



ANTECEDENTES ZOIT DESTINO TORRES DEL PAINE

¿Qué es una ZOIT?

Ser declarado ZOIT significa que un territorio determinado acuerda trabajar en conjunto y de forma coordinada para impulsar y proteger la actividad turística. Los principales actores de este territorio tales como el municipio, los vecinos, instituciones públicas e instituciones privadas, tales como el Cámaras de turismo o Asociaciones Gremiales entre otros, identifican una imagen objetivo del territorio y proponen un plan de trabajo conjunto, donde se focalizan esfuerzos públicos y privados para el desarrollo de la actividad turística sustentable. Esto se realiza por medio de la elaboración participativa de un Plan de Acción, el que, en palabras sencillas, es un plan de trabajo público-privado, donde se define que se necesita para mejorar la actividad turística, quienes podrían ayudarnos, que actividades es necesario realizar y quienes se comprometen a hacerlo en un plazo determinado. Así se logran compromisos claros de todas las instituciones públicas, privadas y organizaciones como junta de vecinos, se postulan a fondos y proyectos y se logran acuerdos para impulsar el turismo sustentable en su territorio. Es importante considerar en su Artículo N°17, la Ley 20.423 señala que “las Zonas de Interés Turístico tendrán carácter prioritario para la ejecución de programas y proyectos públicos de fomento al desarrollo de esta actividad.

INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO ZOIT DE DECLARATORIA ZOIT DESTINO TORRES DEL PAINE

Las municipalidades De Torres del Paine y Natales se han organizado junto con la Dirección Regional de Sernatur de Magallanes y Antártica Chilena para iniciar el proceso de declaratoria y enviar la ficha con la Solicitud de declaratoria ZOIT bajo la Ley N° 20.423. Finalmente, el día 20 diciembre del 2017 ingresó a la Subsecretaría de Turismo la ficha de solicitud de declaración, la cual actualmente cuenta con la resolución de admisibilidad N°09 del 24 de enero de 2018 por parte de la Subsecretaría de Turismo.

De acuerdo al decreto 30 del 2016, que fija el procedimiento para la declaración de Zonas de Interés Turístico, corresponde una vez obtenida la resolución de admisibilidad iniciar el proceso de consulta ciudadana vía web. Seguido a lo anterior corresponde el desarrollo del proceso de consulta pública, establecido en el Artículo N°10 del reglamento que fija el procedimiento para la declaratoria de Zonas de Interés Turístico, la que corresponde a una primera instancia para aportar ideas para el desarrollo del Plan de Acción ZOIT. Esta es una etapa inicial dentro del proceso de declaratoria ZOIT y existen otras instancias de participación presenciales como sesiones o talleres de trabajo para la construcción del Plan de Acción, que están siendo convocadas por las municipalidades de Torres del Paine y Natales y la Dirección Regional de Sernatur de Magallanes y Antártica Chilena. La Subsecretaría de Turismo, para dar cumplimiento a lo establecido en dicho instrumento normativo, y de acuerdo a lo contemplado en el artículo 73 de la Ley N° 18.575, sobre Bases Generales de la Administración del Estado, ofrece y coordina esta instancia de consulta, con el objeto de invitar a las personas a participar, dar a conocer su opinión, entregar información adicional y ser piezas clave en el mejoramiento de la gestión turística de la ZOIT asociada a su territorio.

