



INFORME FINAL IMPLEMENTACIÓN PLAN DE TURISMO
PROYECTO CENTRAL HIDROELÉCTRICA LOS LAGOS



Empresa Eléctrica Pilmaiquén,
una empresa Statkraft Chile

INFORME FINAL
IMPLEMENTACIÓN PLAN DE TURISMO
PROYECTO CENTRAL HIDROELÉCTRICA LOS LAGOS

Consultoría realizada por:



ABRIL 2023

Índice de Contenidos

1. ANTECEDENTES GENERALES DEL PLAN DE TURISMO	3
2. INFORME ETAPA DE DIAGNÓSTICO	4
3. METODOLOGÍA	6
4. DISEÑO DEL PLAN DE TURISMO	7
5. OBJETIVO GENERAL Y VISIÓN DEL PLAN	8
6. MAPA DE ACTORES	9
7. ÁREA DE INFLUENCIA TURÍSTICA	13
8. INSTANCIAS DE VALIDACIÓN DEL PLAN DE TURISMO (AUTORIDADES Y COMUNIDAD)	14
9. CARTAS VALIDACIÓN DEL PLAN DE LA AUTORIDAD COMPETENTE	15
10. EJES ESTRATÉGICOS DEL PLAN DE TURISMO	18
EJE 1: CAPITAL HUMANO	19
EJE 2: INFRAESTRUCTURA & EQUIPAMIENTO	22
EJE 3: MARKETING & RELATO	23
EJE 4: EXPERIENCIAS	25
EJE 5: SUSTENTABILIDAD & CONCIENCIA TURÍSTICA	27
11. RESUMEN CANTIDAD DE ACCIONES Y PARTICIPANTES DEL PLAN	28
12. RESUMEN ACCIONES LOGRADAS DEL PLAN	30
13. EVENTOS PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y CIERRE DEL PLAN	31
14. ANEXO: INFORME RESULTADOS EVALUACIÓN DEL PLAN	32
15. ADJUNTOS: LISTADO DE ARCHIVOS CONTENIDOS EN EL PENDRIVE	40

1. ANTECEDENTES GENERALES DEL PLAN DE TURISMO

El **Plan de Turismo** se relaciona con el cumplimiento de la medida establecida en la Resolución de Calificación Ambiental (RCA N° 3573/2009) del Proyecto Central Hidroeléctrica Los Lagos en cuanto al considerando 12.12, en el cual se establece que: “El Titular deberá presentar un Plan de Turismo ante la autoridad competente, antes de la etapa de operación del proyecto”. Es a partir de esta definición, de carácter amplia, que Statkraft Chile abre un proceso de licitación en diciembre 2020 a fin de adjudicar el diseño, validación y ejecución del Plan de Turismo antes mencionado. Es así como en marzo de 2021 la implementación del plan es adjudicada a Turistiko Consultores, organismo que comienza su desarrollo para un periodo de 24 meses.

En este reporte se presentan de forma resumida los principales resultados del plan en términos del estatus de las acciones comprometidas, metodología y dinámica de interacción con el público objetivo, resultados y evaluación de los actores participantes en el plan.



Fotografía 1: Ruta T-975, comuna de Río Bueno

2. INFORME ETAPA DE DIAGNÓSTICO

Durante junio 2021, TKO consultores inicia el trabajo correspondiente a la etapa de Diagnóstico Turístico del proyecto, la cual se extiende hasta diciembre del mismo año, período en el cual se hace entrega oficial del Informe Etapa de Diagnóstico Turístico del proyecto para el desarrollo de un **Plan de Turismo**.

En dicho informe se presenta un extenso análisis del territorio en términos económicos, sociales y demográficos; de los actores relevantes en torno al proyecto; y del potencial turístico del territorio definido como Área de Influencia Turística del proyecto, entre otros temas relevantes.

El informe se estructuró en cuatro capítulos:

Capítulo 1: **Caracterización Territorial** de las comunas de Río Bueno y Puyehue, la que incluye análisis de antecedentes históricos, demográficos, sociales y de infraestructura.

Capítulo 2: **Mapa de Actores** relevantes en torno al proyecto.

Capítulo 3: **Diagnóstico Turístico** del territorio, el que incluye análisis de temas relevantes como planes y estrategias vigentes, atractivos turísticos, oferta y demanda y principales brechas.

Capítulo 4: **Anexos**, correspondiente a un conjunto de tablas en las cuales se detallan las instancias de consulta y participación llevadas a cabo durante el periodo.

A partir de los contenidos expuestos en el diagnóstico fue posible articular una radiografía territorial vigente y actualizada, en particular en torno a la situación y potencial del territorio en materia de turismo.

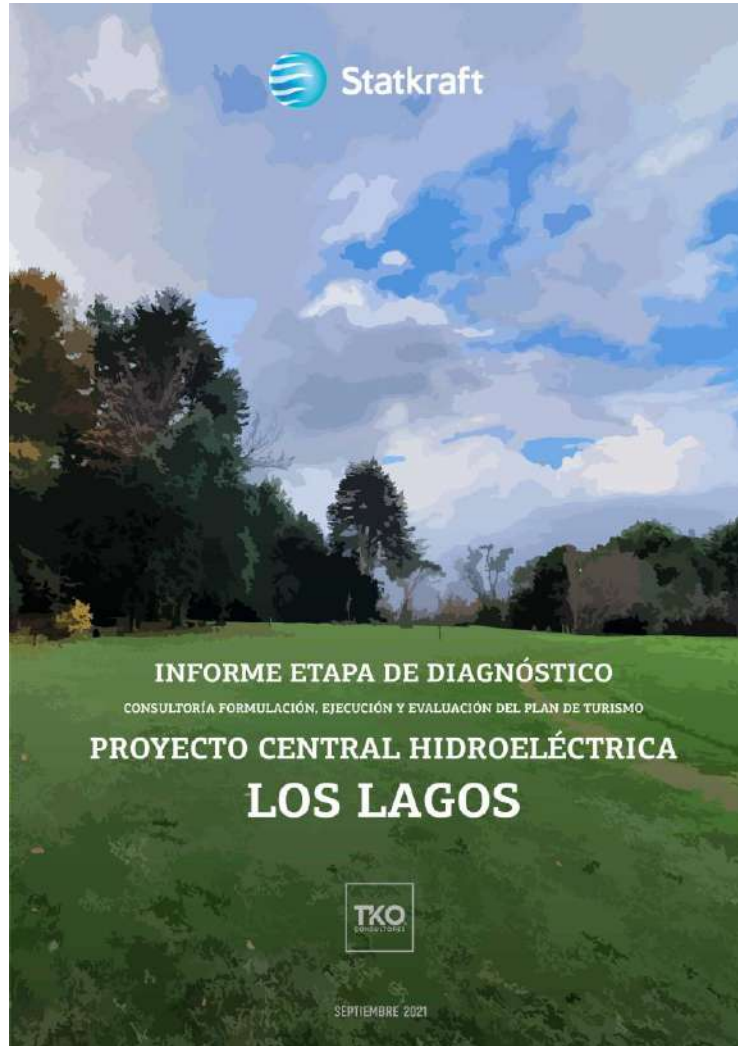




Imagen 1: Carátula Diagnóstico Plan de Turismo

3. METODOLOGÍA

Las herramientas metodológicas utilizadas para el levantamiento y sistematización de información, consideradas claves tanto para la elaboración del mapa de actores como para el diagnóstico en general, fueron las siguientes:

