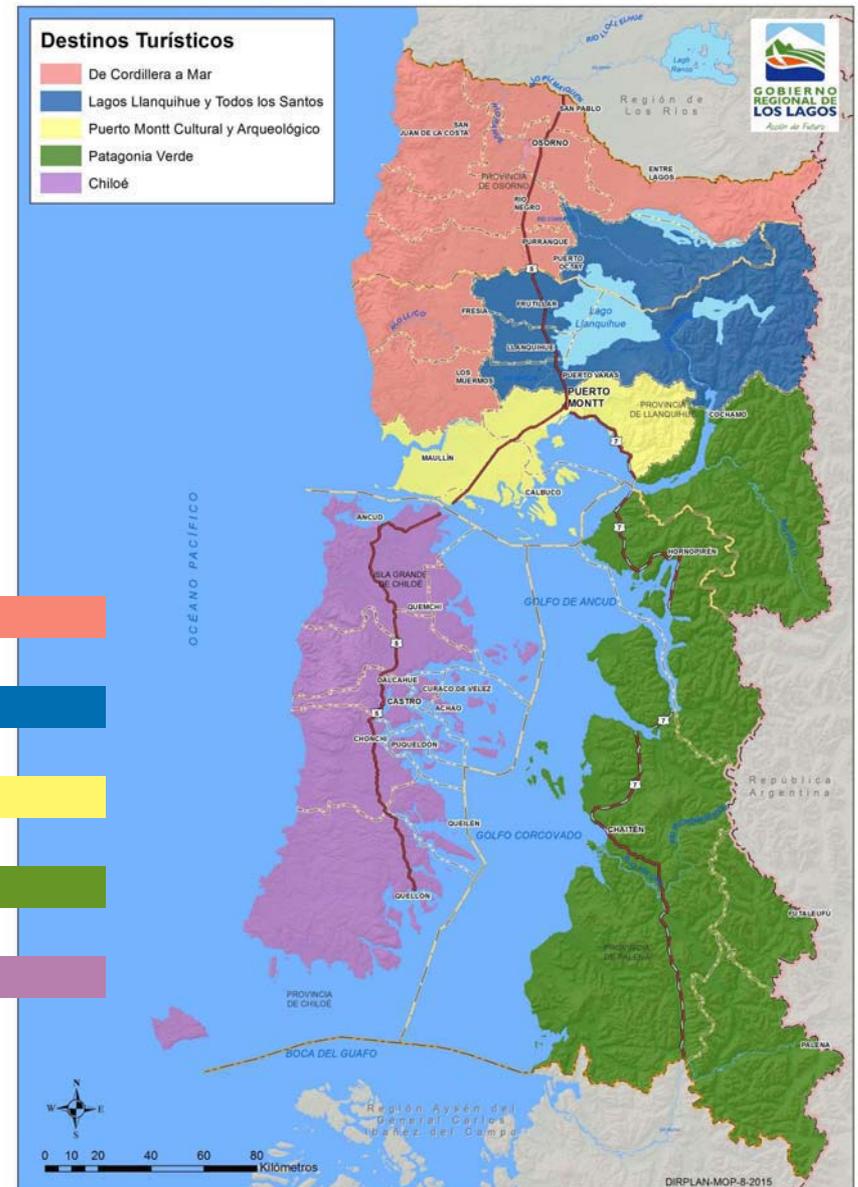
PUERTO MONTT CULTURAL Y ARQUEOLÓGICO



PATAGONIA VERDE



CHILOÉ







de cordillera a mar

## 2.1 / DE CORDILLERA A MAR

### Comunas del Destino

#### Provincia de Osorno

- Puyehue
- Osorno
- Purranque
- Río Negro
- San Juan de la Costa
- San Pablo

#### Provincia de Llanquihue

- Fresia
- Los Muermos

#### Descripción General del Destino

El destino **De Cordillera a Mar** destaca por los lagos de Puyehue y Rupanco, ideales para los deportes náuticos y la pesca. Sus riberas poseen una variada oferta de alojamiento y servicios de lanchas. El Lago Rupanco presenta una gran cantidad de atractivos, entre ellos sus playas y la pesca, destacando el Campeonato de pesca realizado cada verano por el Club de Pesca y Caza de Osorno. Contiene además el yacimiento paleontológico de Piluaco.

Centro de gran interés por la calidad de sus aguas y servicios, son los complejos termales de Aguas Calientes y Hotel Termas de Puyehue. Asimismo, cuenta con el centro de esquí Antillanca.

Osorno, capital provincial, con oferta hotelera y servicios turísticos es la ciudad de la leche y la carne. La ciudad cuenta entre otros con el Mirador de Rahue, la Feria Libre de Rahue, el Fuerte María Luisa, el Museo y Archivo Histórico y la Catedral San Mateo Apóstol. Asimismo, cuenta con variadas casas (en la calle Mackenna) que

datan del siglo XIX y que han sido declaradas Monumento Nacional.

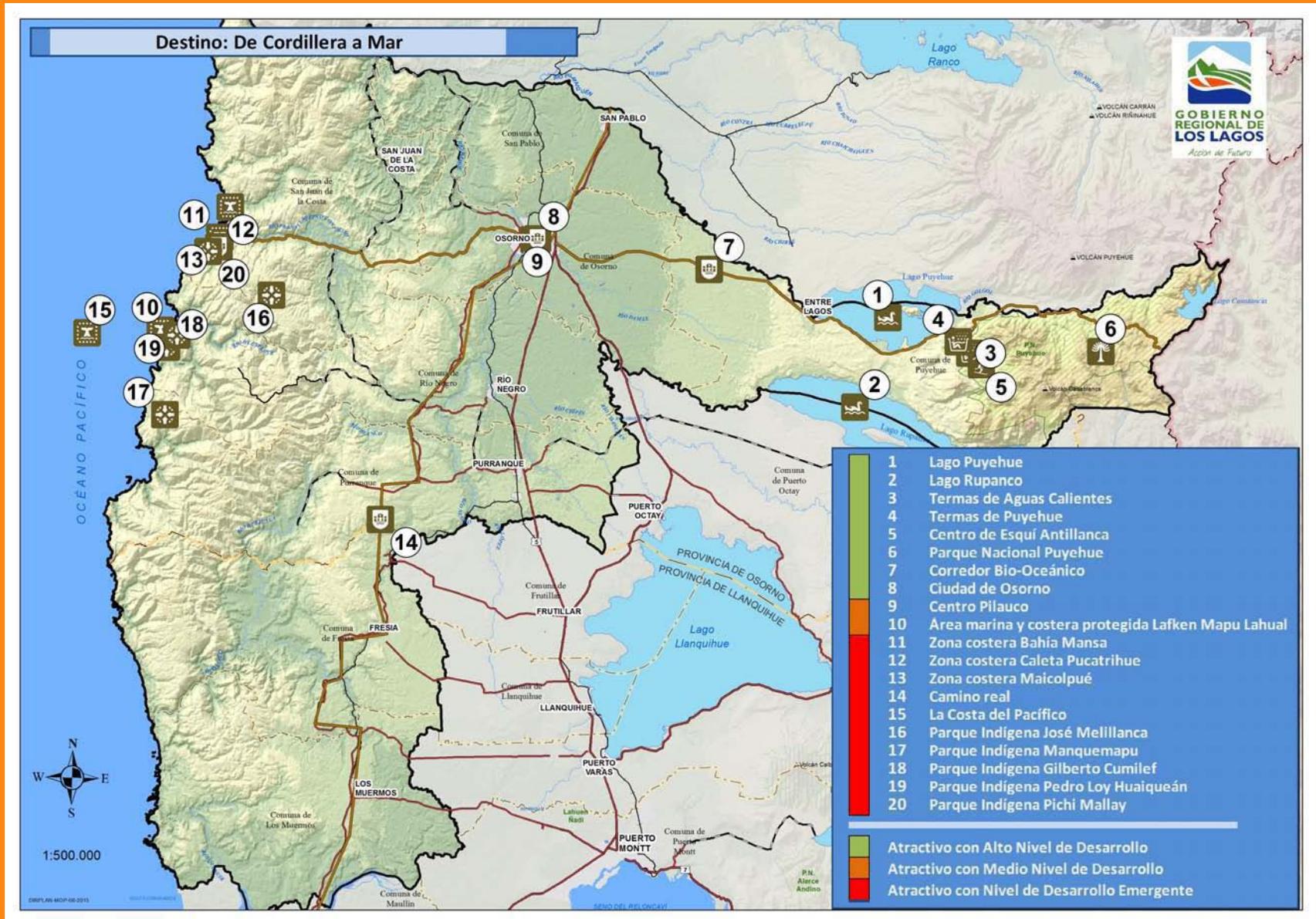
La comuna de **San Juan de la Costa** se caracteriza por poseer un gran litoral apropiado para el ecoturismo, destacándose los balnearios de las localidades costeras de Pucatrihue y Maicolpue, y la caleta de Bahía Mansa. Asimismo cuenta con playas aptas para la pesca y que son utilizadas como balneario. La zona es conocida por ser una de las comunas principales donde actualmente vive el pueblo Huilliche Mapuche.