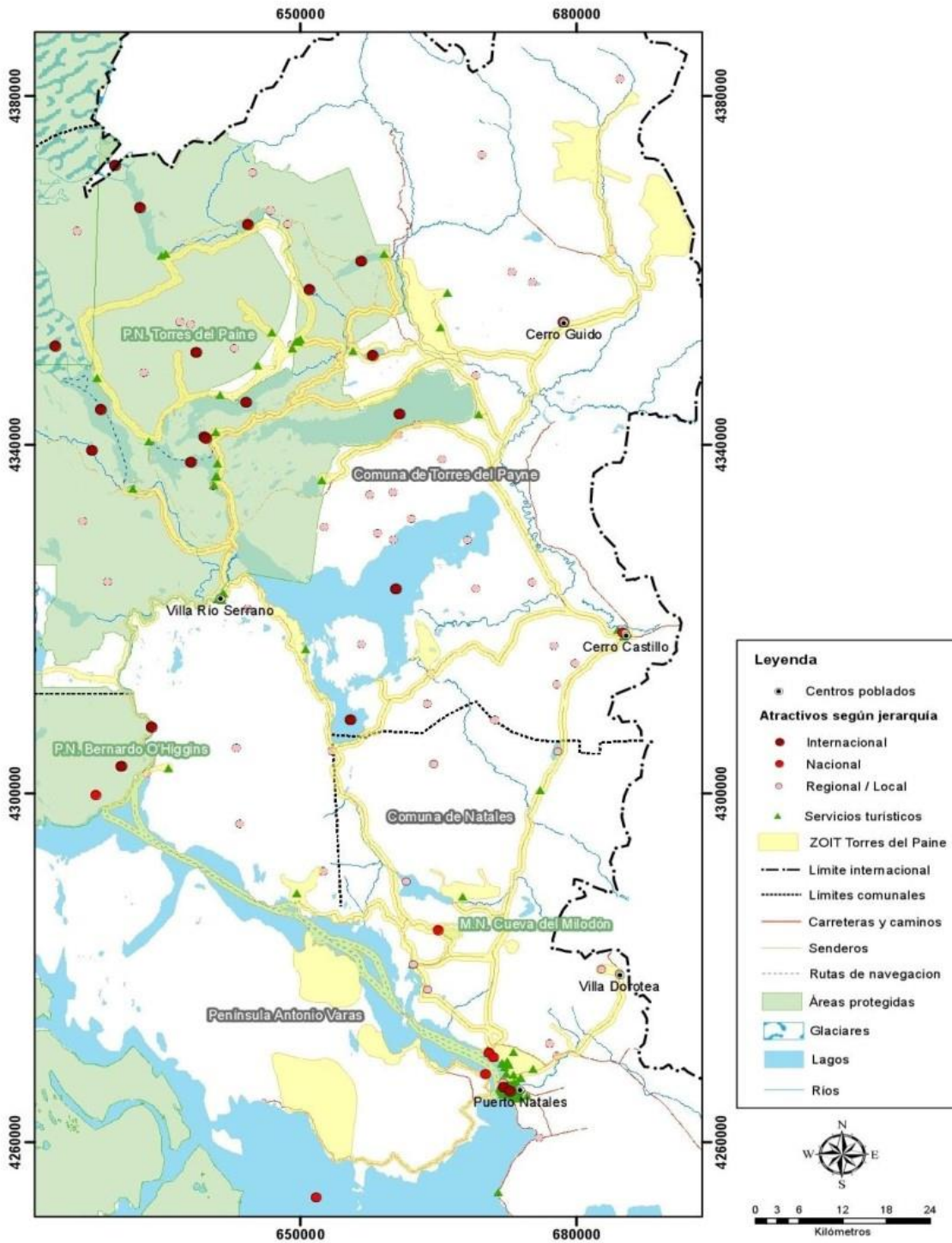
¿Qué oportunidades ofrecen las ZOIT?

Una ZOIT cuenta con un equipo coordinador el cual reúne a distintas instituciones y la comunidad local para definir una visión de lo que se desea, y los organiza para dar cumplimiento a los compromisos de desarrollo turístico plasmados en su Plan de Acción, por lo que podrá desarrollar distintas acciones como proyectos, ordenanzas, aportes públicos y privados que fomenten la actividad turística deseada, como asimismo para la asignación de recursos destinados a obras de infraestructura y equipamiento necesarios. Todo esto contribuirá a alcanzar un desarrollo sustentable del destino y alcanzar la visión de desarrollo propuesta de forma participativa por todos los actores del territorio.

