

**PROYECTO CENTRAL  
HIDROELÉCTRICA LOS LAGOS  
PLAN DE TURISMO**





## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>1. ANTECEDENTES GENERALES DEL PLAN DE TURISMO</b>	<b>3</b>
<b>2. VISIÓN DEL PLAN</b>	<b>5</b>
<b>3. VINCULACIÓN ENTRE EL PLAN DE TURISMO Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)</b>	<b>7</b>
<b>4. OBJETIVO GENERAL</b>	<b>11</b>
<b>5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>13</b>
<b>6. MAPA DE ACTORES</b>	<b>15</b>
<b>7. ÁREA DE INFLUENCIA TURÍSTICA Y SU POTENCIAL TURÍSTICO</b>	<b>19</b>
<b>8. EJES ESTRATÉGICOS DEL PLAN DE TURISMO</b>	<b>22</b>
<b>9. ACCIONES ASOCIADAS A CADA EJE ESTRATÉGICO</b>	<b>24</b>
<b>EJE 1: CAPITAL HUMANO</b>	<b>25</b>
<b>EJE 2: INFRAESTRUCTURA &amp; EQUIPAMIENTO</b>	<b>27</b>
<b>EJE 3: MARKETING &amp; RELATO</b>	<b>28</b>
<b>EJE 4: EXPERIENCIAS</b>	<b>29</b>
<b>EJE 5: SUSTENTABILIDAD &amp; CONCIENCIA TURÍSTICA</b>	<b>30</b>
<b>10. INSTANCIAS DE VALIDACIÓN DEL PLAN DE TURISMO (AUTORIDADES Y COMUNIDAD)</b>	<b>31</b>
<b>11. CARTAS DE VALIDACIÓN DEL PLAN DE TURISMO DE LA AUTORIDAD COMPETENTE</b>	<b>36</b>
<b>12. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>40</b>





# Capítulo 1

---

## ANTECEDENTES GENERALES DEL PLAN DE TURISMO



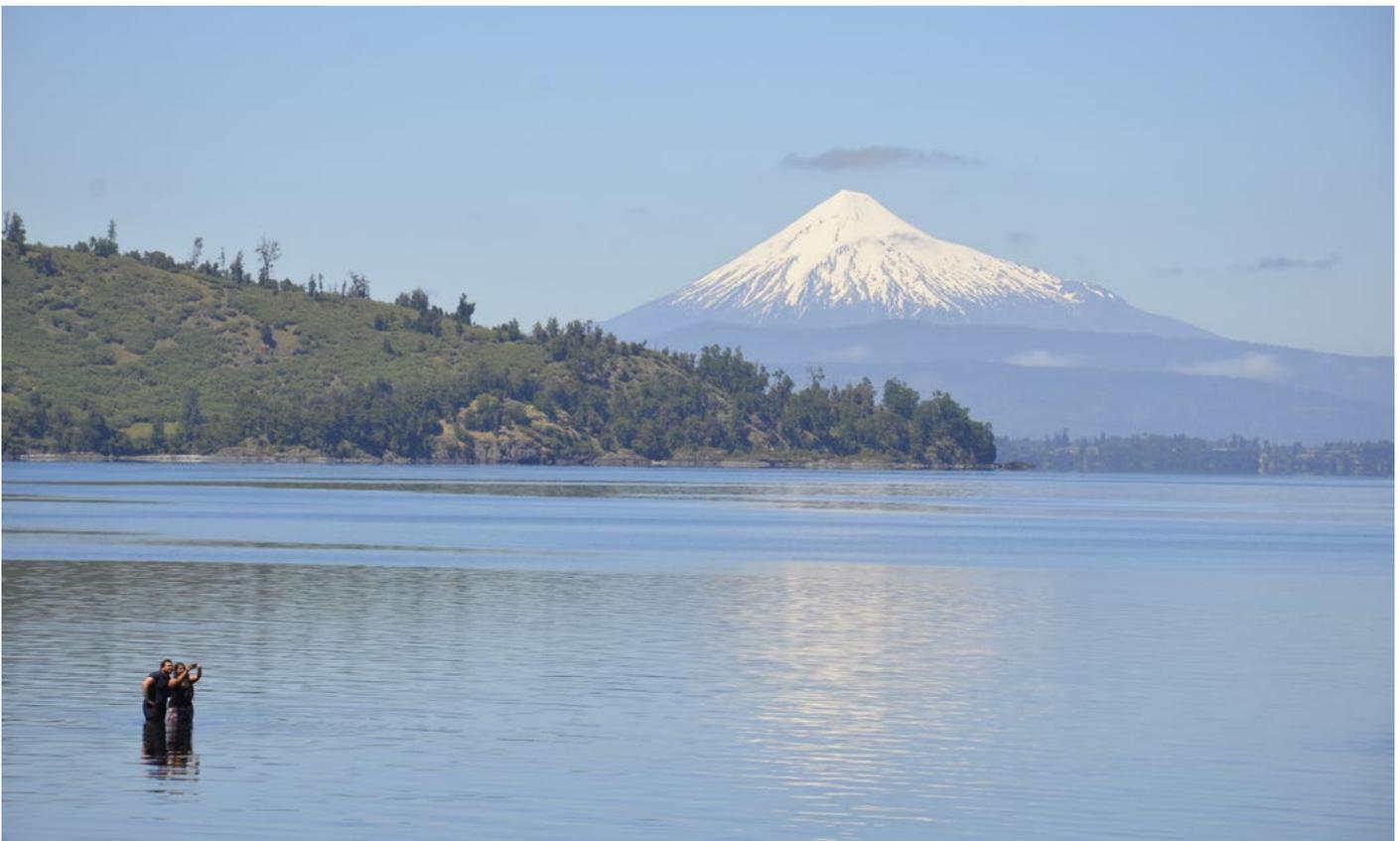
## 1. ANTECEDENTES GENERALES DEL PLAN DE TURISMO

El presente 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 febrero 2021, se realizan una serie de modificaciones, y en marzo 2021 es adjudicado.