<p>1</p> <p>AJUSTE METODOLÓGICO</p>	 <p>El ajuste metodológico constituye una parte importante dentro del proceso. Esta actividad se realiza inmediatamente iniciado el proyecto y en ella se presenta al equipo de trabajo, se declaran expectativas y alcances de cada etapa y producto, se revisa la carta gantt y en términos generales, se intenta precisar al máximo cada elemento del proyecto.</p>
<p>2</p> <p>LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN</p>	<p>Fuentes secundarias Se realizó una profunda investigación de fuentes secundarias, ya sea a través de documentación física o digital. Esto incluye levantamiento de iniciativas, estrategias regionales y nacionales, proyectos ejecutados en la región e información de atractivos, entre otros.</p> <p>Entrevistas Se realizaron más de 30 entrevistas presenciales y/o telemáticas a los actores clave para el desarrollo del proyecto, entre ellos instituciones públicas, ONG's vinculadas, representantes del sector turismo y operadores turísticos, entre otros.</p> <p>Visitas a terreno Se realizaron 3 visitas a terreno durante la etapa de diagnóstico del proyecto. Durante las visitas a terreno el trabajo se focalizó principalmente en la realización de entrevistas con actores clave, el recorrido del territorio y del río Pilmaiquén y en reuniones con organizaciones funcionales del territorio.</p> <p>Reuniones Se realizó un total de 33 reuniones con actores clave del territorio y 14 reuniones con el mandante.</p>
<p>3</p> <p>DESARROLLO</p>	 <p>La etapa de desarrollo contempla las instancias de trabajo intensivo del equipo multidisciplinario conformado para el desarrollo de este proyecto.</p>

4. DISEÑO DEL PLAN DE TURISMO

A partir de diciembre 2021 comienza la etapa de diseño del plan, definiéndose los ejes estratégicos que lo estructurarán, así como las acciones específicas asociadas a cada uno de los ejes. Dicho proceso fue desarrollado en estrecha relación entre Statkraft y el consultor, a través de intercambio de información, reuniones de coordinación, trabajo de campo y visitas a terreno.

A fines de diciembre 2021, los lineamientos generales del plan comienzan a ser presentados a los actores más relevantes del territorio, así como a las autoridades pertinentes, en este caso, los departamentos de turismo de las municipalidades de Río Bueno y Puyehue, las oficinas provinciales del Ranco y Osorno, junto a las direcciones regionales del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), regiones de Los Ríos y Los Lagos y la dirección nacional de SERNATUR.



Imagen 2: Carátula Plan de Turismo

5. OBJETIVO GENERAL Y VISIÓN DEL PLAN

Objetivo General

Contribuir al fortalecimiento del turismo en el **Área de Influencia Turística -AIT-** definida para el **Proyecto Central Los Lagos**, a través de la implementación de acciones orientadas a potenciar iniciativas específicas, como también a fortalecer el posicionamiento del destino **Puyehue – Río Bueno**, siempre en el marco de un **trabajo participativo** con los actores turísticos relevantes y las **comunidades locales**.

Visión del Plan

El plan busca **crear mayor valor turístico en Pilmaiquén, Mantilhue y Entre Lagos**, con el propósito de integrar estas localidades con mayor fuerza a las estrategias de turismo existentes.



Fotografía 2: Playa Mantilhue, Lago Puyehue

6. MAPA DE ACTORES

El proyecto hidroeléctrico Central Los Lagos, ubicado en el río Pilmaiquén, tiene la característica de relacionarse con dos comunas: Puyehue y Río Bueno, cada cual con sus agrupaciones y con diferentes niveles de relación y aproximación al proyecto.

Para efectos de un análisis ordenado, se identificaron los siguientes grupos de actores en el territorio: Sector Público, Sector Privado, Comunidades Indígenas, Organizaciones y Gremios y Centros de Formación. A lo largo de la etapa de diagnóstico turístico se identificó, consultó y caracterizó a un total de 31 actores relevantes (personas y organizaciones) a través de fichas y tablas descriptivas. A continuación, se entrega una síntesis de los actores con mayor potencial de vinculación en relación con el Plan de Turismo.

Sector Público

Desde el Sector Público se han identificado como relevantes en primer lugar ambos municipios, es decir, Río Bueno y Puyehue. Si bien desde el municipio de Río Bueno existe renuencia hacia el proyecto, se logró establecer en una etapa inicial una relación de comunicación y traspaso de información con la Unidad de Turismo, la que al igual que en el caso de Puyehue, manifestó su conformidad respecto al diseño del Plan de Turismo.

Por otra parte, al Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), tanto en su escala nacional como regional, se presentó el Plan de Turismo obteniendo su conformidad con el diseño propuesto. En adelante, es decir, durante la etapa de ejecución del plan, SERNATUR jugó un rol de apoyo y colaboración en algunas de las actividades planteadas.

Sector Privado

Respecto al sector privado, podemos mencionar que existe una disposición al trabajo conjunto en la comuna de Puyehue, destacando el Parque Acuario Puyehue, emprendimiento en el cual se implementará una acción concreta en materia de interpretación. En el caso de la comuna de Río Bueno, es posible mencionar aquellos propietarios de terrenos que por su condición de cercanía y ribera de río ofrecen buenas condiciones técnicas para mejorar tres caminos y rampas de acceso proyectadas, quienes hasta ahora continúan disponibles para que estas mejoras se puedan implementar aguas arriba y aguas abajo de la central Los Lagos. Se trata de los propietarios Sucesión Villalobos y Guillermo Cumillanca, respectivamente junto a Orlando Ruiz, ubicado aguas arriba de la Central Rucatayo.

Comunidades Indígenas

En relación con las comunidades indígenas presentes en el territorio, no fueron encontrados en el diagnóstico suficientes elementos que permitan abordar el plan con ese segmento de población. Aunque se trata de un actor territorial importante, los hallazgos dan cuenta de un desarrollo turístico muy incipiente como para justificar la generación de acciones en el marco de una intervención acotada como este plan. Sin perjuicio de que efectivamente existen algunas iniciativas de emprendimiento turístico localizadas en el territorio, tanto de carácter individual como colectivo, éstas son impulsadas por actores que se oponen al Proyecto Central Los Lagos, quienes mantienen una posición (legítima y respetable) de no participación en cualquier iniciativa que proponga o impulse la empresa.

Algunos emprendimientos de pequeña agricultura de personas indígenas en el área de influencia fueron abordados en el plan, a través del encadenamiento entre dicho ámbito productivo y empresas de servicios hoteleros y de alimentación.

Por otro lado, el interés del plan pretendió que personas pertenecientes a comunidades tuviesen la oportunidad de participar y fueron invitadas a las acciones formativos contempladas en el plan, buscando siempre que el perfil de sus iniciativas se relacionará con el rubro.

Organizaciones y gremios

A lo largo de la etapa de Diagnóstico se tomó contacto y se caracterizó a diversas organizaciones funcionales y gremios existentes en el territorio.

En la comuna de Río Bueno se mantuvo un contacto más estrecho con la Cooperativa Manos de Mujer de Mantilhue, dedicada a la producción de hortalizas, quienes demostraron un importante nivel de organización y asociatividad, así como disposición a trabajar en el marco del plan. Por otra parte, la Asociación de Turismo de Mantilhue, en un primer momento mostró apertura y entusiasmo, finalmente no participó en el plan. Por último, en relación al mundo de la pesca deportiva, se mantuvo contacto con el Club Social y Deportivo de Boteros de Río Bueno, con quienes se espera generar un vínculo en la medida que la iniciativa de mejoramiento de caminos y rampas de acceso al río Pilmaiquén se materialice.

En la comuna de Puyehue, en tanto se ha mantenido un contacto más estrecho, con la Corporación Impulsa Puyehue, quienes valoraron como organización el desarrollo del Plan

de Turismo. A nivel de gremios vinculados al turismo se mantuvo relación con la Asociación de Pesca Deportiva de Puyehue, con quienes también se espera fortalecer el trabajo en la medida que la iniciativa vinculada a la instalación de rampas en el río avance. Por su parte, la Corporación Redes Turísticas Contacto Puyehue, que agrupa a pequeños prestadores de servicios turísticos de la comuna, se ha declarado contraria a cualquier tipo de participación en el plan.