- Coordinación entre distintas instituciones (Públicas y privadas del territorio)
- Construcción y participación para alcanzar una visión de desarrollo turístico de la zona
- Focalización de la inversión de programas y proyectos públicos
- Desarrollo turístico planificado y consensuado del destino

Antecedentes de la Ficha de postulación de la propuesta ZOIT

Ubicación



PROPUESTA ZOIT DESTINO TORRES DEL PAINE

Resumen

Las condiciones especiales para la atracción turística en la ZOIT destino Torres del Paine están basadas principalmente en el Parque Nacional Torres del Paine (PNTP), el cual contiene 18 de los 22 atractivos de jerarquía internacional del destino, siendo el principal motivo de visita. Al mismo tiempo, destaca el Monumento Natural Cueva del Milodón, cuyo valor paleontológico, arqueológico y natural lo convierte en la segunda área silvestre protegida (ASPE) más visitada de la Región de Magallanes. Estos atractivos, son complementados por el desarrollo de turismo de naturaleza y agroturismo en estancias ganaderas, así como por una oferta de servicios turísticos en Puerto Natales diversa y de calidad, entre los que destacan 224 establecimientos de alojamiento, 89 servicios de alimentación (restaurantes y similares), y 87 servicios de turismo aventura, entre otros. Respecto a la demanda, el turismo tiene una fuerte demanda de visitantes extranjeros, aunque los nacionales han aumentado significativamente en los últimos años. Se ha reconocido como principal motivación de los turistas que visitan el destino el contacto con la naturaleza y el desarrollo de actividades de aventura.

En lo que respecta a los actores relevantes, existen numerosas organizaciones sociales, existiendo en la actualidad 13 organizaciones del sector turismo y 1 organización de ganaderos. En relación a los actores públicos, son reconocidos como relevantes los municipios, Gobernación, Conaf, Sernatur y Seremis de Economía, Bienes Nacionales, Agricultura, Medio Ambiente, Salud, Obras Públicas.

Dentro de las principales brechas se identifica la alta dependencia del PNTP, la sobrecarga en su visitación y escaso presupuesto para su manejo, la necesidad de diversificar la oferta de productos turísticos, la escasa certificación de los servicios con Sellos S y Q, una marcada estacionalidad y la falta de articulación de actores públicos y privados para lograr la sustentabilidad del destino. Por lo que las acciones del plan deberían enfrentar estas brechas, teniendo como imagen objetivo "Al 2027, el destino Torres del Paine será reconocido como un referente de turismo sustentable que ha logrado diversificar su oferta y aumentar la calidad y sustentabilidad de los servicios, poniendo en valor el patrimonio natural, cultural y la identidad local del territorio, proporcionando a los visitantes experiencias memorables. Las acciones en torno al desarrollo turístico sustentable del destino serán planificadas e implementadas gracias a la coordinación y cooperación público-privada, y serán coherentes con el territorio, lo que permitirá la conservación de sus áreas silvestres protegidas, el encadenamiento productivo y el posicionamiento de productos turísticos en estancias y en los centros poblados, logrando un desarrollo integral e inclusivo del destino".

Diagnóstico turístico – territorial

EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA HABILITANTE

¿Qué funciona bien?	¿Qué es necesario mejorar? (Brechas)
<ol style="list-style-type: none">Mejoras en rutas, conectividad y acceso a principales atractivos turísticos (marítimos y terrestres).Diversidad de oferta en alojamiento y alimentación.Mejoras de cobertura en comunicaciones realizadas en los últimos años (internet y telefonía).Alta frecuencia de medios de transporte entre Punta Arenas - Puerto Natales, Parque Nacional Torres del Paine (PNTP) (horarios, conexiones con vuelos).	<ol style="list-style-type: none">Disponibilidad, estado y cumplimiento de normativa de infraestructura habilitante en el Parque Nacional Torres del Paine.Falta regular y coordinar los medios de transportes (embarcación, aviones, buses) desde Puerto Natales a los distintos sectores turísticos (Cerro Castillo, PNTP, dentro de PNTP, península Antonio Varas).Aeródromo debería mejorar su infraestructura para ser aeropuerto y funcionar todo el año.Falta de red de servicios básicos de apoyo: agua potable, residuos, combustible, gomería, emergencia