En este destino se puede encontrar la **Red de Parques Indígenas Mapu Lahual** y que en conjunto con en la comuna de Río Negro en donde se sitúa el área marina costera protegida Lafken Mapu Lahual, han constituido la primera red de parques indígenas y uno de los centros de diversidad biológica de alto valor.

El destino cuenta con la presencia del **Camino Real**, que incluye las comunas de San Pablo, Osorno, Río Negro, Purranque, Fresia, Frutillar, Los Muermos y Maullin. El Camino Real tiene potencial para constituirse como la ruta más antigua del sur de Chile, combinando la naturaleza con el comercio turístico asociado a ella a través del turismo rural (cabalgatas, excursiones, actividades agropecuarias, gastronomía, artesanía, entre otros).

Las dos comunas de la Provincia de Llanquihue incluidas en este destino, **Los Muermos y Fresia**, se encuentran en un estado incipiente de desarrollo turístico, pero con un alto potencial por los atractivos con los que cuentan, entre los que destacan el río Llico y la playa solanera de Llico Bajo, las dunas de Hua Huar, o la caleta Estaquilla apta para la pesca de mar. Además, en ambas comunas existen variados emprendimientos dedicados al turismo rural, se desarrollan fiestas costumbristas y asados campesinos.







A scenic landscape photograph of Lago Llanquihue. The foreground shows the calm, blue water of the lake. In the middle ground, there are lush green hills and a small white boat on the water. The background features a range of rugged, snow-capped mountains under a clear blue sky. The text "lagos llanquihue y todos los santos" is overlaid on the right side of the image in a white, sans-serif font.

lagos  
llanquihue y  
todos los  
santos

## 2.2 / LAGOS LLANQUIHUE Y TODOS LOS SANTOS

### Comunas del Destino

#### Provincia de Llanquihue

- Puerto Varas
- Llanquihue
- Frutillar

#### Provincia de Osorno

- Puerto Octay

#### Descripción General del Destino

Este es un destino que destaca por sus paisajes lacustres insertos en un entorno natural de abundante flora y fauna nativa, en donde predomina la presencia del Lago Llanquihue, el segundo más grande de Chile y en cuyas riberas se encuentran las comunas de Puerto Varas, Frutillar, Llanquihue y Puerto Octay. Es un destino en el que se aprecia la influencia germana, principalmente en su arquitectura patrimonial y en su gastronomía (Kuchen y la cerveza artesanal).

Este destino se caracteriza por su buen nivel de infraestructura y equipamiento turístico en el que además, se está llevando a cabo una importante inversión para renovar el Borde Costero y seguir siendo uno de los principales destinos turísticos de Chile. Esta renovación que se lleva a cabo desde la Dirección de Obras Portuarias del MOP busca recuperar el uso y disfrute de los espacios costeros para que el turismo siga siendo el motor económico de la zona. La intervención va dirigida a la mejora de la infraestructura y a dotar de más equipamiento a la cuenca, especialmente a las playas con la construcción de rampas, baños y vestidores, estacionamientos y miradores.

El destino cuenta con balnearios como [Playa Hermosa](#) y [Playa Maitén](#), lugares para practicar la pesca y deportes

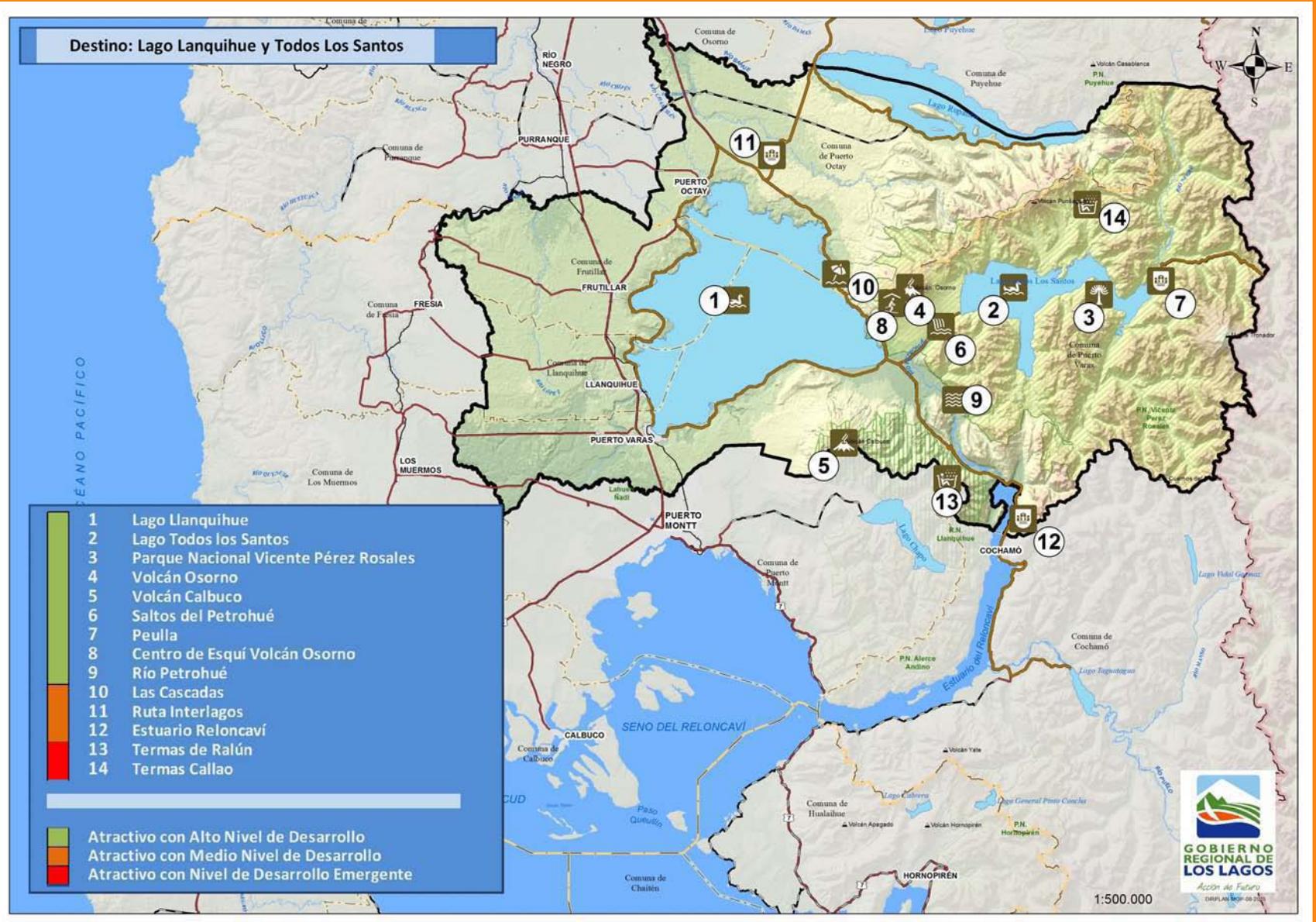
náuticos como la navegación a vela y el kayaking. Pero además de un turismo de sol y playa, el destino también ofrece una variada oferta cultural en la que sobresale [Frutillar y el Teatro del Lago](#) con programas culturales de nivel internacional durante todo el año, destacando las Semanas Musicales de Frutillar que se realizan cada verano. Asimismo, destacan en la zona localidades como Las Cascadas, caracterizada precisamente por contar con unas imponentes cascadas y Ensenada donde destacan sus festividades religiosas y agrícolas como San Sebastián y la fiesta de la murta. La zona cuenta con termas como las de Ralún o el Callao.