En términos de establecimientos educacionales se identificó y contactado a dos instituciones, ambas en la comuna de Puyehue, con las cuales se definió potenciales áreas de vinculación en el marco del ámbito de formación incluido en el Plan de Turismo. Estas entidades son: el Liceo Bicentenario People Help People de Pilmaiquén, con quienes se trabajó a través de su área de Gastronomía y el desarrollo del programa Cuido Pilmaiquén, en el ámbito de la sustentabilidad y la conciencia turística del destino. Por otra parte, el Liceo Las Américas de Entre Lagos decidió no participar del plan.

Participación de actores por comuna:

Comuna de Río Bueno

- Cooperativa Manos de Mujer de Mantilhue
- Parque Acuario Puyehue

Comuna de Puyehue

- Junta de Vecinos de Pilmaiquén
- Organizaciones productivas de Pilmaiquén
- Corporación Impulsa Puyehue
- Liceo Bicentenario People Help People de Pilmaiquén
- Departamento de Turismo Municipalidad Puyehue
- Asociación Pesca Deportiva Puyehue

INFORME FINAL IMPLEMENTACIÓN PLAN DE TURISMO
PROYECTO CENTRAL HIDROELÉCTRICA LOS LAGOS

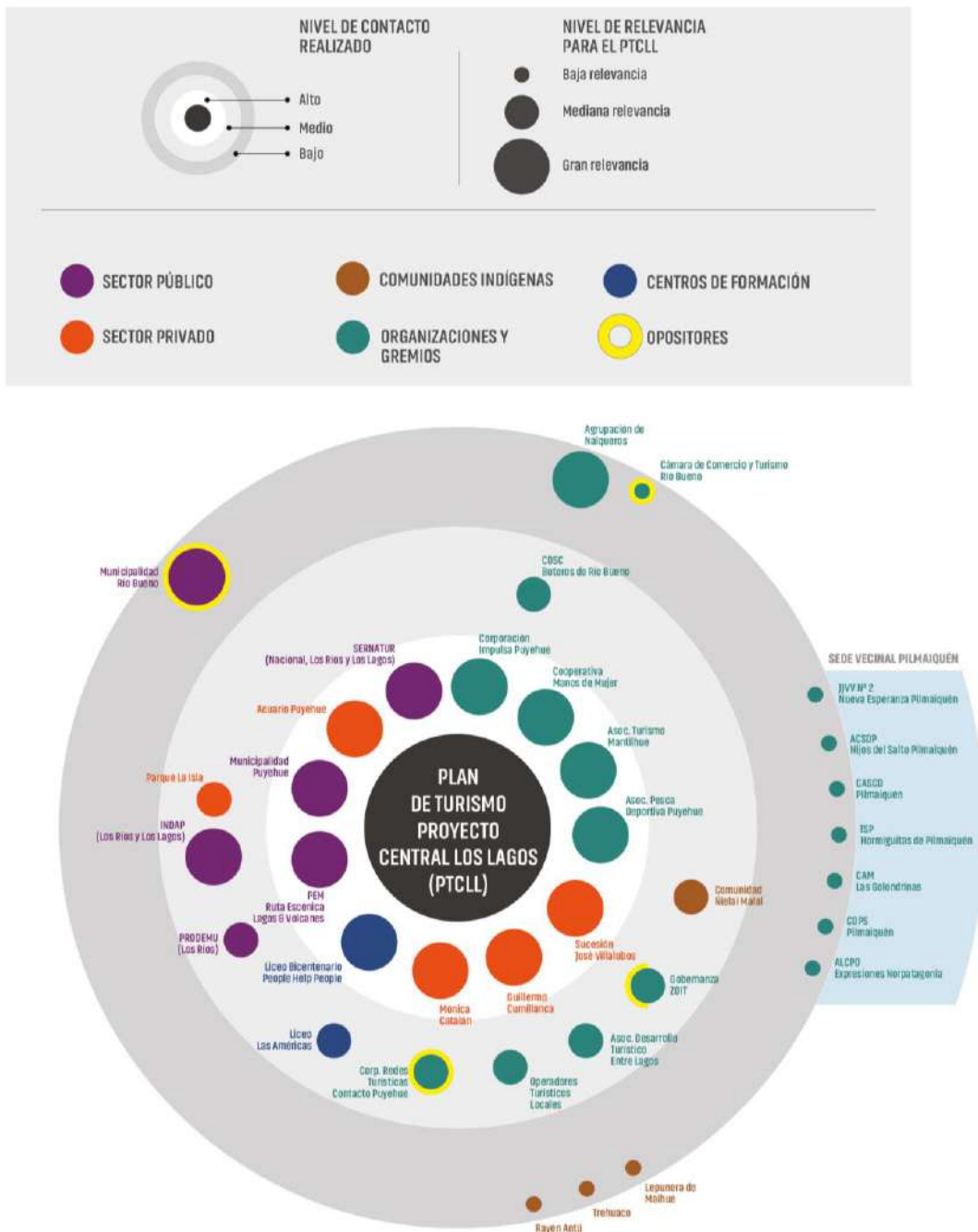


Imagen 3: Mapa de actores

7. ÁREA DE INFLUENCIA TURÍSTICA

El Área de Influencia Turística (en adelante AIT) del Proyecto Hidroeléctrico Central Los Lagos tiene la misma particularidad que el proyecto en su dimensión espacial: se encuentra vinculado a dos regiones (Los Ríos y Los Lagos) y a dos comunas (Río Bueno y Puyehue), tiene como límites las siguientes coordenadas.

- Por el Norte: la localidad de Maihue, aledaña al río Pilmaiquén, comuna de Río Bueno.
- Por el Este: la localidad de Mantilhue (Río Bueno) y la porción del Lago Puyehue correspondiente.
- Por el Oeste: las localidades de Moncopulli (Puyehue) y Maihue (Río Bueno).
- Por el Sur: la localidad de Entre Lagos (Puyehue).

La definición de un AIT para el proyecto Central Los Lagos fue parte relevante del proceso de diagnóstico. A través de las visitas a terreno, las diversas reuniones sostenidas con Statkraft Chile, las decenas de entrevistas realizadas a actores locales y el análisis de los planes y estrategias turísticas del territorio, fue posible definir con claridad los sectores en los cuales el aporte de las acciones vinculadas al Plan de Turismo tuvo mayor pertinencia e impacto.

Elementos tales como el alto nivel de convergencia territorial con la ZOIT Río Bueno – Puyehue (oficialmente aprobada por el Comité de Ministros para el Turismo en febrero 2022), el potencial del río Pilmaiquén como eje de actividades recreativas y turísticas, la necesidad de visibilización de Pilmaiquén como parte del destino Puyehue y las integraciones productivas en el sector Mantilhue han sido parte del análisis que ha permitido definir una AIT.



Imagen 4: Área de influencia turística del plan.

8. INSTANCIAS DE VALIDACIÓN DEL PLAN DE TURISMO (AUTORIDADES Y COMUNIDAD)

Durante diciembre 2021 y enero 2022, Statkraft Chile y TKO consultores llevaron adelante una serie de presentaciones y encuentros que tuvieron como objetivo socializar y validar el Plan de Turismo por parte de las autoridades competentes, en este caso las Municipalidades de Río Bueno y Puyehue, la Dirección Nacional de SERNATUR y las Direcciones Regionales de SERNATUR Los Ríos y Los Lagos.