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. 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.

A partir de diciembre 2021 comienza a desarrollarse 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 con el mandante, 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 direcciones regionales del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) Los Ríos y Los Lagos y la dirección nacional de SERNATUR. Para más detalles respecto a la etapa de validación, consultar el Punto N°9 en página 29.





# Capítulo 2

---

## VISIÓN DEL PLAN



## 2. 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.*





# Capítulo 3

---

## VINCULACIÓN ENTRE EL PLAN DE TURISMO Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)



### 3. VINCULACIÓN ENTRE EL PLAN DE TURISMO Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) constituyen un llamado universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo. En 2015, todos los Estados Miembros de las Naciones Unidas aprobaron 17 objetivos como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en la cual se establece un plan para alcanzar los objetivos en 15 años.

Actualmente, a nivel mundial, se está progresando en muchos

lugares, pero, en general, las medidas encaminadas a lograr los objetivos todavía no avanzan a la velocidad ni en la escala necesarias.

Es importante, entonces, que las políticas y programas públicos, así como los proyectos de inversión privada consideren aportar al cumplimiento de estos objetivos como parte de su quehacer. En particular, el Plan de Turismo del proyecto Central Hidroeléctrica Los Lagos se vincula a los siguientes ODS.

## 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



Este objetivo busca promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. La erradicación de la pobreza solo es posible mediante empleos estables y bien remunerados. Casi 2.200 millones de personas viven por debajo del umbral de pobreza de 2 dólares de los Estados Unidos [1].

A raíz de la pandemia provocada por el virus COVID-19, el sector turismo ha sido una de las actividades económicas más golpeadas tanto a nivel mundial como en Chile, donde aún faltan más de 113.000 empleos directos por recuperar para retomar los niveles de tiempos anteriores a la pandemia [2].

El Plan de Turismo a través de sus acciones busca impulsar y fortalecer el emprendimiento turístico a nivel local, aumentando las posibilidades de generación de empleos en el territorio. Por otra parte, se aportará de manera directa en el consumo de bienes y servicios locales en alojamiento, alimentación, transporte y comercio en general.

[1] <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

[2] FEDETUR, Febrero 2022



# 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



Este objetivo se relaciona con lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. El Plan de Turismo aporta con acciones concretas a este ODS a través de la implementación del **Programa Cuido** en las localidades de Pilmaiquén, Mantilhue y Entre Lagos, a través del cual se busca realizar acciones de limpieza y recuperación de espacios públicos, en conjunto con diversos actores de la comunidad, tales como escolares, el municipio y organizaciones funcionales. Junto al impacto positivo de las acciones a realizar, se debe contabilizar un impacto de largo plazo en las personas participantes, quienes aumentarán su sensibilidad en torno al cuidado de su lugar de residencia.

Por otra parte, el **Plan de Formación** que se llevará a cabo incluye una serie de temáticas vinculadas a la sostenibilidad, la hospitalidad, la inclusión, la accesibilidad y la conciencia turística.

Finalmente es importante señalar que se diseñará e instalará **señalética turística** con mensajes orientados al comportamiento de los visitantes en relación a la basura y con contenidos interpretativos para aumentar el conocimiento y respeto de los residentes y visitantes hacia el patrimonio natural y cultural.

# 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Este objetivo se relaciona con garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles. Esto es bueno para la prosperidad individual, pero aumentará la demanda de recursos naturales, ya limitados. Si no actuamos para cambiar nuestras modalidades de consumo y producción, vamos a causar daños irreversibles al medio ambiente. ¿Por qué? En los próximos dos decenios, se espera que más personas se sumen a la clase media en todo el mundo.

En particular, el Plan de Turismo apoyará el desarrollo de una iniciativa que integra el mundo productivo de la mujer campesina y el turismo sostenible, a través de una experiencia basada en la visita guiada a huertos orgánicos pertenecientes a la **Cooperativa Manos de Mujer** (Mantilhue), quienes producen principalmente hortalizas. A través de esta experiencia se espera sensibilizar a los visitantes en relación a las formas de producción limpia y sostenible y por otra parte, aumentar los ingresos de las mujeres pertenecientes a la cooperativa.





# Capítulo 4

---

## OBJETIVO GENERAL



#### 4. 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**.





# Capítulo 5

---

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS



## 5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Fortalecer los **conocimientos y competencias** turísticas de las **personas** vinculadas al Plan de Turismo.
2. **Fortalecer el río Pilmaiquén** como un atractivo turístico más accesible, especialmente para la práctica de la pesca deportiva y la navegación.
3. **Potenciar** el atractivo turístico de la localidad de Pilmaiquén, en particular a través de la artesanía.
4. Poner en marcha una experiencia de **agroturismo** en conjunto con la **Cooperativa Manos de Mujer**.
5. Colaborar en el desarrollo del Parque Temático **Acuario Puyehue** como **hito turístico** del destino.
6. Fortalecer la **sustentabilidad y conciencia turística** en los subdestinos Mantilhue, Pilmaiquén y Entre Lagos.