Enmarcado dentro del [Parque Nacional Pérez Rosales](#), se encuentra el Lago Todos Los Santos, de color esmeralda intenso permite la conexión con San Carlos de Bariloche (Argentina) a través del Paso Andino que recorre bellos parajes y con servicios para el transporte de vehículos y pasajeros en barco. Asimismo, dentro del Parque se encuentran los Saltos de Petrohué que es uno de los lugares más visitados de la Región. En Peulla, entre una flora desbordante se encuentra la cascada el Velo de la Novia, con una imponente caída de agua en medio de la vegetación. Es una zona habilitada para disfrutar de la naturaleza a través del turismo aventura, desarrollando actividades como Trekking, Canopy, entre otras.

El destino cuenta con dos imponentes volcanes como son el [Volcán Osorno](#) y el [Volcán Calbuco](#) (que entró en erupción el 22 de abril de 2015). En el Volcán Osorno se puede realizar actividades de alta montaña, bicicleta de montaña, o espeleología. Además, es el escenario de la carrera de Trail de Chile y forma parte de la Asociación Internacional de Carreras de Trail. El Volcán Osorno también alberga un Centro de Esquí con más de 500 hectáreas destinadas a la práctica de diversas disciplinas deportivas sobre nieve en altura.



# lagos Llanquihue y todos los santos





An aerial photograph of Puerto Montt, Chile, showing a busy harbor. A large white and blue ferry is docked at a pier, surrounded by numerous smaller fishing boats and yachts. In the foreground, a modern stadium with a curved, metallic roof is visible, along with a large parking lot. The background features a lush green coastline and distant blue mountains under a cloudy sky.

puerto montt  
cultural y  
arqueológico

## 2.3 / PUERTO MONTT CULTURAL Y ARQUEOLÓGICO

### Comunas del Destino

#### Provincia Llanquihue

- Puerto Montt
- Maullín
- Calbuco

#### Descripción General del Destino

La Región de Los Lagos cuenta con una historia, cultura y el patrimonio material e inmaterial que la convierte en un territorio multicultural y la dota de un elemento diferenciador con relación a otras regiones. Especialmente significativo es el tema arqueológico con el descubrimiento en la Región de asentamientos humanos desde hace 15.000 años.

Si bien se pueden encontrar muestras de esta historia y cultura a lo largo y ancho de toda la Región, este destino quiere concentrarse especialmente en el territorio alrededor de la costa interior de la Región y que lo conforma la ciudad de Puerto Montt y las comunas de Maullín y Calbuco.

La **ciudad de Puerto Montt**, capital de la Región de Los Lagos, se ubica frente al Seno de Reloncavi y a la Isla de Tenglo con variados servicios y equipamiento turísticos y junto a Angelmó, famosa y pintoresca caleta, ofrecen una variedad gastronómica de productos del mar y artesanías. Constituye el punto de partida hacia una zona marítima insular, que se inicia con el grupo de islas y canales cercanos a este puerto y que caracterizan el sur patagónico chileno.

El **Archipiélago de Calbuco** está formado por islas rodeadas de tranquilos canales que permiten la realización de atractivas excursiones. Maullín y Carelmapu, sectores marítimos costeros destacan por sus amplias playas (Pangal y Playa Mar Brava), frente a un mar abierto donde se desarrolla actividad pesquera artesanal. Maullín cuenta, además, con un patrimonio cultural e histórico de hace 450 años y que ha dejado edificios como la Iglesia del Rosario de arquitectura neogótica y construida en 1895. La Iglesia de la Candelaria construida en el siglo XVIII se inspira en la arquitectura chilota y fue declarada Monumento Nacional en 1993<sup>15</sup>.

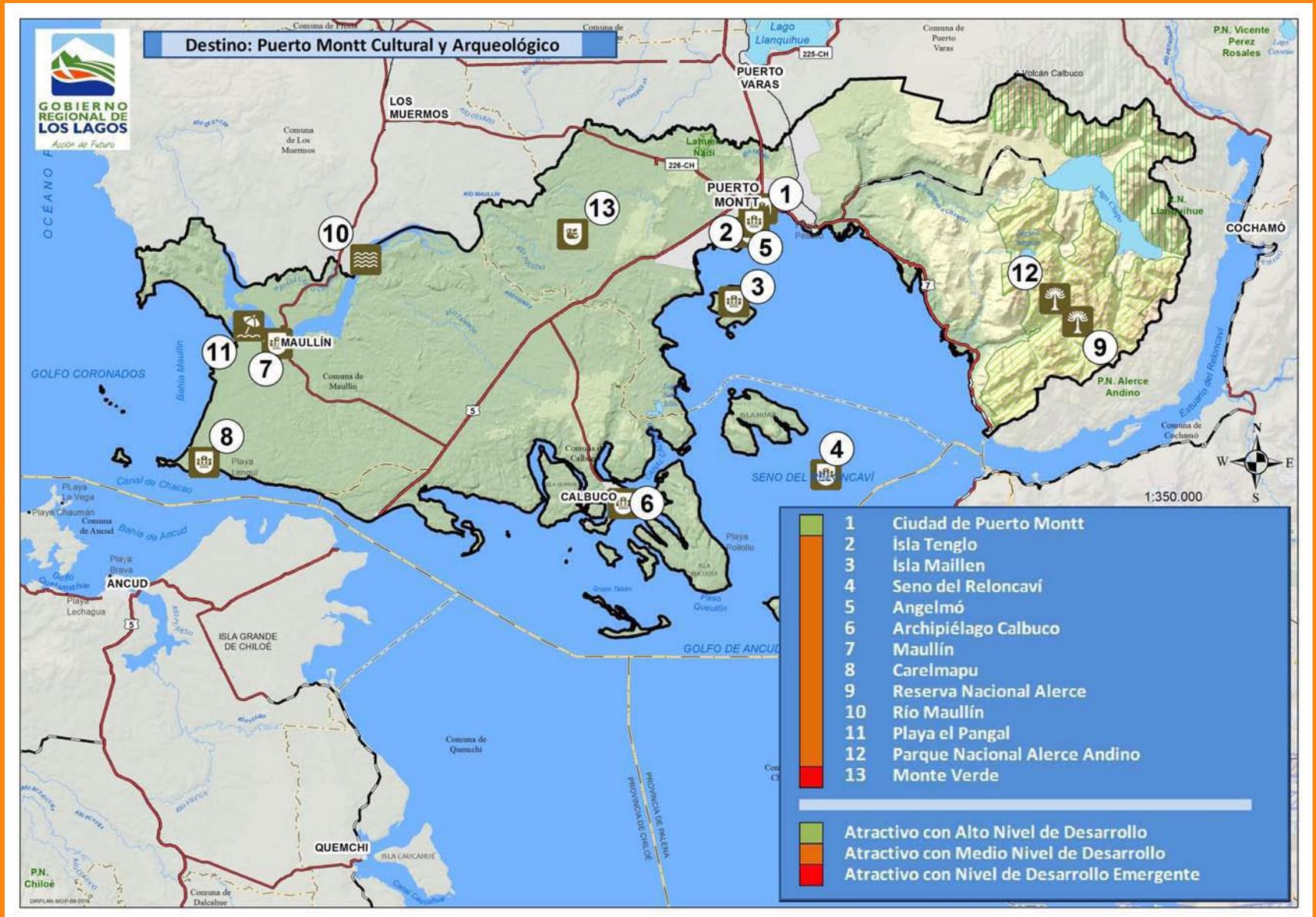
En el ámbito arqueológico destacan los **Corrales de Pesca y los Conchales Arqueológicos**. En la Isla de Calbuco se asentaron huilliches, chonos, juncos y poyas quienes dejaron vestigios arqueológicos como las "hachas de piedra", puntas de flecha, trozos de cerámica u osamentas humanas de cementerios indígenas que se han encontrado en conchales y cementerios. Los conchales más representativos se encuentran en Huito, El Rosario, Puelo y Chipué. También se encontraron restos arqueológicos en el sitio de Yaco. Calbuco es conocida por sus **fiestas costumbristas** como la Fiesta de las Luminarias, la fiesta de los Indios Caciques, la Noche de San Juan o la celebración del Curanto Gigante.