Por otra parte, se presentó el Plan de Turismo a la totalidad de los actores relevantes y con potencial de vinculación identificadas a nivel comunitario, vale decir, aquellas organizaciones y personas localizadas en los subdestinos Pilmaiquén, Mantilhue y Entre Lagos.

A continuación, se presenta el listado en el cual se detalla la totalidad de los encuentros sostenidos.¹

1. Dirección de Turismo Municipalidad Río Bueno, 09/12/2021, online.
2. Asoc. de Turismo de Mantilhue y Coop. Manos de Mujer, 16/12/2021, presencial.
3. Corporación Impulsa Puyehue, 16/12/2021, presencial.
4. Organizaciones Funcionales de Pilmaiquén, 16/12/2021, presencial.
5. Dirección de Turismo Municipalidad Puyehue, 20/12/2021, online.
6. SERNATUR Los Lagos, 10/01/2022, online.
7. Dirección Nacional de SERNATUR, 13/01/2021, online.
8. SERNATUR Los Ríos, 20/01/2022, online.



Fotografía 3: Reunión Centro Comunitario localidad de Pilmaiquén

¹ Los encuentros presenciales cuentan con listas de asistencias como evidencia de su realización. Mientras que las reuniones telemáticas cuentan con imágenes de cámara. Todos con su correspondiente minuta.

9. CARTAS VALIDACIÓN DEL PLAN DE LA AUTORIDAD COMPETENTE

A continuación, se adjuntan las Cartas de Validación por parte de SERNATUR Dirección Nacional, Dirección Regional Los Ríos y Dirección Regional Los Lagos, respectivamente.



Santiago, 02 de marzo de 2022

Señores
EMPRESA ELÉCTRICA PILMAIQUÉN S.A.
STATKRAFT CHILE
Presente

De mi consideración:

En atención a lo solicitado y en el contexto de la Resolución de Calificación Ambiental N°3573/2009 que calificó favorablemente la construcción del proyecto Central Hidroeléctrica Los Lagos, condicionándolo al cumplimiento de los requisitos, exigencias y obligaciones establecidas en la misma Resolución, señalando que el titular deberá presentar un plan de turismo ante la autoridad competente, antes de la etapa de operación del Proyecto.

Frente a esto, declaro conocer el Plan de Turismo elaborado por la empresa para el área de influencia del proyecto de energía mencionado que involucra las regiones de los Ríos y Los Lagos, comunas de Río Bueno y Puyehue, respectivamente, así como la metodología de diagnóstico y formulación implementada, la participación de los actores del rubro, los plazos y el alcance de las acciones propuestas, trabajo que ha sido desarrollado con la asesoría de TKO Consultores.

Según lo declarado, el Plan presenta un diagnóstico participativo a través de fuentes primarias (entrevistas) y secundarias, estableciendo iniciativas que abordarían el desarrollo del capital humano, infraestructura, desarrollo de experiencias, marketing y sustentabilidad lo que asegura un apoyo al turismo de manera integral y pertinente a la realidad del territorio.

Esperando el cumplimiento de lo planificado y que las actividades a realizar estén dentro del marco regulatorio de la ley de turismo y de los reglamentos locales, el Servicio Nacional de Turismo manifiesta su conocimiento y conformidad con la ejecución del Plan propuesto.

Sin otro particular, saluda atentamente


ANDREA WOLLETER EYHERAMENDY
DIRECTORA NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

Av. Condell N°679, Providencia - Fono: (56-2) 27318310 - (56-2)27318313



Valdivia, 21 de Febrero de 2022

SEÑORES
EMPRESA ELÉCTRICA PILMAIQUÉN S.A.
STATKRAFT CHILE

MAT.: *Presentación plan de acción según RCA N° 3573/2009*

En atención a lo solicitado y en el contexto de la Resolución de Calificación Ambiental N°3573/2009 que calificó favorablemente la construcción del proyecto Central Hidroeléctrica Los Lagos en el año 2009, condicionándolo al cumplimiento de los requisitos, exigencias y obligaciones establecidas en la misma Resolución, la cual señala, específicamente en el considerando 12.12, que: **"El Titular deberá presentar un Plan de Turismo ante la autoridad competente, antes de la etapa de operación del Proyecto"**.

Declaro conocer el Plan de Turismo elaborado por la empresa para el área de influencia del proyecto de energía mencionado que involucra las regiones de los Ríos y Los Lagos, comunas de Río Bueno y Puyehue, respectivamente, así como la metodología de diagnóstico y formulación implementada, la participación de los actores del rubro, plazos y alcance de las acciones propuestas, trabajo que ha sido desarrollado con la asesoría de TKO Consultores.

Según lo declarado, el Plan presenta un diagnóstico participativo a través de fuentes primarias (entrevistas) y secundarias estableciendo iniciativas que abordarían el desarrollo del capital humano, infraestructura, desarrollo de experiencias, marketing y sustentabilidad. Todo lo anterior según lo expuesto por parte de la consultora TKO a SERNATUR Los Ríos y que además se enmarca dentro de los ejes presentes en la recientemente aprobada ZOIT Río Bueno - Puyehue "Lagos y Volcanes.

Esperando el cumplimiento de lo planificado y que las actividades a realizar estén dentro del marco regulatorio de la ley de turismo y de los reglamentos locales, el Servicio Nacional de Turismo Región de Los Ríos manifiesta su conocimiento del Plan propuesto.

Sin otro particular le saluda muy atentamente,

PAULINA STEFFEN ANINAT
DIRECTORA REGIONAL
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO
REGION DE LOS RIOS



Paulina Steffen Aninat
Directora Regional Los Ríos
Servicio Nacional de Turismo
21-02-2022 14:57:45

- Archivo Oficina Local Del Ranco - Sernatur Los Rios
- Archivo Unidad Administrativa - Sernatur Los Rios

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799 Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 1047a51e-1017 en: <https://firmador.sernatur.cl/verificador>

**CARTA N ° __01__ /****Puerto Montt, enero 19 de 2022****Señores****EMPRESA ELÉCTRICA PILMAIQUÉN S.A.
STATKRAFT CHILE
Presente**

De nuestra consideración:

En atención a lo solicitado y en el contexto de la Resolución de Calificación Ambiental N°3573/2009 que calificó favorablemente la construcción del proyecto Central Hidroeléctrica Los Lagos, condicionándolo al cumplimiento de los requisitos, exigencias y obligaciones establecidas en la misma Resolución, la cual señala, específicamente en el considerando 12.12, que El Titular deberá presentar un Plan de Turismo ante la autoridad competente, antes de la etapa de operación del Proyecto:

Declaro conocer el Plan de Turismo elaborado por la empresa para el área de influencia del proyecto de energía mencionado que involucra las regiones de los Ríos y Los Lagos, comunas de Río Bueno y Puyehue, respectivamente, así como la metodología de diagnóstico y formulación implementada, la participación de los actores del rubro, plazos y alcance de las acciones propuestas, trabajo que ha sido desarrollado con la asesoría de TKO Consultores.

Según lo declarado, el Plan presenta un diagnóstico participativo a través de fuentes primarias (entrevistas) y secundarias estableciendo iniciativas que abordarían el desarrollo del capital humano, infraestructura, desarrollo de experiencias, marketing y sustentabilidad lo que asegura un apoyo al turismo de manera integral y pertinente a la realidad del territorio.

Esperando el cumplimiento de lo planificado y que las actividades a realizar estén dentro del marco regulatorio de la ley de turismo y de los reglamentos locales, el Servicio Nacional de Turismo Región de Los Lagos manifiesta su conocimiento y conformidad con la ejecución del Plan propuesto.