# Capítulo 6

---

## MAPA DE ACTORES



## 6. MAPA DE ACTORES

El mapa de actores del proyecto, así como la identificación de las relaciones entre éstos se encuentra abordado de manera detallada en el Informe Etapa de Diagnóstico presentado a Statkraft Chile y a los diversos actores durante diciembre

2021. A continuación se presenta una síntesis de los principales hallazgos, con énfasis en la identificación de aquellos actores que presentan mayor potencial de vinculación con el Plan de Turismo.

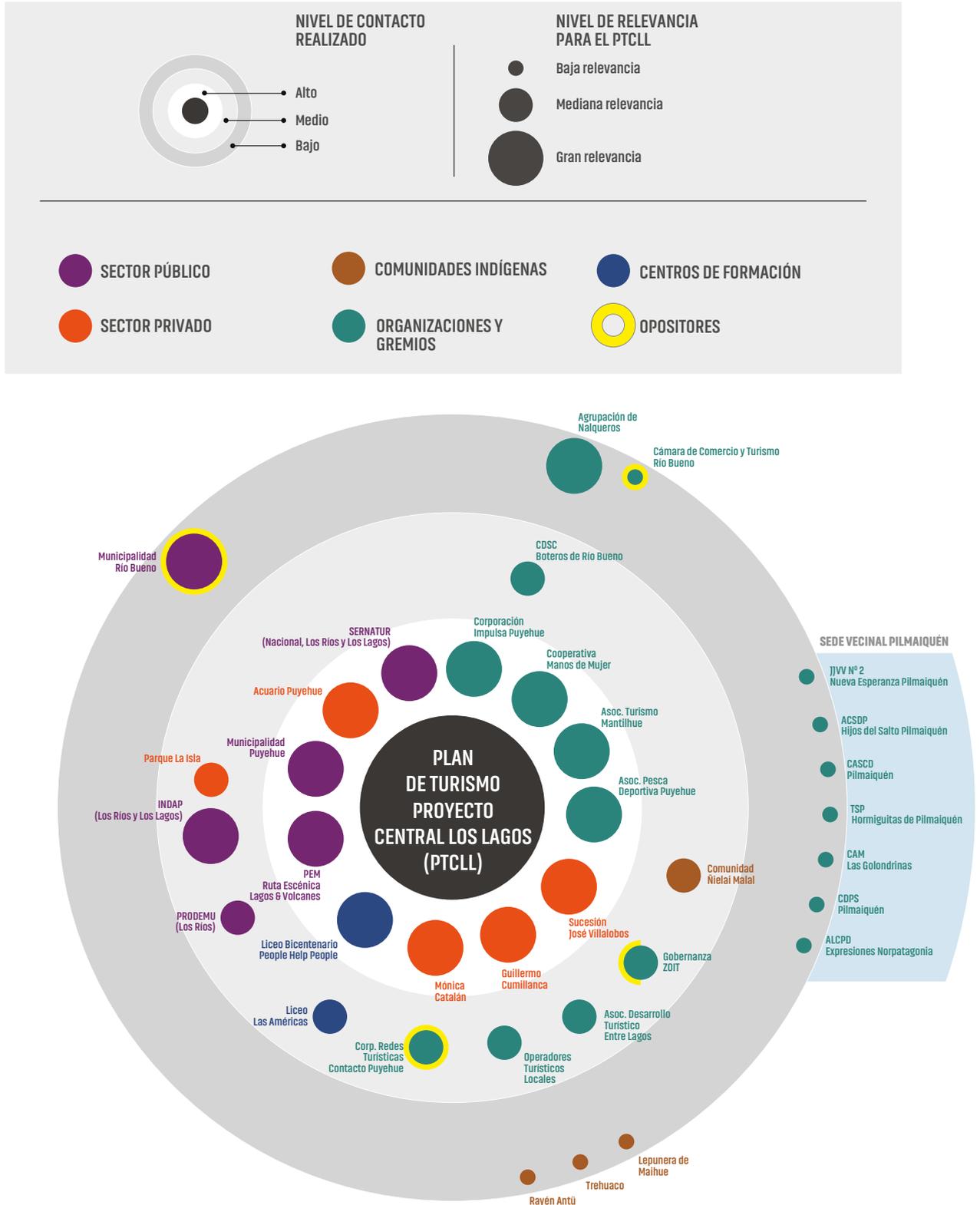


Figura N°1: Mapa de Actores Sector Turismo del Proyecto Hidroeléctrica Central Los Lagos



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 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 Plan de Turismo.

Por otra parte, al Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), tanto en su escala nacional como regional, le fue presentado el Plan de Turismo a conformidad. En adelante, es decir, durante la etapa de ejecución del Plan, SERNATUR podría jugar un rol de apoyo y colaboración en algunas de las actividades planteadas.

Finalmente, servicios y programas públicos tales como INDAP, PRODEMU y CORFO (a través del PEM Ruta Lagos & Volcanes) también podrían jugar un rol de apoyo y colaboración en las acciones contempladas en el Plan, situación que se tratará caso a caso.

Finalmente, resulta importante señalar que Statkraft Chile buscará generar sinergias positivas con éstos y otros entes del Estado a lo largo del período de ejecución del Plan.

### **Sector Privado**

Respecto al sector privado, podemos mencionar que existe una disposición al trabajo conjunto en la comuna de Puyehue, destacando el Parque Temático Acuario Puyehue, proyecto

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 acceso al río son relevantes para ejecutar las rampas proyectadas, y que, hasta ahora, han mostrado disposición para que esto se pueda implementar aguas arriba y aguas abajo de la central Los Lagos, ellas son la Sucesión Villalobos, Guillermo Cumillanca y Orlando Ruiz.

