

# Ficha de Solicitud de Declaratoria ZONA DE INTERÉS TURÍSTICO ZOIT



---

**Solicitud Declaratoria Zona de Interés Turístico (ZOIT)  
“Destino Torres del Paine”**

Enero 2018



## 1. RESUMEN EJECUTIVO.

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.

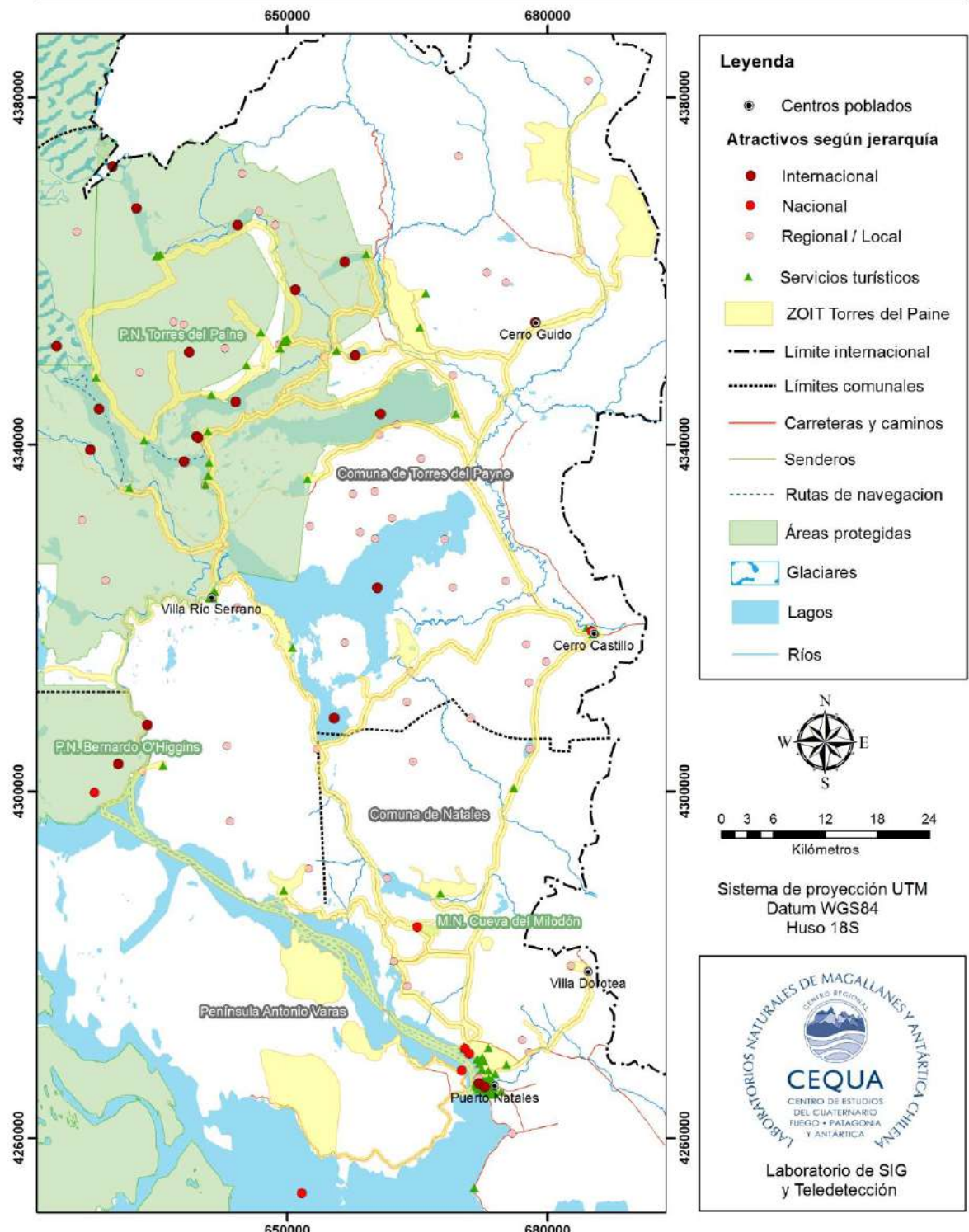
En lo que respecta a los actores relevantes, existen numerosas organizaciones sociales, existiendo en la actualidad 13 organizaciones del sector turismo y 1 organización de ganaderos. En relación a los actores públicos, son reconocidos como relevantes los municipios, Gobernación, Conaf, Sernatur y Seremis 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”.

## 2. PROPUESTA Y JUSTIFICACIÓN DE LA DELIMITACIÓN ZOIT.

### 3.1 Ubicación geográfica.

ZONA DE INTERÉS TURÍSTICO DESTINO TORRES DEL PAINE



Los mapas de esta obra no son versiones oficiales. Sus límites y fronteras nacionales no comprometen en modo alguno al Estado de Chile, de acuerdo con el Artículo 2º, Letra G, del DFL N°8 de 1979, del Ministerio de Relaciones Exteriores.