- salud, seguridad, servicio de baños en diferentes puntos del destino.
- Mejorar conectividad y mantenimiento de caminos y puentes.

Acciones por desarrollar los próximos cuatro años

- Mejorar y desarrollar infraestructura habilitante en el Parque Nacional Torres del Paine de acuerdo a intensidad de uso turístico, que incluya mejora de senderos, señalética, servicios sanitarios, muelles, puentes y pasarelas, centros de visitantes, miradores, guarderías e instalaciones administrativas.
- Mejorar fiscalización en transporte a Cerro Castillo y Parque Nacional Torres del Paine. Desarrollar ordenanza municipal que regule el transporte.
- Mejorar condiciones de aeródromo para que pase a ser aeropuerto.
- Mejorar los servicios de apoyo al desarrollo del turismo en áreas alejadas a las ciudades y localidades principales (estaciones de bencina, supermercados, cajeros automáticos, entre los principales).
- Mejorar conectividad en relación a internet y telefonía en sectores con escasa conectividad.
- Establecer mesas de trabajo público – privadas que permitan avanzar en el cumplimiento de normativa en infraestructura y equipamiento.
- Incluir mejoras permanentes en infraestructura habilitante en el Monumento Natural Cueva del Milodón.

RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE LA OFERTA TURÍSTICA

¿Qué funciona bien?	¿Qué es necesario mejorar? (Brechas)
<ol style="list-style-type: none"> Buena preparación de guías de turismo y del personal con experiencia en la zona. La zona es atractiva para trabajadores nacionales y extranjeros. Capital humano está permaneciendo más tiempo en la zona. El aumento en la asociatividad está ayudando a la profesionalización del turismo. En general, la calidad de la oferta de restaurantes, hoteles y alojamientos es buena y diversa. Generación de la Ordenanza municipal de turismo de la Comuna de Torres del Payne. Destino seguro y confiable. Existen posibilidades de capacitación para el capital humano. 	<ol style="list-style-type: none"> Oferta de formación técnico - profesional en turismo no cumple las expectativas del rubro, escasa experiencia práctica en la formación en turismo. Escasa concientización de los actores locales en relación al turismo. Ley que regula el trabajo no es adecuada para la atención turística, por lo que afecta la disponibilidad de servicios domingos y feriados. Falta colaboración entre sector privado del turismo, instituciones educacionales y el Estado. Faltan servicios como supermercados, cajeros automáticos, bombas y stock de alimentos para responder a la demanda turística. Escasos incentivos para mejorar la calidad de los servicios.

Acciones por desarrollar los próximos cuatro años

- Aumentar la capacitación en idiomas y atención al cliente.
- Realizar instancias de capacitación científica, turística y de habilidades blandas que permitan ser transversales al turismo y se basen en la realidad territorial.
- Generar actividades para valorizar y potenciar la identidad local en la población local y en los trabajadores del sector turismo.

4. Entregar mayor experiencia práctica a estudiantes de turismo, con apoyo de empresarios locales y del Estado.
5. Desarrollar un protocolo de manejo de situaciones críticas que permita dar seguridad a los visitantes.
6. Potenciar la carrera técnica de turismo del liceo politécnico de la ciudad de Puerto Natales.
7. Incluir la capacitación en buenas prácticas a los trabajadores que se desempeñan en Áreas Silvestres Protegidas del Estado.
8. Transferir conocimientos sobre el patrimonio cultural del destino a guías y empresarios turísticos, que permita mejorar el relato y los productos turísticos, potenciando así el valor de las estancias en la oferta turística.
9. Difundir la implementación del sello de calidad de Sernatur “Q” entre los servicios turísticos.