### **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 justamente por actores que se oponen abiertamente al Proyecto Central Los Lagos, quienes mantienen una posición (absolutamente 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 son 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 pretende que personas pertenecientes a comunidades tengan la oportunidad de participar y serán invitadas a los aspectos formativos contemplados en el plan, siempre y cuando que el perfil de sus iniciativas se relacione 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 ha mantenido un contacto más estrecho con la Cooperativa Manos de Mujer de Mantilhue, dedicada a la producción de hortalizas, quienes han demostrado 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, que en un primer momento demostró apertura y entusiasmo, hoy se encuentra en fase de deliberación respecto a si participar o no en el Plan. Finalmente, en relación al mundo de la pesca deportiva, se ha mantenido contacto con el Club Social y Deportivo de Boteros de Río Bueno, con quienes se espera afianzar lazo en la medida que la iniciativa vinculada a la instalación de rampas en el río Pilmaiquén tome forma.

En la comuna de Puyehue, en tanto se ha mantenido un contacto más estrecho, con la Corporación Impulsa Puyehue, quienes han valorado como organización la existencia del Plan de Turismo. A nivel de gremios vinculados al turismo se ha mantenido vínculo con la Asociación de Pesca Deportiva de Puyehue, con quienes también se espera fortalecer relaciones en la medida que la iniciativa vinculada a la instalación de rampas en el río Pilmaiquén tome forma. 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 han identificado y contactado a dos instituciones, ambas en la comuna de Puyehue, con las cuales se ha definido potenciales áreas de vinculación en el marco del Plan de Formación que se incluye en Plan de Turismo. Estas entidades son: el Liceo People Help People de Pilmaiquén, con quienes se trabajará a través de su área de Gastronomía; y el Liceo Las Américas de Entre Lagos con quienes se realizará un trabajo de difusión del patrimonio natural y cultural de la comuna de Puyehue. Es importante señalar que además del vínculo que se ha definido a través del Plan de Formación, se trabajará con ambos establecimientos en el desarrollo de los programas Cuido Pilmaiquén y Cuido Entre Lagos, en el ámbito de la sustentabilidad y la conciencia turística del destino.

### **Actores con mayor potencial de vinculación**

En definitiva, a partir del desarrollo y análisis del mapa de actores del Plan de Turismo, es posible señalar que los actores con mayor potencial de vinculación al Plan resultaron ser:

#### **Comuna de Río Bueno**

- Predios con potencial instalación de rampas (Cumillanca, Suc. Villalobos y Ruiz)
- Cooperativa Manos de Mujer (Mantilhue)
- Parque Temático Acuario Puyehue
- Asociación de Turismo de Mantilhue
- CSDC Boteros de Río Bueno

#### **Comuna de Puyehue**

- Organizaciones funcionales de Pilmaiquén, en particular vinculadas a la artesanía
- Asociación Pesca Deportiva Puyehue
- Corporación Impulsa Puyehue
- Liceo People Help People
- Liceo Las Américas





# Capítulo 7

---

## ÁREA DE INFLUENCIA TURÍSTICA Y SU POTENCIAL TURÍSTICO



## 7. ÁREA DE INFLUENCIA TURÍSTICA Y SU POTENCIAL TURÍSTICO

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).

En el mapa que se muestra en la siguiente página, se da cuenta del territorio que ha sido definido como AIT del proyecto y que tiene como límites las siguientes coordenadas.

- **Por el Norte:** la localidad de Maihue, aledaña al río Pilmaiquén, en la 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 tendrán 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.

Finalmente, es importante señalar que el AIT ha sido definida en base a puntos clave y no a un polígono territorial. Estos puntos clave son:

### (a) Río Pilmaiquén en sus tramos:

- Tramo Desagüe- Central Pilmaiquén;
- Tramo Central Pilmaiquén-Central Rucatayo;
- Tramo Central Rucatayo-Central Los Lagos;
- Tramo aguas debajo de la Central Los Lagos.

### (b) Mantilhue

La localidad de Mantilhue se encuentra fuera del área de influencia directa del proyecto, sin embargo, se ha considerado como parte de la influencia turística del proyecto, debido a su relevancia histórica con el territorio y su relevancia en la futura conexión de la Ruta Lagos y Volcanes.

Si bien la localidad ya posee una importante afluencia de turistas en temporada estival, se ha podido recoger la necesidad de fortalecer a los emprendimientos y emprendedores en materia de desarrollo turístico y sustentabilidad.

### (c) Entre Lagos - Acuario Puyehue

El Parque Temático Acuario Puyehue se ha relevado como un atractivo de la comuna de Río Bueno, desarrollando un producto que atrae a la familia en un contexto de aprendizaje y conciencia ambiental. Lo hemos considerado un punto relevante y de influencia turística para el proyecto desde el punto de vista de ser un buen punto de información de atractivos de la zona y, además, permite abordar el aprendizaje para los visitantes en materia de energías renovables.

En términos generales, podemos señalar que hemos priorizado algunos puntos clave y localidades que permitan darle una mayor visibilidad al destino y contribuir al desarrollo de la pesca a lo largo del río. A su vez, potenciar algunas localidades y atractivos con miras a generar las bases para un turismo más sustentable y que permita generar conciencia en los visitantes.







# Capítulo 8

---

## EJES ESTRATÉGICOS DEL PLAN DE TURISMO



## 8. 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 el mandante como los actores relevantes, se llegó a definir cinco ejes estratégicos para ser abordados a través del Plan de Turismo.