El destino cuenta con **Monte Verde**, un importante yacimiento arqueológico descubierto en 1975 por Félix Werner y Carlos Jünger y conocido a nivel internacional. Consta de dos yacimientos: MV-I y MV-II, los cuales se han datado en 33.000 años y 14.800 años antes del presente, derribando la entonces "Teoría del Poblamiento Americano" que fechaba la llegada del hombre al nuevo mundo hace 12.500 años antes del presente.



15. Municipalidad de Maullín.

# puerto montt cultural y arqueológico







patagonia  
verde

## 2.4 / PATAGONIA VERDE

### Comunas del Destino

Provincia de Llanquihue

- Cochamó

Provincia de Palena

- Hualaihué

- Chaitén

- Palena

- Futaleufú

#### Descripción General del Destino

Este destino marcado por el inicio de la carretera austral y la ruta bimodal, atraviesa algunos de los paisajes más espectaculares de la región. Reserva ecológica de la Región de Los Lagos posee una privilegiada biodiversidad, reconocida a nivel internacional, representante de los bosques templados siempre verdes, donde reina el majestuoso alerce con más de 4.000 años, 70 metros de altura y de belleza ancestral. Flora y fauna acompañan al visitante que encuentra localidades con amplio y potencial desarrollo para actividades ecoturísticas y turismo aventura, pesca deportiva y otros. La ruta ofrece servicios turísticos en algunos sectores, para el alojamiento y alimentación, además de un importante mejoramiento de las condiciones de accesibilidad a través de nuevos puentes, caminos y trasbordadores.

El destino cuenta con la presencia de imponentes [volcanes como el Yates, Hornopirén, Michimahuida o el Corcovado](#). En este último, su caprichosa silueta de la cúspide, correspondiente a una pared sobreviviente de su antiguo cono colapsado, es muy característica y suele estar presente en material turístico que promueve a la zona como destino vacacional.

El destino cuenta con dos [Parques Nacionales](#) (Hornopirén y Corcovado), una Reserva Nacional (Futaleufú), y con el Parque Pumalín (privado) cuya rica biodiversidad permite actividades de ecoturismo.

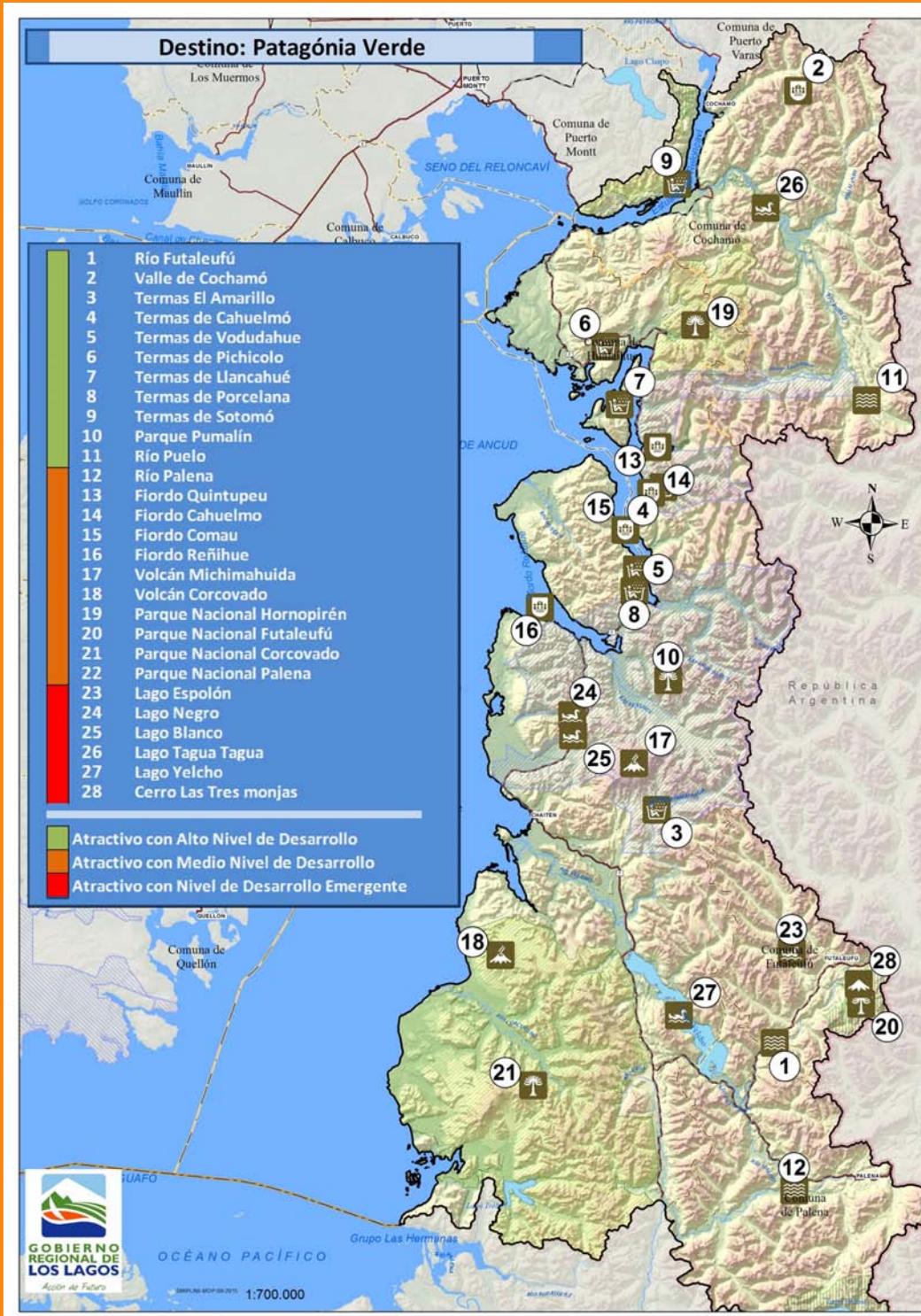
Otros de los aspectos destacables del destino es la presencia de los ríos Palena y Futaleufú, considerado este último dentro de los tres mejores del mundo para hacer kayak y rafting. Otros de los atractivos turísticos del destino son sus termas (El Amarillo, Porcelana, Llancahué, Cahuelmó) lagos (Yelcho, El Espolón, Negro y Blanco) y la Laguna Azul.

En el destino se sitúa el imponente [Valle de Cochamó](#) que se caracteriza por su naturaleza virgen, bosques, montañas de granito y senderos de trekking. En la zona se pueden contratar cabalgatas guiadas, circuitos en barco y salidas en kayak. Cochamó es parte del Destino Patagonia Verde y es también el paraíso de la escalada. En esta área encontramos también el Río Puelo reconocido como un excelente lugar para la pesca deportiva de salmones y truchas.

El destino se complementa con el [Estuario de Reloncaví](#) que bordea el Valle de Cochamó. Este estuario se encuentra al final del fiordo de Reloncaví, y en las cercanías posee varios parques nacionales. El estuario es usado en varias actividades económicas como la navegación, turismo y deportes, el cultivo de salmones y la acuicultura.