### 3.2 Justificación de la delimitación ZOIT propuesta.

El polígono propuesto para la ZOIT Torres del Paine tiene un perímetro aproximado de 340 km, limitando al norte con el río Baguales en Sierra Baguales, y al sur con Puerto Natales, capital de la Provincia de Última Esperanza. Los criterios utilizados para delimitar el polígono de la ZOIT se basan en la presencia de: atractivos de jerarquía, servicios turísticos, áreas silvestres protegidas con plan de manejo y desarrollo turístico, caminos y rutas que dan acceso a los atractivos y servicios.

La descripción de la delimitación se hace partiendo desde Puerto Natales, centro poblado que contiene la mayoría de la oferta de servicios, y que se conecta a las unidades turísticas a través de los siguientes corredores:

- La Ruta 9, que forma parte del circuito Baqueanos, conforma el eje de conexiones que articula los accesos a los centros poblados y a gran parte de atractivos de la ZOIT. Tomando esta ruta, en dirección sur, se encuentra el desvío que conduce hasta Sierra y Villa Dorotea, atractivos que justifican la delimitación sureste de la ZOIT. Igualmente, hacia el norte, los desvíos de esta ruta facilitan el acceso, a través de sus cinco entradas, al Parque Nacional Torres del Paine, motor de desarrollo turístico del territorio, y al Monumento Natural Cueva del Milodón. En el PNTD se encuentran la mayoría de servicios de la comuna de Torres del Payne y 18 atractivos de jerarquía internacional, considerándose estos últimos por sus cuencas visuales, e incluyendo dentro del polígono sólo los senderos y caminos vehiculares habilitados para el uso público, donde se centrarán las acciones. A lo largo de sus 136 km el corredor turístico que constituye la ruta 9 norte desde Natales, permite el acceso tanto de forma directa como indirecta mediante conectores secundarios a 5 de las 8 estancias en la comuna de Puerto Natales, y a las 12 estancias de la comuna de Torres del Payne que ofrecen actualmente actividades turísticas que permiten establecer una oferta complementaria al Parque Nacional Torres del Paine, con oferta de cabalgatas, trekking, alojamiento y experiencias culturales relacionadas con el trabajo en estancias de la Patagonia chilena.
- La navegación por el fiordo Última Esperanza hacia el glaciar Balmaceda, incluyendo el acceso a la villa turística Río Serrano, vinculándose a actividades de kayak y pesca deportiva, así como el desembarco en estancias, donde los visitantes pueden disfrutar de actividades turísticas.
- El cruce del canal Señoret hacia península Antonio Varas, donde se localizan algunas de las estancias que aprovechan la belleza escénica de sus paisajes para generar oferta de turismo de naturaleza y agroturismo.

### 3.3 Archivo digital georreferenciado.

Se adjunta archivo georreferenciado en kmz

### 3.4 Coherencia de la propuesta ZOIT con los destinos turísticos.

La propuesta ZOIT Torres del Paine se asocia directamente con el Destino Torres del Paine, el cual se puede observar en la Imagen 1, junto a otros destinos regionales, tal como fue definido por la Subsecretaría de Turismo y SERNATUR en el “Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable”. Esta definición se realizó en base a los resultados del índice de intensidad turística, clasificando el destino Torres del Paine como un destino consolidado. Este índice fue desarrollado en base a 28 variables en relación al turismo, entre las que se incluyen atractivos turísticos, jerarquía internacional, nacional y



regional, servicios turísticos, pasajeros, agencias, ventas en hoteles, pernoctación, entre otros.

Si bien al comparar la delimitación propuesta para la ZOIT destino Torres del Paine (sección 3.1) con el polígono señalado en la Imagen 1, la primera es más reducida en términos de superficie total. Lo anterior se debe a que el territorio es mayoritariamente privado, representado por estancias de gran extensión a las que se debió consultar para su incorporación en la delimitación ZOIT; se procuró que el territorio propuesto de cada una de las estancias reflejara donde específicamente se realizan actividades turísticas. Similar situación ocurre en el Parque Nacional Torres del Paine (PNTP), donde sólo se han incluido los senderos y caminos vehiculares donde es posible el uso público, en concordancia con el Plan de Manejo de dicha área silvestre protegida.