<p><b>1</b> CAPITAL HUMANO</p>	<p>Se ejecutará un Plan de Formación orientado a fortalecer los conocimientos y capacidades de actores con potencial de integración turística.</p>
<p><b>2</b> INFRAESTRUCTURA &amp; EQUIPAMIENTO</p>	<p>Se diseñará y producirá un conjunto de elementos de infraestructura y equipamiento que aporten a la información turística e identidad del destino.</p>
<p><b>3</b> MARKETING &amp; RELATO</p>	<p>Se aportará con la creación de un relato turístico para los subdestinos del plan y a través de la elaboración de material gráfico e imágenes para el destino.</p>
<p><b>4</b> EXPERIENCIAS</p>	<p>Se trabajará en el fortalecimiento de cuatro experiencias ancla para el territorio: pesca deportiva, artesanía, interpretación y agroturismo.</p>
<p><b>5</b> SUSTENTABILIDAD &amp; CONCIENCIA TURÍSTICA</p>	<p>Se trabajará en el fortalecimiento de la sustentabilidad y conciencia turística en el territorio, principalmente a través de acciones comunicacionales.</p>





# Capítulo 9

---

## ACCIONES ASOCIADAS A CADA EJE ESTRATÉGICO



## 9. ACCIONES ASOCIADAS A CADA EJE ESTRATÉGICO

En las siguientes páginas se presentan las acciones específicas asociadas a cada uno de los Ejes Estratégicos definidos, incluyendo una breve descripción, fecha de ejecución y los subdestinos en los cuales serán implementadas.

### EJE 1: CAPITAL HUMANO

1.1 PLAN DE FORMACIÓN			LOCALIDAD		
ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	Pilmaiquén	Mantilhue	Entre Lagos
<b>Charla Visión, Identidad y relato territorial</b>	Charla acerca de la importancia de la visión del destino, la identidad local en la construcción de un turismo responsable y con alto valor agregado. Charla de identidad local realizada por experto de la zona. Taller de levantamiento de elementos de identidad y creación de elementos clave para el relato del destino y subdestinos.	A B R . 2022	X	X	X
<b>Charla/Taller Conciencia Turística y Turismo Sustentable</b>	Charla de conciencia turística y turismo sustentable con ejercicio de adherencia al Sello de Compromiso de SERNATUR. ¿Cómo me comprometo con un turismo más sustentable?	M A Y . 2022	X	X	X
<b>Charla/Taller Gestión comunicacional y del cliente</b>	Taller práctico en materia de gestión de las comunicaciones y servicio al cliente. Orientado a la Asociación de Turismo de Mantilhue y a participantes de comunidades y del programa +Artesanía Local	JUN. 2022	X	X	
<b>Taller Gastronomía Local (Liceo PHP)</b>	Taller teórico-práctico dirigido a aquellas personas interesadas en el tema gastronómico. Con énfasis en temas como ingredientes y productos locales, identidad gastronómica y cocina sustentable	A DE- FINIR	X		X
<b>Charla/Taller Diseño de Experiencia Turística</b>	Taller dirigido a prestadores de servicios turísticos y orientado a integrar y desarrollar el concepto de experiencia turística en los servicios turísticos.	AGO. 2022	X	X	X
<b>Taller de asociatividad y habilidades blandas</b>	Taller de asociatividad, habilidades blandas y liderazgo dirigido a las organizaciones locales y prestadores de servicios turísticos.	MAY. 2022	X	X	
<b>Charla Patrimonio natural y cultural</b>	Charla para informar a los prestadores de servicios turísticos acerca del patrimonio natural y cultural del destino. Incluye la participación de un experto en patrimonio local.	ABR. 2022	X	X	X
<b>Charla/Taller Hospitalidad y calidad de servicio</b>	Taller dirigido a prestadores de servicios y personas en contacto con el turista.	JUL. 2022	X	X	X

1.2 PROGRAMA + ARTESANÍA LOCAL			LOCALIDAD		
ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	Pilmaiquén	Mantilhue	Entre Lagos
<b>Programa +Artesanía Local*</b>	Programa de apoyo a la artesanía local orientado a mejorar la producción y comercialización de la artesanía Local de Pilmaiquén y visibilizar la oferta de productos a través de relato, etiquetas y packaging.	M A Y – JUN. 2022	X		

1.3 MISIÓN DE APRENDIZAJE			LOCALIDAD		
ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	Pilmaiquén	Mantilhue	Entre Lagos
<b>Misión de aprendizaje</b>	Se realizará una misión de aprendizaje dirigida a fortalecer los conocimientos y habilidades de prestadores de servicios turísticos del territorio. Destino propuesto es la zona lacustre en la región de La Araucanía. Se espera visitar experiencias de alojamiento, gastronomía y excursiones outdoor.	A G O . 2022			Se seleccionará un grupo de prestadores de servicios turísticos coherente con el objetivo de la Misión, que es el de aportar conocimientos para sofisticar la oferta de alojamiento, gastronomía y experiencias.