Para completar el destino, encontramos imponentes fiordos sobre los cuales se puede navegar: Cahuelmo, Comau, y Quintupeu.





patagonia verde





A large, weathered wooden cross stands prominently in the foreground, its vertical post leaning slightly to the right. The cross is set against a clear, vibrant blue sky. In the background, a long, single-story building with corrugated metal siding stretches across the middle ground. To the left, a portion of a wooden chapel with arched doorways is visible. The landscape is a mix of green grass and rolling hills under a bright, sunny sky.

chiloé

## 2.5 / CHILOÉ

### Descripción General del Destino

**Chiloé, ubicado en la zona austral de Chile**, comprende la segunda isla más grande de Sudamérica y un archipiélago de 40 islas, de las cuales 35 están habitadas. Prevalece un paisaje natural con amplias áreas protegidas y zonas vírgenes, donde lagos, ríos, cascadas constituyen la escenografía de poblados que se han caracterizado por sus tradiciones, mitos y leyendas y gastronomía que incluye curantos, mariscos, pescados y todo acompañado por las infaltables papas chilotas que junto con el ajo y el curanto tiene sello de origen. La actividad turística se desarrolla en torno al agroturismo, compartiendo la tradicional casa de madera y tejuelas que otorgan un aspecto de simpleza y originalidad.

Una parte muy importante de Chiloé está unida a **la magia y la construcción identitaria** a partir de la mitología con personajes como la Pincoya, el Trauco o el Caleuche. Las islas más pequeñas de Chiloé siguen conservando tradiciones ancestrales que además forman parte del patrimonio inmaterial como los carpinteros de ribera, la cestería, o el arte de la lana con el gorro chilote como principal producto, el almud como unidad de medida para la venta de productos (papas, mariscos, manzanas). Destaca la fiesta religiosa como el Nazareno Caguach.

**La religiosidad de su gente está reflejada en sus iglesias** en cada rincón de la isla que datan del siglo XVIII y XIX construidas en maderas nobles como alerce y ciprés, de las cuales 16, por su valor arquitectónico, han sido declaradas Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO.

El destino también **cuenta con zonas típicas** como el pueblo de Tenaún, la escuela de Mechuque, la calle Centenario de Chonchi, la Bateria Tauco, el fuerte de Chacao, el fuerte real de San Carlos de Ancud, el Fuerte de Ahui, el fuerte San Antonio, las baterías de Chaicura, Balcacura, además de reliquias y un museo bomberil en Ancud de diversas compañías de bomberos. Asimismo cuenta con restos arqueológicos como el complejo patrimonial de Corrales de Pesca y Conchales Arqueológicos.

La agricultura, la conservación del entorno y de los productos locales y en especial la papa chilota con más de 200 variedades, ha sido reconocida por la FAO como uno de los sitios prioritarios

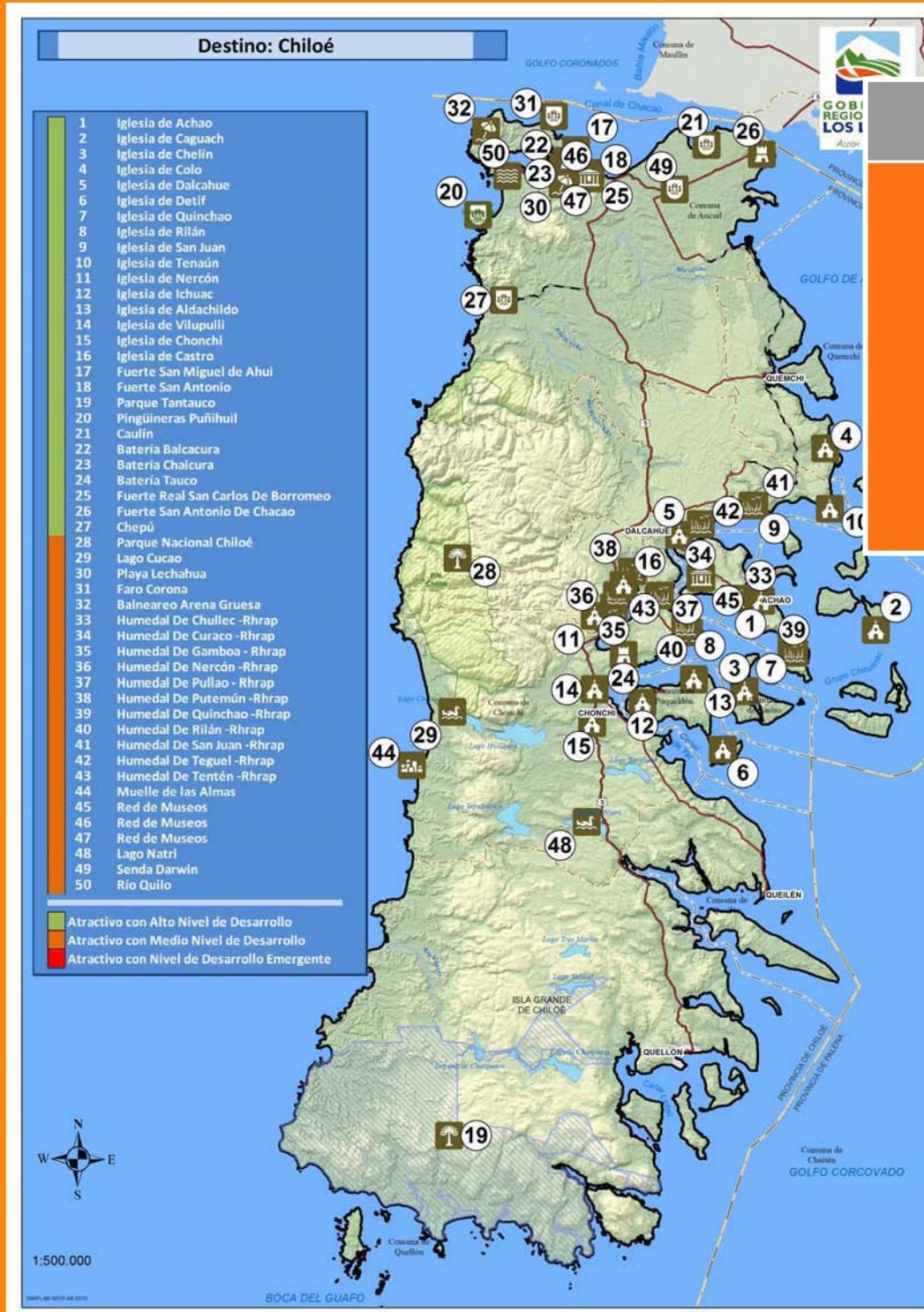
a nivel mundial dentro del proyecto Sistemas Ingeniosos de Patrimonio Agrícola Mundial - SIPAM.

Esta conservación y defensa de los productos autóctonos se ha traducido, a su vez, en la obtención del sello de denominación de origen al cordero, el curanto, la papa y el ajo chilote. Todo ello, ha influido en el desarrollo de la gastronomía chilota que es reconocida en todo el país y se ha convertido en uno de los principales productos turísticos del destino.

Además, la gastronomía está muy ligada a las tradiciones chilotas. Así, destaca el curanto que es, además, una fiesta comunitaria. El curanto se prepara como agradecimiento a quienes han participado de manera solidaria en la minga de tiradura de casa, que consiste en trasladar una casa de un lugar a otro utilizando bueyes para arrastrarla y troncos como mecanismo de soporte. El dueño de la casa solicita ayuda de varios vecinos para el traslado y como recompensa por su ayuda prepara el curanto que es un cocimiento de mariscos y carnes acompañado de papas nativas, chapaleles y milcaos, preparado en un hoyo en la tierra, sobre piedras calientes y cubierto con hojas de nalca y pasto. También es relevante la tradición de la maja que consiste en moler manzanas para extraer el jugo y preparar la famosa chicha de manzanas, otro plato típico tradicional es el yoco, que se prepara a partir del reitimiento de chancho.