SUSTENTABILIDAD DEL DESTINO

¿Qué funciona bien?	¿Qué es necesario mejorar? (Brechas)
<p>BIENESTAR DE LAS COMUNIDADES RESIDENTES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Empoderamiento social en crecimiento y que se refleja con el aumento de agrupaciones de distintos rubros. 2. El término sustentabilidad ya se encuentra en la agenda ciudadana permitiendo una visión del territorio acorde a ese tipo de desarrollo. 3. Mayor apertura hacia la integración multicultural. <p>BENEFICIOS ECONÓMICOS DEL TURISMO.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La asociatividad del sector privado está enfocada a un turismo sustentable. <p>MANEJO DE RECURSOS Y RESIDUOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gran parte del territorio se encuentra protegido bajo el Sistema de Áreas Silvestres Protegidas del Estado, y a su vez también existen iniciativas privadas de conservación. 	<p>BIENESTAR DE LAS COMUNIDADES RESIDENTES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Falta coordinación y trabajo en conjunto entre los actores públicos y privados para lograr la sustentabilidad del Parque Nacional Torres del Paine. 2. Falta dar más énfasis a la sustentabilidad social. <p>BENEFICIOS ECONÓMICOS DEL TURISMO.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar remuneraciones en el rubro. 2. Falta de inserción de proveedores locales y grupos vulnerables a la cadena de valor del turismo. <p>MANEJO DE RECURSOS Y RESIDUOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Parque Nacional Torres del Paine enfrenta problemas para compatibilizar conservación y turismo 2. Falta un centro de reciclaje y alternativas de manejo de residuos domiciliarios y peligrosos. 3. Faltan incentivos a la producción de energías limpias y eficiencia energética.

Acciones por desarrollar los próximos cuatro años

- BIENESTAR DE LAS COMUNIDADES RESIDENTES
1. Desarrollar planes de turismo social que permitan a la población local conocer su territorio.
 2. Promocionar las buenas prácticas ambientales en los centros poblados.
- BENEFICIOS ECONÓMICOS DEL TURISMO.
1. Diversificar la oferta turística y cuantificarla (en relación a sobrecarga del destino).
- MANEJO DE RECURSOS Y RESIDUOS
1. Presupuesto para manejo e infraestructura del Parque Nacional Torres del Paine y el Monumento Natural Cueva del Milodón deben ser proporcional a la intensidad de uso turístico y a la importancia que tiene para el destino.

2. Desarrollar acciones que permitan conservar efectivamente los atractivos del Parque Nacional Torres del Paine.
3. Promover el uso/implementación de planta de reciclaje en Puerto Natales
4. Generar incentivos e instrumentos para fomentar la eficiencia energética.
5. Difundir la generación de Acuerdos de Producción Limpia en la industria turística y obtención de sellos "S" de sustentabilidad.

DESARROLLO DE PRODUCTOS

¿Qué funciona bien?	¿Qué es necesario mejorar? (Brechas)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Buen posicionamiento del destino con productos como el Parque Nacional Torres del Paine, navegación Balmaceda-Serrano y Cueva del Milodón, permitiendo ser un anclaje para posicionar otros productos turísticos. 2. Existe una oferta variada para diferentes segmentos e intereses. 3. Oportunidad de generar nuevos productos turísticos en el territorio. 4. Aspectos históricos y culturales de las zonas rurales son reconocidos y valorados. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diversificar la oferta turística generando nuevos productos y circuitos alternativos como turismo en estancias, de intereses especiales y/o culturales, mejorando a su vez las condiciones para que otros productos entren al destino turístico. 2. Falta un catastro y/o registro de los productos (oferta) turísticos locales que permita conocer las oferta y generar alianzas. 3. Mejorar el relato poniendo en valor aspectos del patrimonio natural, cultural e histórico del territorio.