## EJE 2: INFRAESTRUCTURA & EQUIPAMIENTO

1.1 PLAN DE FORMACIÓN			LOCALIDAD		
ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	Pilmaiquén	Mantilhue	Entre Lagos
<b>Instalación de tres rampas de acceso al río Pilmaiquén (en evaluación técnica y financiera)</b>	Se evalúa la construcción de tres rampas que permitan acceder a botos y pescadores al río Pilmaiquén. Preliminarmente, éstas se encontrarían en los predios de Guillermo Cumillanca (aguas abajo Central Los Lagos), Orlando Ruiz (aguas arriba Central Rucatayo) y Sucesión Villalobos (entre centrales Rucatayo y Los Lagos).	NOV. 2022	X		
<b>Producción de Señalética Turística (Mapa Turístico + Conciencia Turística)</b>	Se diseñará y producirán dos mapas turísticos de destino, los que serán localizados en puntos a definir en Pilmaiquén y Mantilhue, en consulta con las unidades de turismo de los municipios de Río Bueno y Puyehue. Por otra parte, se diseñará y producirán quince señaléticas con mensajes de conciencia turística (con enfoque en no botar basura).	JUN. 2022	X	X	
<b>Diseño y producción de Puestos de Artesanía en Pilmaiquén (en evaluación)</b>	Se diseñará y producirá un total de diez Módulos de Venta de Artesanía para ser instalados de forma intermitente en Pilmaiquén. Los módulos serán utilizados por artesanas y artesanos que hayan participado en el Programa + Artesanía Local. Adicionalmente se diseñará un modelo de gestión de dichos módulos, de tal manera que su uso responda a una gestión organizada.	POR DEFINIR	X		
<b>Diseño y producción de Módulo de interpretación de Energías Renovables en Parque Temático Acuario Puyehue</b>	Se diseñará, implementará y pondrá en marcha un Módulo de Interpretación de Energías Renovables en el Parque Temático Acuario Puyehue, el que será entregado en comodato por Statkraft Chile a dicha empresa/Fundación.	OCT. 2022			X

### **Acción complementaria: Diseño y construcción Mirador Central Los Lagos**

Según la Resolución de Calificación Ambiental (RCA N° 3573/2009) del proyecto Central Hidroeléctrica Los Lagos, Considerando 5.1.4, se habilitará un mirador en la zona de la presa del proyecto, el cual podría constituirse en un atractivo turístico del sector. Adicionalmente, este mirador contará con señalética técnica de la Central y señalética interpretativa respecto a las especies de fauna y flora presentes en el embalse. En la etapa de operación, el titular instalará dos señaléticas: una en el empalme de la ruta internacional CH-215 y la T-99 y la segunda, en la ruta T-99 en el sector de Carimallín Bajo.

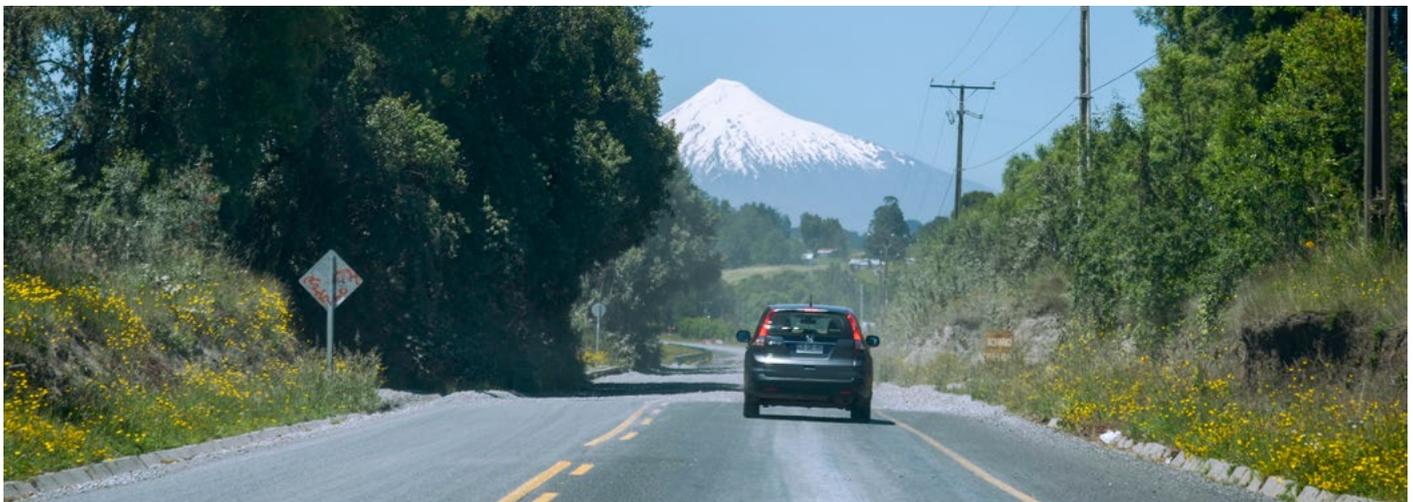
Dichas señales harán alusión a la ubicación y distancia de la Central Hidroeléctrica Los Lagos.

El mirador se contempla como una medida independiente del plan de turismo en la RCA, sin perjuicio de lo cual la empresa intentará generar las sinergias o complementos que permitan potenciar ambas iniciativas, tanto como sea posible.

En caso de cualquier cambio sobre el mirador como medida, respecto de su diseño o implementación, será informado oportunamente por la empresa.