Sin otro particular, saluda atentamente,

**PAULINA ROS ARRIAGADA
Directora Regional de Turismo
Región de Los Lagos****Paulina
Ros
Arriagada**
Firmado digitalmente por
Paulina Ros
Arriagada
Fecha: 2022.01.20
11:17:13 -03'00'**PRA/lhb
c.c.:**
- **Unidad de Planificación**
- **Archivo**

10. EJES ESTRATÉGICOS DEL PLAN DE TURISMO

En coherencia con las brechas detectadas para el turismo en el territorio y habiendo realizado las validaciones necesarias, tanto con Statkraft como con las actorías relevantes, se definieron cinco ejes estratégicos que fueron abordados con el Plan de Turismo.

1 CAPITAL HUMANO	Se ejecutó un Plan de Formación orientado a fortalecer los conocimientos y capacidades de actorías con potencial de integración turística.
2 INFRAESTRUCTURA & EQUIPAMIENTO	Se diseñó y produjo un conjunto de elementos de infraestructura y equipamiento que aporten a la información turística e identidad del destino.
3 MARKETING & RELATO	Se aportó con la creación de un relato turístico para los subdestinos del plan. También a través de la elaboración de material gráfico e imágenes para el destino.
4 EXPERIENCIAS	Se trabajó en el fortalecimiento de tres experiencias ancla para el territorio: artesanía, interpretación y agroturismo.
5 SUSTENTABILIDAD & CONCIENCIA TURÍSTICA	Se trabajó en el fortalecimiento de la sustentabilidad y conciencia turística en el territorio, principalmente a través de acciones comunicacionales.

EJE 1: CAPITAL HUMANO

1.1 Plan de Formación

A lo largo de 2022 se realizaron un total de 8 charlas/talleres dirigidas a actores del sector turismo, emprendedores afines y comunidad en general. El objetivo de esta serie de eventos fue el de involucrar a los residentes en el reconocimiento del turismo sustentable como una alternativa de desarrollo local, relevando la importancia de temas como:

- Visión, identidad y relato territorial
- Conciencia turística y turismo sustentable
- Gastronomía con identidad local
- Patrimonio natural y cultural
- Gestión comunicacional y del cliente
- Seminario conversatorio turismo con sentido
- Hospitalidad y calidad de servicio
- Asociatividad y habilidades blandas

Con la participación de 123 personas, las charlas/talleres fueron realizadas tanto por expertos locales como por reconocidos profesionales del sector turismo en Chile.

Los lugares de desarrollo fueron: sede Junta de Vecinos de Pilmaiquén; sede Junta de Vecinos de Mantilhue; Liceo Bicentenario People Help People de Pilmaiquén y Camping Los Copihues de Entre Lagos.



Fotografía 4: Taller de gastronomía local en el Liceo People Help People de Pilmaiquén

1.2 Programa + Identidad Local Pilmaiquén

Se desarrolló con el objetivo de propiciar el desarrollo de productos de confección local con aporte y valorización de elementos de la identidad de la zona. La convocatoria fue abierta a la comunidad, conformándose un grupo de trabajo compuesto por 13 mujeres, de las cuales finalmente 9 presentaron su producción.

A lo largo de 2022 se desarrollaron diversos talleres y en particular 4 jornadas de trabajo en las que se implementaron metodologías participativas y formativas según las necesidades de cada participante. De esta forma, se abordaron temas tales como manualidades, conservas y preparaciones culinarias y artesanías. Además se diseñaron logos, etiquetas y timbres.

Lugar de desarrollo: sede Junta de Vecinos de Pilmaiquén.



Fotografía 5: Taller de manualidades sede Junta de Vecinos de Pilmaiquén

1.3 Gira Técnica (misión de aprendizaje)

La Gira permitió conocer 3 experiencias diferentes junto con entregar la posibilidad de vincular iniciativas con el turismo de manera directa o indirecta, aportando a un mayor entendimiento del aporte al desarrollo de las comunidades.

A la vez, como elemento transversal se puede destacar la importancia en trabajar de manera asociativa en los territorios, siendo también igual de determinante los elementos diferenciadores que se puedan generar, incorporando creatividad y honestidad en las propuestas.

Actividad de un día con asistencia de 15 emprendedoras de Pilmaiquén y los referentes visitados fueron: Sidra del Lago (Lago Rupanco), Valdiloche (Futrono) y La Pilwa (Futrono).



Fotografía 6: Visita instalaciones emprendimiento Valdiloche, Futrono

EJE 2: INFRAESTRUCTURA & EQUIPAMIENTO

2.1 Señalética Turística

Entrega al Departamento de Turismo de la Municipalidad de Puyehue de dos mapas ruteros que incluyen señalética de conciencia turística, los cuales fueron instalados en Entre Lagos y Pilmaiquén.

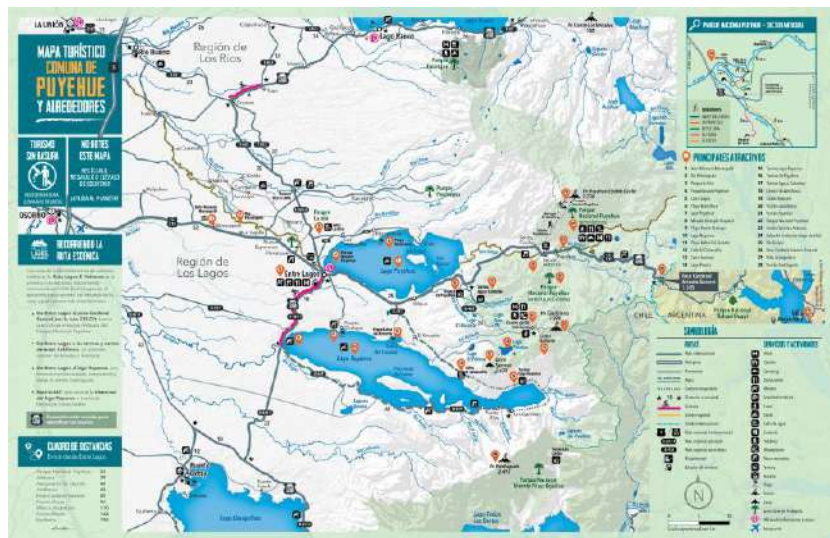


Imágenes 5: Mapa turístico rutero + señalética de conciencia turística instalado en Entre Lagos

EJE 3: MARKETING & RELATO

3.1 Mapa Turístico

Diseño e impresión de 4.000 ejemplares de mapas turísticos del destino Puyehue y alrededores, los cuales se entregaron en formato block a SERNATUR Los Lagos (3.000 ejemplares) y al Depto. de Turismo Municipalidad de Puyehue (1.000 ejemplares).