Acciones por desarrollar los próximos cuatro años

1. Potenciar el desarrollo de productos turísticos en estancias, que pongan en valor el patrimonio local y permitan diversificar el turismo.
2. Generar un estudio de mercado para nuevos productos que ayude a la toma de decisiones.
3. Mejorar el relato de productos incorporando aspectos culturales y científicos de los atractivos de la provincia.
4. Generar y diversificar oferta en temporada baja, productos de invierno.
5. Generar un catastro de registro de productos turísticos que apunte a un trabajo en red.

PROMOCIÓN TURÍSTICA

¿Qué funciona bien?	¿Qué es necesario mejorar? ()
<ol style="list-style-type: none"> 1. Posicionamiento y reconocimiento del destino Torres del Paine a nivel nacional e internacional. 2. Incremento de los visitantes de manera sostenida a partir del plan de promoción. 3. Existencia de instrumentos públicos para la promoción en privados. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ampliar la promoción del destino Torres del Paine incluyendo diferentes atractivos de la zona junto con los aspectos culturales, para que se promocionen otros atractivos del territorio a parte del Parque Nacional Torres del Paine. 2. Coordinar entidades públicas (Municipalidades, Sernatur) en relación al destino y su promoción. 3. Mejorar coordinación pública-privada en lo que se refiere a promoción. 4. Mejorar uso de tecnologías.

Acciones por desarrollar los próximos cuatro años

1. Incorporar el turismo en estancias en la promoción turística.
2. Capacitar al recurso humano y agencias en marketing, promoción y generación de relatos para que exista coherencia entre lo que se ofrece y lo que realmente se vende.

3. Desarrollar y consensuar un plan promocional en conjuntos a través de mesas públicas y privadas.
4. Promoción debe enfatizar otros productos y atractivos del destino, más allá del Parque Nacional Torres del Paine.
5. Potenciar el Turismo de Intereses Especiales: cultural, paleontológico, antropológico, geológico, de deportes.

Objetivo general.

Contribuir al desarrollo turístico sustentable del destino Torres del Paine en base a la coordinación público-privada e integración de la comunidad, la cual permita atraer recursos e implementar acciones para disminuir las brechas del destino, con énfasis en sus áreas silvestres protegidas, así como fomentar la diversificación de la oferta turística a través de la puesta en valor del patrimonio natural y cultural en estancias ganaderas y los centros poblados de la Provincia de Última Esperanza.

Objetivos específicos a cuatro años

1. Disminuir las brechas de infraestructura que existen en el destino, y en especial en sus Áreas Silvestres Protegidas, con el fin de mejorar la calidad del servicio, la sustentabilidad del destino y el posicionamiento de nuevos productos turísticos.
2. Potenciar la formación y capacitación de los trabajadores en turismo y de la comunidad a través de una mayor coordinación entre oferta educativa y laboral, la capacitación en habilidades blandas, idiomas y aspectos naturales y culturales del territorio que fortalezcan la calidad de los servicios, la integración local y apoyen la generación de nuevos productos.
3. Fomentar la sustentabilidad socio-económica y ambiental del destino turístico y de los servicios turísticos, y en especial en sus Áreas Silvestres Protegidas, a través del trabajo articulado público y privado y la implementación de acciones que permitan reducir las brechas existentes.
4. Diversificar la oferta turística del destino Torres del Paine a través del posicionamiento del turismo de naturaleza, turismo cultural y agroturismo en las estancias ganaderas de las comunas, así como la generación y puesta en valor de productos turísticos en torno a los centros poblados.
5. Complementar la promoción turística incluyendo nuevos productos turísticos en territorios rurales y en Puerto Natales.