## EJE 3: MARKETING & RELATO

1.1 PLAN DE FORMACIÓN			LOCALIDAD		
ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	Pilmaiquén	Mantilhue	Entre Lagos
<b>Creación de Relato turístico de cada sub-destino (Pilmaiquén, Mantilhue y Entre Lagos)</b>	Se construirá el relato turístico de los subdestinos Pilmaiquén, Mantilhue y Entre Lagos. El relato consta de tres elementos: relato técnico-histórico; relato promocional e imágenes asociadas.	A B R . 2022	X	X	X
<b>Diseño e impresión Mapa turístico impreso (4.000 en formato block)</b>	Se diseñará e imprimirá un tiraje de 4.000 ejemplares de mapas turísticos del destino Río Bueno - Puyehue, los cuales serán entregados en formato block (27,9 x 43,2 cm). Dicho formato resulta práctico para su uso tanto en oficinas de información turística como en establecimientos turísticos.	J U N . 2022	X	X	X
<b>Creación de Banco de Imágenes</b>	Se entregará un banco de 60 imágenes en alta calidad del destino Río Bueno - Puyehue, con énfasis en los principales atractivos y experiencias turísticas que éste ofrece. Las imágenes serán entregadas tanto en formato Raw (negativo digital) como JPG editado.	OCT. 2022	X	X	X
<b>Diseño de Piezas comunicacionales para campañas</b>	Se desarrollará un conjunto de dos piezas promocionales para cada subdestino, con el objetivo de que sean utilizadas por los municipios, autoridades del turismo y por los diversos actores vinculados al sector y que deseen promover el territorio.	SEP. 2022	X	X	X



## EJE 4: EXPERIENCIAS

1.1 PLAN DE FORMACIÓN			LOCALIDAD		
ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	Pilmaiquén	Mantilhue	Entre Lagos
<b>Impulsar la experiencia de Pesca en el río Pilmaiquén</b>	Se trabajará en un relato y diseño de material promocional para potenciar la experiencia de pesca en el río Pilmaiquén, la cual se verá fortalecida a su vez por la instalación de tres rampas en zonas habilitadas del río.	OCT. 2022	X		
<b>Proyecto de Interpretación sobre Energías Renovables en Parque Temático Acuario Puyehue</b>	A través del módulo de interpretación se mejorará sustancialmente la experiencia del visitante al Parque Temático Acuario Puyehue. Incorporando un nuevo sector y nuevos contenidos al proyecto. En particular se trabajará en el desarrollo de un guión para maximizar la experiencia de la visita.	POR DEFINIR			X
<b>Difundir el Programa +Artesanía Local - Pilmaiquén</b>	A través del Programa +AL y de la fabricación de módulos para los artesanos locales, se fortalecerá la propuesta de valor turístico de dicha localidad, la que se proyectará como el punto focal de la artesanía en el destino.	MAY. 2022	X		
<b>Creación de la Experiencia U-Pick Hortalizas en Mantilhue</b>	Se diseñará y pondrá en marcha, en conjunto con la Cooperativa Manos de Mujer, una experiencia de agroturismo basada en la recolección y reconocimiento de hortalizas y otros cultivos. Se trata en definitiva de una experiencia que ofrece aprendizaje activo.	JUL. 2022		X	



## EJE 5: SUSTENTABILIDAD & CONCIENCIA TURÍSTICA

1.1 PLAN DE FORMACIÓN			LOCALIDAD		
ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	Pilmaiquén	Mantilhue	Entre Lagos
<b>Impulso y activación Campaña de Conciencia Turística</b>	Se realizará una campaña de Conciencia Turística, dirigida tanto a los residentes y prestadores de servicios turísticos. Los contenidos serán desarrollados en conjunto con SERNATUR y la campaña se activará principalmente a través de redes sociales. Cabe señalar que esta iniciativa se desarrollará para los prestadores de servicios turísticos registrados en los subdestinos definidos en el Plan.	JUN. 2022	X	X	X
<b>Impresión y difusión Decálogo de Compromiso y Sello de Conciencia Turística</b>	Se trabajará en conjunto con SERNATUR en la producción y difusión del Decálogo de Compromiso de Turismo Sustentable. La difusión se orientará principalmente a prestadores de servicios turísticos con el fin de promover su adopción y apoyaremos la impresión de decálogos y sellos para su implementación. Cabe señalar que esta iniciativa se desarrollará para los prestadores de servicios turísticos registrados en los subdestinos definidos en el Plan.	JUL. 2022	X	X	X
<b>Activación Programa Cuido Pilmaiquén</b>	El Programa "Cuido" tiene como propósito diseñar y ejecutar acciones de limpieza y/o mejoramiento en espacios públicos de las localidades de Pilmaiquén, Mantilhue y Entre Lagos. Estas acciones se realizan de forma participativa, con la validación y participación activa de la comunidad (municipio, residentes y escolares al menos. El Programa tendrá una duración de media jornada para cada subdestino.	SEP. 2022	X		
<b>Activación Programa Cuido Mantilhue</b>		SEP. 2022		X	
<b>Activación Programa Cuido Entre Lagos</b>		SEP. 2022			X