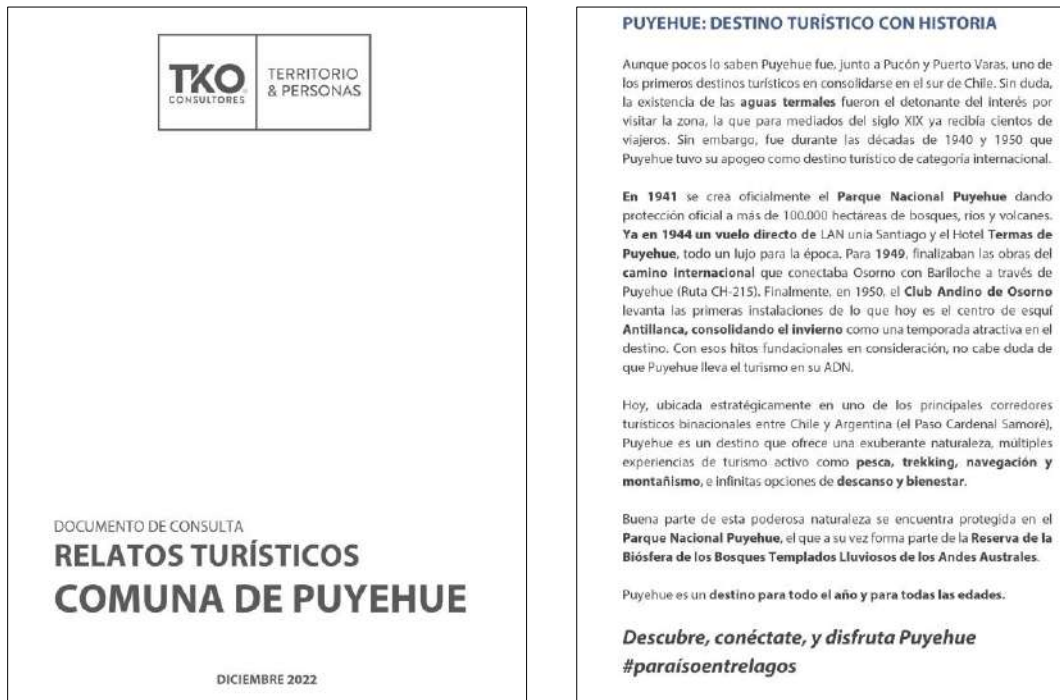
Imágenes 6: Mapa turístico formato block

3.2 Banco de Imágenes

Se entregó al Departamento de Turismo de la Municipalidad de Puyehue y SERNATUR Regionales un banco de 149 imágenes en alta calidad del destino Río Bueno - Puyehue, con énfasis en los principales atractivos y experiencias turísticas que éste ofrece.

3.3 Relatos Turísticos

Creación de documento que aporta a consolidar un relato turístico actualizado de la comuna de Puyehue y parte de la comuna de Río Bueno (Mantilhue). El relato consta de tres elementos: relato técnico-histórico y relato promocional e imágenes asociadas. Entregados al Depto. de Turismo de la Municipalidad de Puyehue y SERNATUR Regionales.



Imágenes 7: Relatos turísticos

3.4 Piezas Comunicacionales

Se entregaron siete piezas promocionales al Depto. de Turismo de la Municipalidad de Puyehue y SERNATUR Regionales con el objetivo de que sean utilizadas por las autoridades de turismo y por los diversos actores vinculados al sector y que deseen promover el territorio.



Imágenes 8: Piezas promocionales

EJE 4: EXPERIENCIAS

4.1 Experiencia “Tú Cosechas”

Una de las iniciativas más innovadoras del Plan de Turismo fue el apoyo realizado a un grupo de huerteras pertenecientes a la Cooperativa Agrícola Manos de Mujer de Mantilhue, quienes destacan por su producción de hortalizas, verduras y hierbas cultivadas orgánicamente en huertos e invernaderos.

Con ánimo de formar parte de la oferta turística local, junto a ellas se diseñó una experiencia de visita y cosecha que permite a los visitantes aprender sobre los cultivos y comprar los productos de las huerteras. Para ello se elaboraron diversos elementos de apoyo a la experiencia, como: un letrero de bienvenida, 22 señaléticas de especies, 3 toldos, 2 bancas, 2 mesones, 15 cajones de recolección, el diseño de dos logos, un timbre con logo, y de una infografía con el paso a paso de la experiencia.



Fotografías 7: Huerteras de Mantilhue

4.2 Book Programa + Identidad Local Pilmaiquén

Impreso que recopila la experiencia del programa, se fotografió a cada emprendedora y sus productos. Además de las acciones destacadas del plan. Se entregaron 50 ejemplares impresos a Statkraft, quien a su vez los entregó a las participantes para su difusión.



Imagen 9: Carátula book programa + identidad local

EJE 5: SUSTENTABILIDAD & CONCIENCIA TURÍSTICA

5.1 Campaña Conciencia Turística

Se diseñó una campaña de Conciencia Turística, dirigida tanto a los residentes y prestadores de servicios turísticos y turistas, la campaña se activó principalmente a través de redes sociales e impresos. Se entregaron 100 afiches impresos a SERNATUR Los Lagos.



Imágenes 10: Imágenes campaña

5.2 Programa Cuido Pilmaiquén

El Programa Cuido Pilmaiquén es una experiencia activa de conservación y educación ambiental dirigida a jóvenes de enseñanza media. Actividad realizada en conjunto con el Liceo Bicentenario People Help People de Pilmaiquén, donde 42 alumnos de primero y segundo medio de la Especialidad Agropecuaria, realizaron una extensa limpieza del sendero educativo con que cuenta el establecimiento. Asimismo, se instalaron cuatro bancas que servirán para mejorar el recorrido y se entregaron sacos, guantes, snack y jockey con logo del programa Cuido Pilmaiquén.



Fotografía 8: Actividad programa cuido Pilmaiquén

11. RESUMEN CANTIDAD DE ACCIONES Y PARTICIPANTES DEL PLAN

Cantidad de acciones realizadas en total: 22

EJES ESTRATÉGICOS	ACCIONES	TOTAL
Eje 1 Capital Humano	8 Charlas/talleres (plan de formación)	13 acciones
	4 Jornadas Programa + Identidad Local Pilmaiquén	
	1 Gira técnica (misión de aprendizaje)	
Eje 2 Infraestructura & Equipamiento	1 Señalética Turística (mapa rutero)	1 acción
Eje 3 Marketing & Relato	1 Mapa Turístico (formato block)	4 acciones
	1 Banco de Imágenes	
	1 Relatos Turísticos	
	1 Piezas comunicacionales	
Eje 4 Experiencias	1 Experiencia "Tú Cosechas"	2 acciones
	1 Book Programa + Identidad Local Pilmaiquén	
Eje 5 Sustentabilidad & Conciencia Turística	1 Campaña Conciencia Turística	2 acciones
	1 Programa Cuido Pilmaiquén	

Cantidad de personas participantes en total: 233

EJES ESTRATÉGICOS	ASISTENTES	TOTAL
Eje 1 Capital Humano	123 participantes en charlas/talleres (plan de formación)	151 personas
	13 participantes del Programa + Identidad Local	
	15 participantes de la gira técnica (misión de aprendizaje)	
Eje 2 Infraestructura & Equipamiento	2 personas en la producción e instalación de la Señalética Turística (mapa rutero)	2 personas
Eje 3 Marketing & Relato	2 personas en validar el Mapa Turístico (formato block)	22 personas
	12 personas en producción del Banco de Imágenes	
	3 personas en producción de los Relatos Turísticos	
	5 personas en producción de las Piezas comunicacionales	
Eje 4 Experiencias	4 socias Coop. Manos de Mujer Experiencia “Tú Cosechas”	13 personas
	9 emprendedoras Book Programa + Identidad Local P.	
Eje 5 Sustentabilidad & Conciencia Turística	45 participantes (42 alumnos + 2 profesores + 1 director) Campaña Conciencia Turística Liceo People Help People	45 personas

Cantidad de organizaciones, gremios y centro de formación participantes en total: 18 público y privado

- Junta de Vecinos de Pilmaiquén
- Organizaciones Productivas de Pilmaiquén (al menos 5)
- Liceo Bicentenario People Help People de Pilmaiquén
- Cooperativa Manos de Mujer de Mantilhue
- Depto. de Turismo Municipalidad Puyehue
- Asociación de Pesca Deportiva de Puyehue
- SERNATUR Dirección Nacional
- SERNATUR Dirección Regional Los Lagos
- SERNATUR Dirección Regional Los Ríos
- SERNATUR Oficina Provincia de Osorno
- SERNATUR Oficina Provincia del Ranco
- Corporación Impulsa Puyehue
- Asociación de Turismo de Mantilhue
- Parque Acuario Puyehue

12. RESUMEN ACCIONES LOGRADAS DEL PLAN

A continuación, se presentan las acciones de los ejes estratégicos comprometidas y las logradas del Plan de Turismo.