Por último, un hito que se espera aportará al turismo de la región es el puente sobre el Canal de Chacao que unirá la isla con el continente. Una gran inversión es la que se destina para la construcción del Puente de Chacao que unirá la Isla Grande de Chiloé al país, la obra incluirá 2,6 kilómetros a la ruta 5, y considera la instalación de dos centros de operaciones en cada uno de los extremos; en la zona de Chacao (Ancud), se instalará un centro turístico que incluirá salas de reuniones, museografía, cafetería, baños, información turística y un mirador. A esta gran obra se sumará la construcción de la doble vía que unirá desde Chacao a Chonchi. El puente de Chacao por sus características técnicas y estéticas será un atractivo turístico en sí mismo, ya que no existe un puente de similares características en toda Latinoamérica, y a su vez generará nuevas actividades turísticas para la isla como circuitos de navegación bajo el puente, miradores, entre otros.





## Comunas del Destino

- Ancud
- Castro
- Dalcahue
- Chonchi
- Curaco de Vélez
- Quinchao
- Quemchi
- Quellón
- Puqueldón
- Queilen

chiloé



# Capítulo

# 3



# 3. VISION, OBJETIVOS Y CARTERA INICIATIVAS

## 3.1 / VISION, MISION, OBJETIVOS

La Política Regional de Turismo e Imagen de la Región de Los Lagos surge a partir de la Estrategia Regional de Desarrollo 2009-2020 y es coherente a nivel nacional con la Estrategia Nacional de Turismo, el Plan Nacional de Turismo Sustentable y la Ley de Turismo.

La Política Regional de Turismo ha de ser

**Articuladora** de los recursos y los actores vinculados al turismo, promoviendo la colaboración, la coordinación y la asociatividad.

**Constructora** de Región, promoviendo la imagen conjunta de la Región y la cohesión territorial.

**Internacional**, apostando por el posicionamiento de la Región como referente de turismo sustentable.

**Sustentable**, integrando los ámbitos económico, social y medioambiental.

Orientada al **desarrollo regional**, reforzando la complementariedad entre las actividades económicas de la Región

La **visión** formula el horizonte para el desarrollo del turismo en la Región y se plantea desde la consideración del turismo como uno de los motores del desarrollo regional.

# colonización

Frutillar



# VISIÓN

Propiciar en el territorio milenario de la **Región de Los Lagos** un **Turismo Sustentable** basado en su **naturaleza y legado histórico y cultural**, que contribuya a **fortalecer la identidad** para el posicionamiento y la **diferenciación de la Región a nivel nacional e internacional**, al **bienestar** de sus habitantes y a la **cohesión regional**.

Esta **visión** apuesta por un turismo sustentable, entendido como **aquel que hace un uso óptimo de los recursos naturales, respeta la autenticidad socio-cultural de las comunidades anfitrionas y asegura un desarrollo económico viable en el largo plazo.**

La operativa para alcanzar esta **visión**, viene dada por la Misión y los **O bjetivos Operativos**.

# MISIÓN

La Misión de la Política será **proporcionar los criterios** para la inversión pública, **articular a los actores** vinculados al turismo, y **promover el desarrollo** de las capacidades humanas y competitivas de la industria turística **desde criterios de sustentabilidad** en el horizonte de su **proyección internacional**.

Los objetivos operativos que habrán de materializar esta misión son:

Constituir la **Gobernanza Multinivel** del sector turismo, implicando a los actores público y privados.

**Articular la promoción conjunta** de la Región, tanto a nivel nacional, como internacional, promoviendo las complementariedades con otras actividades productivas.

Apoyar la **calidad y la sustentabilidad de la oferta turística** regional para la mejora de su competitividad y con bajo impacto ambiental.

Promover el **desarrollo competitivo de los destinos turísticos**, considerando el medioambiente, el desarrollo económico y social, así como los temas culturales, de diseño, de calidad y de seguridad.

Favorecer el **empleo y la capacitación en el sector**, apostando por la profesionalización y el aumento del atractivo del sector para el desarrollo de carreras profesionales.

La Visión se concreta en los **Objetivos Estratégicos** y unos **Resultados Esperados**:

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- **Contribuir** al desarrollo regional y a la cohesión territorial
- **Convertir** a la Región de Los Lagos en un referente internacional de turismo sustentable
- **Promover** una industria turística competitiva con altos estándares de calidad

RESULTADOS  
ESPERADOS A  
2025

Aumentar la **inversión** en Turismo en un 150%

Aumentar en un 35% las **ventas** de las actividades vinculadas al turismo

Aumentar en un 65% el **empleo** en las actividades vinculadas al turismo

Aumentar la **llegadas de turistas** en un 90%

Aumentar la **tasa de ocupabilidad** al 50%

Aumentar la **tasa de pernoctación** a 2,5 días



mitológico

Chiloé

## 3.2 / CARTERA DE INICIATIVAS

Para la puesta en marcha de la Política se plantean **8 programas** que contienen **22 iniciativas preliminares** y **7 iniciativas piloto**. Las iniciativas preliminares se desarrollarán en el tiempo de vigencia de la Política. Las iniciativas piloto se instrumentarán a corto plazo y tienen un doble objetivo:

1

Iniciar la **rápida puesta en marcha de la PRT** a través de iniciativas piloto que den respuesta a las necesidades más relevantes.

2

Ejercer un **efecto demostración** que permita mostrar a los agentes regionales la viabilidad y el potencial de la Política para incitarles a sumarse y a iniciar procesos complementarios.

### Cuadro Resumen de los Proyectos Piloto

EJE	PROGRAMA	INICIATIVA PILOTO
<b>DESARROLLO Y MEJORA COMPETITIVA DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS Y SUSTENTABILIDAD</b>	<b>P1: Formalización y competitividad de la oferta de servicios turísticos sustentables</b>	IP 1: Apoyo previo a la formalización de los emprendimientos turísticos IP 3: Turismo y Mujer IP 6: Intervención para el desarrollo del turismo rural como fuente prioritaria de ingresos en territorios rurales
<b>CAPITAL HUMANO</b>	<b>P2: Formación y Capacitación</b>	IP 2: Escuela de Oficios del Sector Turismo
<b>PROMOCIÓN</b>	<b>P6: Mejora de la acogida y experiencia del visitante</b>	IP 4: Programa de Comunicación, Difusión y Promoción
<b>CULTURA Y PATRIMONIO</b>	<b>P5: Puesta en valor de la identidad local para su incorporación en los productos turísticos</b>	IP 5: Turismo Cultural y Patrimonial
<b>MEDIO AMBIENTE GOBERNANZA</b>	<b>P8: Articulación del sector público para el apoyo integral al turismo</b>	IP 7: Educación ambiental y Conservación del Paisaje

# Cuadro Resumen Programas e Iniciativa

ÁMBITOS	PROGRAMAS	INICIATIVAS
<b>OFERTA SERVICIOS TURÍSTICOS</b>	<p><b>P1: Formalización y competitividad de la oferta de servicios turísticos sustentables</b></p> <p><b>P2: Formación y Capacitación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo previo a la formalización y al proceso de certificaciones de calidad y sello sustentable</li> <li>- Nuevas tecnologías e innovación en sustentabilidad (eco innovación)</li> <li>- Apoyo y acompañamiento al emprendimiento innovador</li> <li>- Apoyo al acondicionamiento para la accesibilidad universal de los servicios turísticos</li> <li>- Formación para gestores de empresas turísticas</li> <li>- Análisis de necesidades y Formación para personal de servicios turísticos (Idiomas, habilidades blandas, atención al cliente).</li> </ul>
<b>DESTINOS TURÍSTICOS</b>	<p><b>P3: Diversificación y Desarrollo de la Oferta de Productos Turísticos accesibles y de bajo impacto ambiental.</b></p> <p><b>P4: Transformar en oportunidad la adversidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El desarrollo de rutas de trekking - senderismo y actividades complementarias como cabalgatas, cicloturismo y observación.</li> <li>- Conformación de rutas que combine: turismo de montaña, termas, turismo cultural-patrimonial y/o la observación de flora y fauna, incluyendo circuitos integrados con otras regiones chilenas y Argentina.</li> <li>- Apoyo a los productos turísticos en nieves y cerros: esquí, escalada.</li> <li>- Desarrollo de actividades turísticas de agua: pesca recreativa, paseos náuticos, rafting.</li> <li>- Puesta en valor y apoyo a las actividades turísticas sustentables en las reservas de la Biosfera y las áreas silvestres protegidas</li> <li>- Modelo de articulación con el sector turismo afectadas por catástrofes naturales</li> <li>- Puesta en valor de los volcanes como recursos turístico: rutas de volcanes, centro de interpretación de la vulcanología.</li> </ul>
<b>AGENTES DEL CONOCIMIENTO</b>	<p><b>P 5: Puesta en valor de la identidad local para su incorporación en los productos turísticos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación del conocimiento: nuevas tecnologías, sustentabilidad, construcción del relato, historia, cultura e identidad local.</li> </ul>
<b>SOCIEDAD</b>	<p><b>P 6: Mejorar la acogida y experiencia del visitante</b></p> <p><b>P 7: Educación para el Turismo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalecer la red de oficinas de turismo municipales.</li> <li>- Sensibilización de la población en relación al turismo</li> <li>- Promoción del uso de la marca región.</li> <li>- Nuevos Perfiles Profesionales para el Turismo</li> <li>- Educación en la historia y la cultura regional / local en las enseñanzas básicas y medias.</li> </ul>
<b>SERVICIOS PÚBLICOS</b>	<p><b>P 8: Articulación del sector público para el apoyo integral al Turismo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herramientas: observatorio demanda y sustentabilidad</li> <li>- Guía para la convergencia de acciones en turismo.</li> <li>- Gobernanza en los destinos turísticos: definición y puesta en marcha de proyectos especiales de gran impacto.</li> </ul>