Pese a lo anterior, la delimitación ZOIT propuesta sigue representando la zona núcleo del destino. En ella se han incluido centros poblados como Puerto Natales, Villa Dorotea, Villa Serrano, Villa Río Serrano, Cerro Castillo y Cerro Guido, y las vías de conexión entre ellos y/o los diversos atractivos presentes en el destino (PNTP, Monumento Natural Cueva del Milodón, lagos, entre otros); más de 500 servicios turísticos registrados también han sido considerados en el proceso de delimitación. Además, se han incluido 20 estancias donde se realiza actividad turística que se constituyen como una oferta complementaria a las actividades realizadas en el PNTP. Algunas de estas estancias se encuentran en la península Antonio Varas, esta última parcialmente incluida en el destino Torres del Paine definido por la Subsecretaría de Turismo y SERNATUR.

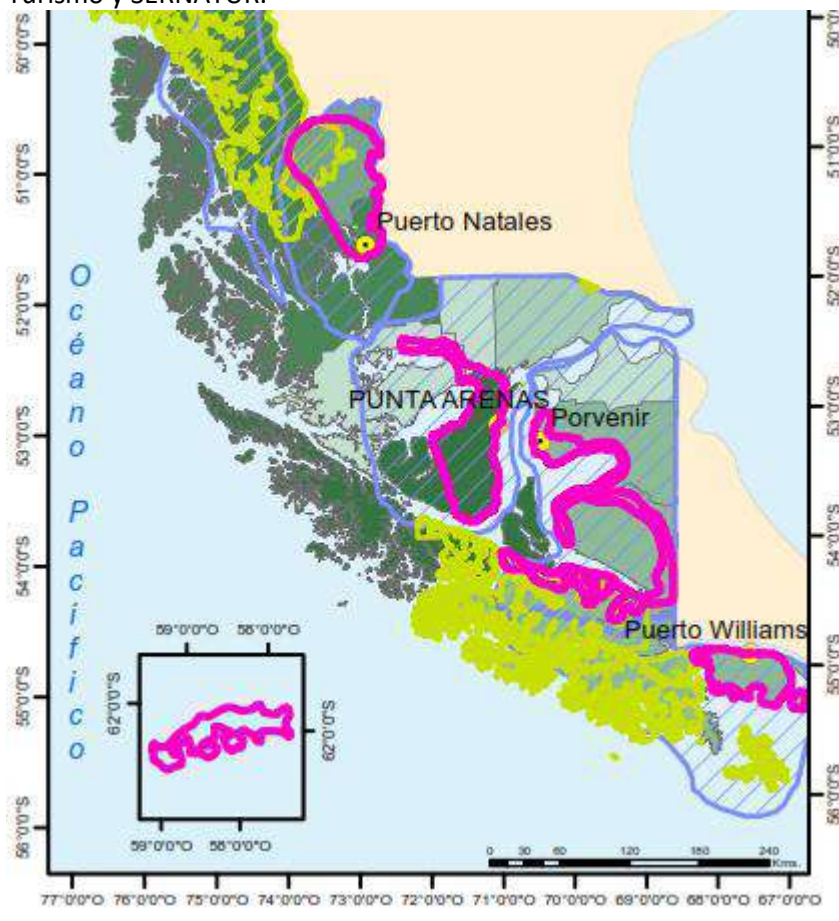


Imagen 1 Destino Torres del Paine junto a otros destinos regionales. Fuente: Subsecretaría de Turismo, 2014b.

### 3.5 Coherencia con estrategias, políticas y planes nacional, regional o comunal.

#### INSTRUMENTOS NACIONALES

##### Estrategia Nacional de Turismo 2012-2020 (Gobierno de Chile, 2012).

Según la Estrategia Nacional de Turismo (ENT), la industria del turismo tiene un carácter estratégico y prioritario para el desarrollo económico del país. Además, este rubro es reconocido como el principal promotor de conservación del medio ambiente, del patrimonio y la identidad cultural, elementos que constituyen la materia prima y fundamento de los atractivos turísticos.

La declaración ZOIT destino Torres del Paine está vinculada estrechamente con el desarrollo turístico en la Provincia de Última Esperanza, y está acorde con los pilares de la estrategia mencionada. El territorio comprendido dentro de esta ZOIT incluye al Parque Nacional Torres del Paine, centros poblados principales y terrenos privados aledaños de carácter rural donde se realiza actividad turística actualmente. La ENT identifica este territorio dentro de las rutas turísticas de Chile a la “ruta del fin del mundo”.

La ENT reconoce que la promoción del país se ha centrado en tres destinos, siendo uno “Torres del Paine”, y resalta la necesidad de diversificar productos y la promoción, aspectos que son relevados en los objetivos de la ZOIT destino Torres del Paine. La diversificación de este destino tiene un gran potencial a través de turismo de naturaleza y agroturismo en las estancias ganaderas de las comunas de Natales y Torres del Payne.