EJES ESTRATÉGICOS	ACCIÓN COMPROMETIDA	RESULTADO
Eje 1 Capital Humano	1.1 Plan de Formación	✓
	1.2 Programa + Identidad Local Pilmaiquén	✓
	1.3 Gira Técnica (misión de aprendizaje)	✓
Eje 2 Infraestructura & Equipamiento	2.1 Señalética Turística (mapa rutero)	✓
	2.2 Rampas de acceso al río Pilmaiquén ¹	Trabajando en ello
	2.3 Módulos de venta en Pilmaiquén ²	Trabajando en ello
	2.4 Módulo de energías renovables en el Parque Acuario Puyehue ³	Trabajando en ello
Eje 3 Marketing & Relato	3.1 Mapa Turístico (formato block)	✓
	3.2 Banco de Imágenes	✓
	3.3 Relatos Turísticos	✓
	3.4 Piezas Comunicacionales	✓
Eje 4 Experiencias	4.1 Experiencia “Tú Cosechas”	✓
	4.2 Book Programa + Identidad Local Pilmaiquén	✓
	4.3 Impulsar experiencia pesca en el río Pilmaiquén ⁴	Trabajando en ello
	4.4 Interpretación sobre energías renovables en el Parque Acuario Puyehue ⁵	Trabajando en ello
Eje 5 Sustentabilidad & Conciencia Turística	5.1 Campaña Conciencia Turística	✓
	5.2.1 Programa Cuido Pilmaiquén	✓
	5.2.2 Programa Cuido Entre Lagos ⁶	✗
	5.3 Decálogo Compromiso y Sello Conciencia Turística ⁷	✗

¹ En etapa de especificaciones técnicas para licitar.

² En etapa de exploración de requerimientos y permisos.

³ En etapa de exploración de requerimientos y permisos.

⁴ Su ejecución depende de los avances del 2.2, eje 2.

⁵ Su ejecución depende de los avances del 2.4, eje 2.

⁶ Actividad no lograda, ya que el Liceo Las Américas de Entre Lagos decidió no participar en el plan.

⁷ SERNATUR no lo considero necesario para implementar en el sector.

13. EVENTOS PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y CIERRE DEL PLAN

Actividad 1: Evento en el Hotel Sonesta Osorno, jueves 16 de marzo 2023, asisten miembros y representantes de:

- Organizaciones Productivas de Pilmaiquén
- Junta de Vecinos de Pilmaiquén
- Liceo Bicentenario People Help People de Pilmaiquén
- Cooperativa Manos de Mujer de Mantilhue
- Corporación Impulsa Puyehue
- Parque Acuario Puyehue
- Statkraft Chile
- TKO Consultores



Fotografía 9: Actividad cierre plan

Actividad 2: Reunión online, martes 21 de marzo 2023, asisten:

- SERNATUR Dirección Regional Los Lagos
- SERNATUR Dirección Regional Los Ríos
- Statkraft Chile
- TKO Consultores

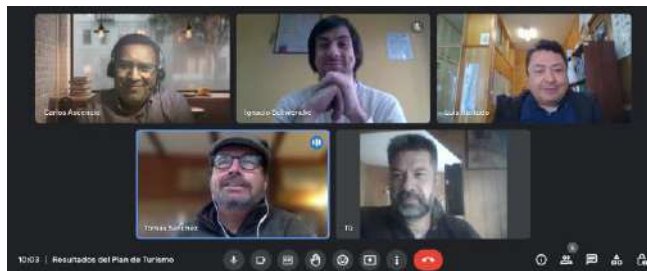


Imagen 10: Reunión de presentación resultados del plan a SERNATUR

14. ANEXO: INFORME RESULTADOS EVALUACIÓN DEL PLAN

I. Antecedentes

El **Plan de Turismo** se relaciona con el cumplimiento de la medida establecida en la Resolución de Calificación Ambiental (RCA N° 3573/2009) del Proyecto Central Hidroeléctrica Los Lagos en cuanto al considerando 12.12, en el cual se establece que: “El Titular deberá presentar un Plan de Turismo ante la autoridad competente, antes de la etapa de operación del proyecto”. Es a partir de esta definición, de carácter amplia, que Statkraft Chile abre un proceso de licitación en diciembre 2020 a fin de adjudicar el diseño y ejecución del Plan de Turismo antes mencionado. Es así como en marzo de 2021 la implementación del plan es adjudicada a Turistiko Consultores, organismo que comienza su desarrollo para un periodo de 24 meses.

Un antecedente para considerar es que como parte del diagnóstico participativo realizado el 2019 para la central Rucatayo, también propiedad de Statkraft ubicada en la misma cuenca de río Pilmaiquén, se definieron cinco lineamientos de trabajo:

- Desarrollo productivo basado en el turismo y en el emprendimiento local.
- Fortalecimiento del capital social.
- Mejoramiento de obras y espacios públicos.
- Promoción de actividades culturales y espacios de recreación.
- Cuidado del río y del medio ambiente.

El presente informe, aborda y se relaciona con esa evaluación comunitaria respecto al lineamiento “Desarrollo productivo basado en el turismo y el emprendimiento local” que se materializa en el Plan de Turismo implementado entre 2021 y 2022 en un territorio y un área de influencia que se interseca entre el proyecto Los Lagos y la central Rucatayo.

Para esta evaluación se desarrolló y aplicó un instrumento para determinar el impacto y nivel de satisfacción respecto a la ejecución del plan.

A continuación se presentan los principales resultados.

II. Objetivos

Objetivo General

- Desarrollar una evaluación de la comunidad respecto al impacto y pertinencia del Plan de Turismo de Statkraft en el territorio.

Objetivos Específicos

- Aplicar instrumento para identificar evaluación de la comunidad.
- Identificar fortalezas y debilidades del Plan de turismo.
- Identificar elementos con mayor valoración por parte de la comunidad respecto al Plan de Turismo.

III. Características generales

Tipo de instrumento : encuesta

Muestra : 23 encuestados

Fecha de aplicación : 2 al 5 de mayo 2023

Desglose según participación en programas y actividades del Plan de Turismo de los encuestados*

Programa o Actividad	N°	Porcentaje
Talleres de capacitación	19	82%
+ Identidad Local	10	43%
Gira Técnica	14	60%
Programa Liceo	2	8,70%

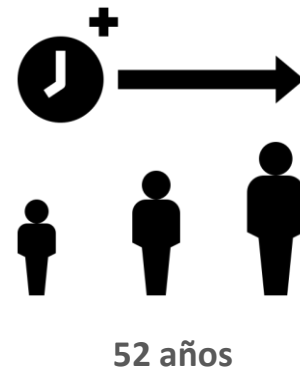
* Los encuestados pueden haber participado en uno o más programas del plan.

Características generales encuestados

Género de los encuestados



Edad promedio



IV. Resultados

- En una escala de 1 a 5 donde 1 es la nota más baja y 5 la más alta evalúe los siguientes aspectos de las actividades en general

Contenido Talleres



Respecto a los contenidos de los Talleres realizados, estos obtienen una alta evaluación, siendo la nota 5 (la más alta) evaluada por un 82%. Mientras que con nota 4 un 18%.

- En una escala de 1 a 5 donde 1 es la nota más baja y 5 la más alta evalúe los siguientes aspectos de las actividades en general

Calidad de los relatores



Las y los relatores poseen una alta evaluación, siendo evaluados con la nota máxima un 91% y con nota 4 un 9%.