# Capítulo



41

# 4. GESTIÓN ORGANIZACIONAL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

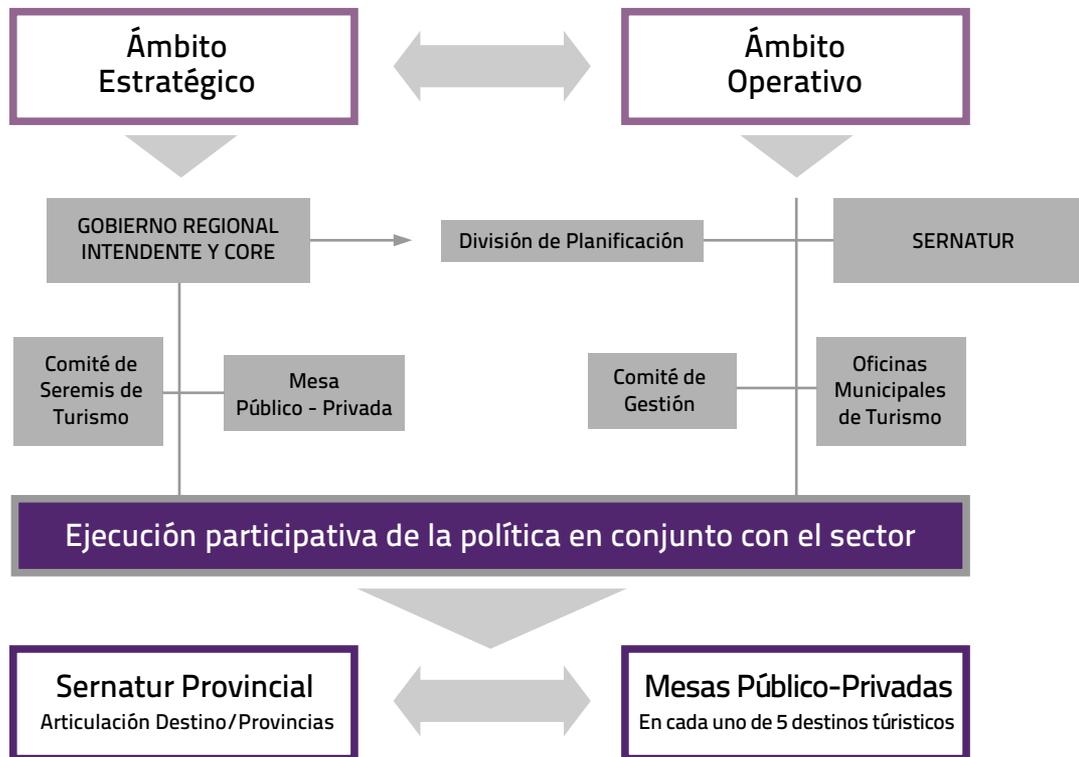
## 4.1 / MODELO DE GESTIÓN Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA POLÍTICA REGIONAL DE TURISMO E IMAGEN REGIÓN

El modelo de gestión y estructura organizacional de la PRT tiene como Objetivo asegurar la puesta en marcha y el cumplimiento de los objetivos fijados en la Política a base del consenso y la cooperación entre los actores, públicos y privados, vinculados al turismo.

Este modelo dará continuidad y ampliará el trabajo realizado en el proceso de definición de la Política, y se coordinará con la institucionalidad pública que trabaja directamente con la industria turística.

La Política contiene un alto grado de interacción entre los actores vinculados al turismo, y se basa en la complementariedad de los recursos y los productos turísticos de la Región. Por ello, requiere un alto grado de articulación en todos sus niveles.

Asimismo, se abordarán aquellos temas que superan las competencias regionales y que son de ámbito nacional, como la normativa laboral, las infraestructuras y la conectividad y el medio ambiente.



## MODELO DE GESTIÓN Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA POLÍTICA DE TURISMO DE LA REGIÓN DE LOS LAGOS

El **ámbito estratégico** será el nivel en el que se definirán las orientaciones estratégicas y los criterios para la inversión pública en materia de turismo. Asimismo, se establecerá el diálogo y la coordinación interinstitucional para la toma de decisiones y acuerdos con incidencia en el turismo y en los factores de entorno que contribuyen a su desarrollo.

El **ámbito operativo**, es el nivel de la gestión, la coordinación técnica y la ejecución de los programas e iniciativas.

## 4.2 / SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El Sistema de Seguimiento tiene el objetivo es **comprobar la realización de las acciones y valorar la instrumentación y los resultados de la Política**, de manera que puedan realizarse los ajustes pertinentes, se adopten las decisiones estratégicas requeridas, y se desarrolle la necesaria flexibilidad ante cambios en el contexto o las circunstancias.

Por su parte, la **evaluación** tiene como **objetivo** valorar los resultados alcanzados y analizar el impacto de la política, presentándolo a los actores implicados, gestores, ejecutores y beneficiarios de la política. La evaluación es un **proceso constructivo**, que contribuye a desarrollar un aprendizaje colectivo con relación a los mecanismos y modos de instrumentación de la política, así como, con relación a la eficacia y eficiencia de los programas desarrollados. La Evaluación se realizará en **dos momentos**, hacia la mitad del período de vigencia de la política, evaluación intermedia, y al término del período, evaluación final.

El **Cuadro de Mando** es el conjunto de objetivos, indicadores y la cuantificación de resultados esperados en línea con los recursos económicos disponibles. El Cuadro de Mando facilita el seguimiento de las acciones a nivel estratégico y a nivel operativo y el tratamiento de esta información es un insumo clave para la evaluación de la política.

El Cuadro de Mando de la Política Regional de Turismo e Imagen de la Región de Los Lagos contiene los siguientes indicadores de resultados.