# Capítulo 10

---

## INSTANCIAS DE VALIDACIÓN DEL PLAN DE TURISMO [AUTORIDADES Y COMUNIDAD]



## 10. 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.

**Tabla N°1:** Instancias de validación de Plan del Turismo

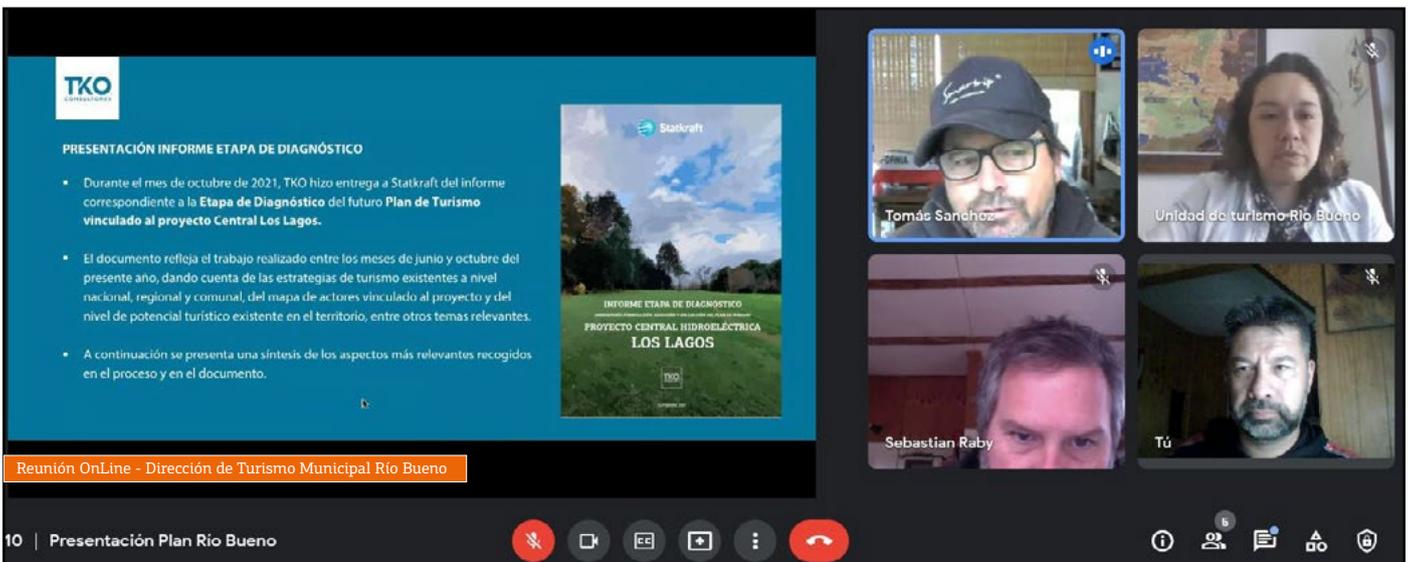
N°	ORGANIZACIÓN	FECHA	MODALIDAD
1	Dirección de Turismo Municipalidad Río Bueno	09/12/2021	Online
2	Asociación de Turismo de Mantilhue y Cooperativa Manos de Mujer	16/12/2021	Presencial
3	Corporación Impulsa Puyehue	16/12/2021	Presencial
4	Organizaciones Funcionales de Pilmaiquén	16/12/2021	Presencial
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



Cabe señalar que a la fecha se cuenta con Cartas de Validación del Plan de Turismo por parte de las autoridades pertinentes. Por parte de las comunidades locales, si bien no se cuenta con medios formales de validación (no requeridos por RCA), la totalidad de éstas manifestó su conformidad y disposición a trabajar en el marco del Plan de Turismo propuesto. La única excepción a la fecha la

constituye la Asociación de Turismo de Mantilhue, la cual se encuentra en proceso de deliberación respecto a su participación en el Plan.

A continuación se presentan, a modo de medio de verificación, fotografías de los encuentros sostenidos con autoridades y comunidades locales.





Reunión OnLine - Dirección Nacional de SERNATUR



Reunión Presencial - Organizaciones Funcionales de Pilmaiquén





Reunión Presencial - Corporación Impulsa Puyehue



# Capítulo 11

---

## CARTAS DE VALIDACIÓN DEL PLAN DE TURISMO DE LA AUTORIDAD COMPETENTE



## 11. CARTAS DE VALIDACIÓN DEL PLAN DE TURISMO 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



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**  
02-2022 14:57:45

- Archivo Oficina Local Del Ranco - Sematur Los Ríos
- Archivo Unidad Administrativa - Sernatur Los Ríos





**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**



# Capítulo 12

---

## INDICADORES DE CUMPLIMIENTO



## 12. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

En el presente punto se presenta un conjunto de indicadores asociados a las acciones del Plan de Turismo. Es necesario recalcar que estos indicadores se enmarcan en el cumplimiento de las acciones establecidas para el periodo de ejecución del Plan (2022) y no para el futuro.

### EJE 1: CAPITAL HUMANO

#### Ciclo de Charlas

- N° de asistentes por charla
- N° de asistentes por localidad por charla
- N° de asistentes totales
- N° de asistentes totales por localidad

#### Programa + Artesanía Local

- N° de participantes

#### Misión de aprendizaje

- N° de participantes
- N° de experiencias visitadas

### EJE 2: INFRAESTRUCTURA & EQUIPAMIENTO

#### Rampas río Pilmaiquén

- N° de rampas instaladas

#### Mapa & Señalética

- N° de unidades instaladas

#### Puestos de Artesanía

- N° de puestos instalados
- N° de usuarios totales

#### Módulo Interpretación Acuario

- Construcción del módulo
- Fecha Puesta en marcha del módulo

### EJE 3: MARKETING & RELATO

#### Creación relato turístico localidades

- Documentos relato turístico

#### Impresión Mapa Turístico

- N° de mapas impresos
- N° de puntos de distribución

#### Banco de Imágenes

- N° de imágenes producidas

#### Piezas de Campaña

- N° de piezas creadas
- 

### EJE 5: SUSTENTABILIDAD & CONCIENCIA TURÍSTICA

#### Campaña Conciencia Turística

- N° de piezas difundidas
- Participación de SERNATUR

#### Impresión & Difusión Decálogo Buenas Prácticas

- N° decálogos impresos

#### Programas Cuido (3)

- N° de participantes por localidad
- Kilos de basura recolectados
- M2 de espacio público recuperado