- En una escala de 1 a 5 donde 1 es la nota más baja y 5 la más alta evalúe los siguientes aspectos de las actividades en general

Calidad del lugar y café de intermedio

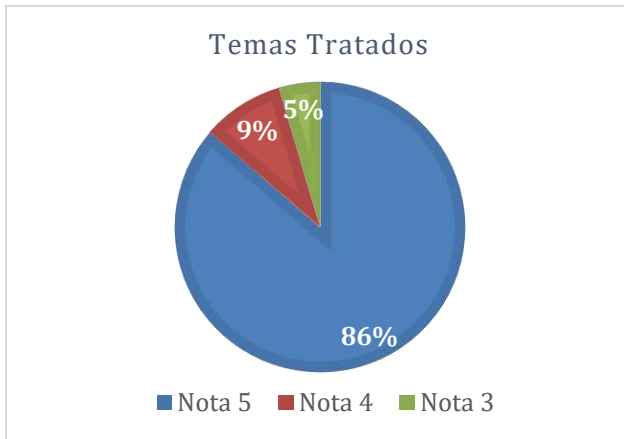


Respecto a la calidad del lugar de realización de las actividades y el café de intermedio, un 82% evaluó con nota 5, mientras que un 18% con nota 4.

Ambas notas dentro de las más alta de la escala.

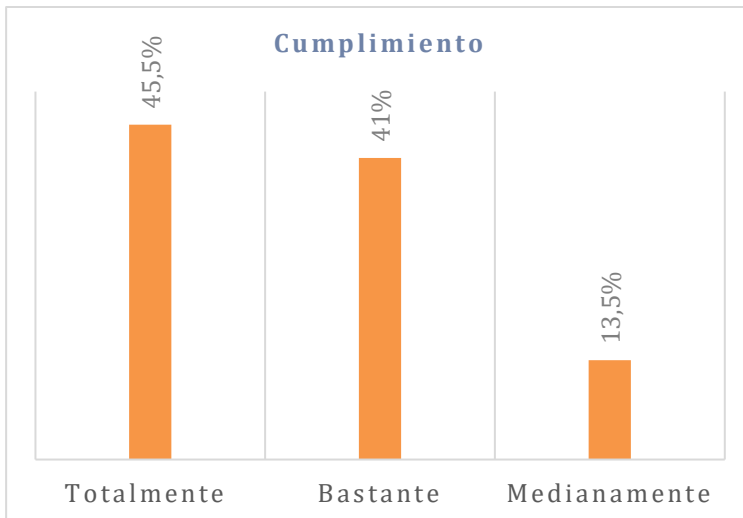
- En una escala de 1 a 5 donde 1 es la nota más baja y 5 la más alta evalúe los siguientes aspectos de las actividades en general

Temas Tratados



En cuanto a la evaluación de los temas tratados (talleres, programas, asesorías) en el Plan de Turismo, un 86 % evalúa con nota 5, un 9 % con nota 4 y un 5% con nota 3.

- Considerando que el Plan de Turismo implementado buscaba aportar a la actividad turística y al desarrollo local de la comunidad, cómo cree que esto se cumplió?



Respecto al aporte a la actividad turística y desarrollo local, un 45,5 % considera que el plan aportó totalmente.

Un 41% considera que el aporte es bastante y solo un 13,5% considera medianamente un aporte del plan al desarrollo local.

- De 1 a 5 donde el 1 corresponde a la nota más baja y el 5 a la más alta. Evalúe el impacto del Plan de Turismo en las siguientes dimensiones



Aporte al territorio

77 % considera que el plan **tiene nota 5** respecto al aporte al territorio.
Un **13%** evalúa este aporte territorial **con nota 4**.



Emprendimientos

77 % considera que el plan **tiene una alta incidencia en los emprendimientos evaluando con nota 5**.
Un **18%** evalúa el impacto en los emprendimientos **con nota 4**.
Un **5 %** evalúa el aporte del plan a los emprendimientos **con nota 1**.



Relaciones comunitarias

Un **13 %** considera que el impacto del plan en fortalecimiento comunitario **con nota 4**, mientras que un **77 % evalúa con nota 5**.
Ambas evaluaciones vinculadas a un aporte positivo y significativo en las relaciones comunitarias.

- ¿Qué aspectos considera fueron negativos o sería necesario mejorar sobre el trabajo con el Plan de Turismo?

Menciones:

- Incluir a niñas y niños de básica.
- Mayor convocatoria y participación local.
- Mayor cantidad de talleres y mayor frecuencia (una vez a la semana).
- Mayor profundización en temas mediante el desarrollo de más talleres.

- ¿Qué elementos, acciones o actividades realizadas como parte del Plan de Turismo tienen una mayor valoración positiva para Usted?

Menciones:

- Consideraron diferentes estamentos de la población.
- Talleres y Charlas.
- Participar en la gira, ver que se pueden logra cosas y conocer nuevas experiencias de emprendimientos.
- El cumplimiento de los resultados esperados.
- Que los emprendedores tengan una identidad local en sus productos.
- Se valora el trabajo en equipo.
- Los emprendimientos, servicio al cliente y uso de marketing.
- Haber trabajado con mujeres.
- Infraestructura instalada.
- El aprendizaje de los talleres.
- Conocer nuevos lugares, emprendimientos, experiencias e ideas.
- El proceso continuo de mejorar con actividades, charlas comunitarias o acciones que vinculen a los diferentes actores.

V. Conclusiones

- La evaluación general de la comunidad respecto al Plan de Turismo es significativamente positiva, siendo en su mayoría evaluada por Nota 5 (la más alta) por sobre el 70% en todas las preguntas.
- Esta evaluación cuenta también con la percepción de que fue un plan que trabajó en base a la identidad y puso en valor elementos locales.
- A su vez, la comunidad que es parte de este estudio identifica como elementos positivos el impacto en el territorio, los talleres y contenidos, calidad de los relatores, y el aporte en general del plan en la comunidad.
- Se identifica como una potencial mejora aumentar la convocatoria del grupo con el cual se trabaje, ya que es importante que estas herramientas lleguen a la mayor cantidad de personas y también mayor cantidad de talleres para profundizar en contenidos.
- La gira técnica aparece como un elemento bastante significativo debido a la posibilidad de conocer otros destinos turísticos, ver otras experiencias e identificar brechas de sus propias iniciativas.
- También la comunidad identifica el aporte a la generación de espacios de sociabilización, que propician el trabajo en red y asociatividad en el sector.
- Importante señalar que existe una alta valoración del enfoque de género respecto a las actividades y talleres, los cuales tienen una significación relevante en especial en contextos rurales donde la brecha de acceso a formación y mejoramiento de las mujeres es menor.
- El plan cuenta con una excelente evaluación por parte de la comunidad en su dimensión de calidad, contenidos, relatores, jornadas de gira técnica, programa, impacto en el territorio, relaciones comunitarias y otras acciones que formaron parte.

15. ADJUNTOS: LISTADO DE ARCHIVOS CONTENIDOS EN EL PENDRIVE

- 1- Minutas de reuniones sostenidas del plan
- 2- Informes mensuales del plan
- 3- Carta Gantt de las acciones del plan
- 4- Actas de aceptación y recepción conforme simple
- 5- Informe cumplimiento del plan de formación (charlas y talleres)
- 6- Informe cumplimiento del programa + identidad local Pilmaiquén
- 7- Informe cumplimiento de la gira técnica (misión de aprendizaje)
- 8- Informe cumplimiento del programa cuidado Pilmaiquén
- 9- Señalética turística (mapa rutero + conciencia turística)
- 10- Mapa turístico (formato block)
- 11- Banco de imágenes
- 12- Relatos turísticos
- 13- Piezas comunicacionales
- 14- Book programa + identidad local Pilmaiquén
- 15- Afiche campaña conciencia turística