INDICADORES DE RESULTADOS	
Programa 1	300 empresas formalizadas 100 prestadores de servicios más con certificación Q 60 alojamientos turísticos más con el sello S 200 empresas con nuevas tecnologías incorporadas 70 empresas creadas 100 nuevos empleos 100 empresas accesibles 10 productos/servicios accesibles a personas con discapacidad
Programa 2	50 nuevos proyectos turísticos 80 Personas con certificados de experiencia laboral 150 Personas contratadas
Programa 3	30% Aumento número de turistas 20% Aumento estancia turistas 15% Aumento gasto turistas
Programa 4	60% Población favorecida 15% Aumento llegadas y estancia turistas 25 Nuevos emprendimientos 20% Aumento llegadas y estancias turistas
Programa 5	Oferta regional de conocimiento para el turismo
Programa 6	Información turística regional Aumento del 20% en el número de turistas atendidos en las oficinas de turismo N° empresas que han incorporado la marca regional 10.000 personas formadas
Programa 7	Incorporación de nuevos módulos formativos en la educación y formación en turismo. N° niños y jóvenes educados N° artesanos y comerciantes formados 3 escuelas por provincia han incorporado la educación en la historia y cultura local/regional en su oferta formativa 100 estudiantes formados en historia y cultura local/regional
Programa 8	Informes de evolución del sector turismo sustentable Incorporación del turismo regional en los programas públicos de apoyo a la competitividad y el desarrollo. Realización de un programa en coordinación con diferentes servicios públicos que dé cabida a proyectos de gran envergadura e impacto

# AGRADECIMIENTO A COLABORADORES

## CONSEJEROS REGIONALES - COMISIÓN TURISMO

Marcela Alarcón Ojeda	Secretaria Ejecutiva	
Pedro Soto Oyarzun	Presidente CORE	Comisión Turismo
Manuel Ballesteros Curumilla	Provincia Chiloé	Presidente Comisión Turismo
Maria Angelica Barraza Arellano	Provincia Osorno	Comisión Turismo
Bernardo Espinoza Villalobos	Provincia Llanquihue	Comisión Turismo
Claudio Oyarzun Cárcamo	Provincia Chiloé	Comisión Turismo
Fernando Bórquez Montecinos	Provincia Chiloé	Comisión Turismo
Fernando Hernández Torres	Provincia Palena	Comisión Turismo
León Roa Soto	Provincia Palena	Comisión Turismo
Harry Jurgensen Rundshagen	Provincia Osorno	
Carlos Peña Ríos	Provincia Osorno	
Juan Carlos Duhalde Romero	Provincia Osorno	
Carlos Recondo Lavanderos	Provincia Llanquihue	
Jaime Millán Stuyen	Provincia Llanquihue	
Valentina Álvarez Nieto	Provincia Llanquihue	
José Manuel Rivera Altamirano	Provincia Llanquihue	
Ricardo Kuschel Silva	Provincia Llanquihue	

## MESA PÚBLICO PRIVADA

Leonardo de la Prida	Intendente Región de Los Lagos - Presidente de la Mesa
Jefe Diplan	Secretaria Ejecutiva de la Mesa
Carmen Gloria Muñoz	Seremi de Economía Fomento y Turismo
Carlos Contreras	Seremi de Obras Públicas
Jorge Pasminio	Seremi Medio Ambiente
Claudia Diaz	Directora Regional Sernatur
Jaime Bertin	Presidente Capitulo de Alcaldes Región de Los Lagos
Pedro Soto	Presidente Consejo Regional de Los Lagos
Fernando Hernández	Consejero Regional Región de Los Lagos
Frederic Emery	Presidente Asociación Gastronómica Los Lagos
Franz Schirmer	Representante Directorio de Innovación y Competitividad
Luz Maria Oyarzo	Representante Turismo Aventura (Pinguineras Chiloé)
Alejandra Guerra	Representante Guías Turismo Patrimonial.
Ervin Redlich	Representante Turismo Rural y Territorio Patagonia Verde
Rafaelle Di Biase	Presidente Asociación Guías Turismo Provincia Llanquihue
Fernando Espindola	Representante Pesca Recreativa, Guías Boteros, Lodges Rio Puelo

## EQUIPO DE GESTION POLITICA DE TURISMO

Nadine Campbell	Ejecutiva Negocios Corfo
Nancy Vera	Encargada Unidad Calidad, Gestión y Desarrollo Sernatur
Francisco Oviedo	Encargado de Promoción Sernatur
Claudio Castro	Profesional Ministerio Medio Ambiente
Claudio Cárdenas	Coordinador Regional Sercotec
Claudia Ampuero	Depto. Fomento Indap
Natalia Navarro	Jefa Unidad Técnica MOP
María Espinoza	Jefa Sección Administración ASP Conaf
Rocío Vera	Jefa Depto. Planificación Gore Los Lagos
Rossana Mora	Profesional Planificación GORE
Lorena Vargas	Profesional Planificación GORE

## PANEL DE EXPERTOS IMAGEN REGIÓN DE LOS LAGOS

Macarena Sanchez	Diseño Koncepto
Manuel Triviño	Universidad Santo Tomas
Cristian Caipillan	Nodo Lago Llanquihue
Pablo Fabrega	Historiador- Patrimonio Municipalidad Puerto Montt
Jorge Aguilar	Universidad de Los Lagos
Carmen Gloria Quezada	Decoradora
Alejandro Bernales	Diseñador Gráfico- Comunicaciones.
Alejandro Gallardo	Comunicación, Diseño y Gestor Cultural
Pricilla Soto	Universidad de Los Lagos
Ricardo Neira	Patrimonio-MOP
Claudia Ampuero	Turismo rural-INDAP
Nadine Campbell	Ejecutiva Negocios -CORFO
Francisco Oviedo	Encargado Promoción -SERNATUR
Claudio Castro	Ministerio Medio Ambiente
Cecilia Silva	Encargada Turismo Municipalidad de Frutillar
Héctor Caripan	Encargado Turismo Municipalidad de Castro
Nancy Vera	Encargada de Calidad -SERNATUR
Andrea Godoy	Turismo rural-INDAP
Natalia Navarro	Ministerio Obras Públicas

## ENCARGADOS (AS) MUNICIPALES DE TURISMO

Leonardo Latorre	Oficina de Turismo Municipalidad Quellón
Andrea Cespedes	Oficina de Turismo Municipalidad de Puqueldón
Raquel Cardenas	Oficina de Turismo Municipalidad Queilen
Claudia Contreras	Oficina de Turismo Municipalidad de Dalcahue
Jessie Gipoulou	Oficina de Turismo Municipalidad de Quemchi
Hector Caripan	Oficina de Turismo Municipalidad de Castro
Claudia Westermeyer	Oficina de Turismo Municipalidad de Ancud
Karen Flores	Oficina de Turismo Municipalidad de Chonchi
Tomas Vivanco	Oficina de Turismo Municipalidad de Futaleufú
Graciela Carrizo	Oficina de Turismo Municipalidad de Palena
Alejandro Cordova	Oficina de Turismo Municipalidad de Chaitén
Sandra Aliante	Oficina de Turismo Municipalidad de Hualaihue
Rodrigo Pauly	Oficina de Turismo Municipalidad de Puerto Montt
Eliseo Bahamondez	Oficina de Turismo Municipalidad de Cochamó
Karina Urra	Oficina de Turismo Municipalidad de Maullín
Cecilia Silva	Oficina de Turismo Municipalidad de Frutillar
Ariel Assad	Fomento Productivo Municipalidad de Fresia
Ana Maritza Vasquez	Oficina de Turismo Municipalidad de Calbuco
Caroll Mac Coll	Oficina de Turismo Municipalidad de Puerto Varas
Katia Tomckowiack	Fomento Productivo Municipalidad de Los Muermos
Felipe Barria	Oficina de Turismo Municipalidad de Osorno
Marcelo Tillemann	Dideco Municipalidad de San Pablo
Daniela Molina	Oficina de Turismo Municipalidad de Puyehue
Ines Segovia	Oficina de Turismo Municipalidad de Puerto Octay
Cristina Trujillo	Oficina de Turismo Municipalidad de Purranque
Alonso Inostroza	Oficina de Turismo Municipalidad San Juan de La Costa
Cristián Vargas	Oficina de Turismo Municipalidad de Puerto Montt
José Luis Dragón	Encargado Pladetur Municipalidad de Puerto Montt
María Elena Jara	Fomento Productivo Municipalidad de Frutillar
Yamina Muñoz	Servicio País Municipalidad de Los Muermos
José Cheuquepil	Oficina de Turismo Municipalidad de Puerto Octay
Verónica Cano	Oficina de Turismo Municipalidad de San Pablo
Maite Burgos	Oficina de Turismo Municipalidad de San Juan de la Costa
Felipe Sánchez	Oficina de Turismo Municipalidad de Castro







Los Lagos  
PATAGONIA *Chile*