La ZOIT destino Torres del Paine permitirá a través de su plan de acción responder a múltiples líneas de acción planteadas en los 5 pilares de la ENT, los cuales son: promoción, sustentabilidad, inversión y competitividad, calidad y capital humano, e inteligencia de mercado. A modo de ejemplo, dentro del pilar de sustentabilidad encontramos la declaración de las Zonas de Interés Turístico - ZOIT como una herramienta de gestión efectiva que permite potenciar el desarrollo territorial del turismo, mediante la priorización de recursos públicos e incentivos a la inversión privada. Asimismo, la ZOIT destino Torres del Paine permitiría responder a las siguientes líneas de acción planteadas para la sustentabilidad del turismo de la ENT: prácticas sustentables en turismo, desarrollo turístico sustentable en Áreas Silvestres Protegidas del Estado, declaración de ZOIT, y desarrollo y comercialización de la oferta de turismo rural.

La ZOIT destino Torres del Paine, así como su visión y objetivos se enmarcan en los pilares y líneas de acción propuestas en la ENT, por lo que su implementación permitirá avanzar en los desafíos que el turismo presenta a nivel nacional y local.

##### Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable 2015-2018

El objetivo general del plan es “Impulsar el desarrollo sustentable del sector, **mediante acciones en destinos turísticos priorizados del país**, que permitan su reconocimiento interno como sector económico relevante y mejoren la posición competitiva de Chile” (Subsecretaría de Turismo, 2016). Este instrumento nacional realiza una priorización y delimitación territorial con el fin de maximizar el impacto de su ejecución. Para lo anterior, se identificó y clasificó un total de 83 destinos turísticos en el país en base al índice de actividad turística elaborado por la división de estudios de SERNATUR. La Región de Magallanes y Antártica Chilena cuenta con cinco de estos destinos turísticos, siendo el Destino Torres del Paine uno de ellos, que además es clasificado como “consolidado”.

De acuerdo al documento, la delimitación territorial y un análisis de brechas por destinos permitió

focalizar la acción en cinco componentes: diversificación de experiencias, desarrollo de destinos, fortalecimiento de la calidad y el capital humano, incentivo al turismo interno con enfoque inclusivo, y promoción nacional e internacional. En específico, la componente de “desarrollo de destinos” incluye como línea de acción el “Desarrollo de Zonas de Interés Turístico” como una manera de fortalecer la articulación público-privada con enfoque territorial; acción para lo cual el Destino Torres del Paine ha sido priorizado a través del desarrollo de la presente solicitud de declaratoria ZOIT.

#### **Plan de Acción de Turismo Sustentable en Áreas Silvestres Protegidas del Estado 2014-2018**

El objetivo general del Plan de Acción es “potenciar la generación de beneficios ambientales, sociales y económicos a través del desarrollo del ecoturismo en áreas protegidas; fortaleciendo su gestión y generando condiciones habilitantes que permitan diversificar y mejorar las experiencias turísticas de los y las visitantes” (Subsecretaría de Turismo, 2014a). Este plan tiene asociadas 20 áreas protegidas, siendo el Parque Nacional Torres del Paine (PNTP) una de ellas.

El Plan de Acción da cuenta del valor que las áreas protegidas del Estado tienen en los territorios, convirtiéndose frecuentemente en importantes atractivos turísticos. Llevándolo a la propuesta de territorio delimitado como ZOIT, el Parque Nacional Torres del Paine es el principal atractivo turístico de la Región de Magallanes, es la tercera área protegida del Estado con mayor visitación, y está asociado al destino Puerto Natales-Torres del Paine, uno de los principales destinos de turismo receptivo del país.

El Plan de Acción cuenta con cinco componentes: puesta en valor y creación de nuevas experiencias turísticas, fortalecer la información para el visitante, contribución al desarrollo de comunidades locales y destinos turísticos, apoyo a la conservación de la biodiversidad, y fortalecimiento de condiciones habilitantes. Actualmente, el proceso de implementación de este Plan de Acción está siendo apoyado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), siendo el Parque Nacional Torres del Paine uno de los parques priorizados a través de la iniciativa para la puesta en valor del Parque Nacional Torres del Paine<sup>1</sup>. Todo lo anterior demuestra y refuerza la relevancia del PNTP (parte importante del área delimitada como ZOIT) a nivel nacional, regional y local.

#### **INSTRUMENTOS REGIONALES**

##### **Estrategia Regional de Desarrollo Magallanes y Antártica Chilena 2012 – 2020 (ERD) (Gobierno de Chile, 2012)**

Según la ERD el turismo en la región se sustenta en la calidad de sus recursos naturales, expresados en la gran cantidad de áreas silvestres protegidas (públicas y privadas) que han sido creadas, y que son los destinos relevantes y capaces de ofertar productos turísticos demandados por los mercados internacionales. Este documento reconoce a Torres del Paine como una macrozona turística que concentra parte importante de los atractivos de la región. Destaca además que el Parque Nacional Torres del Paine recibe cerca del 50% del total de visitas a Áreas Silvestres Protegidas del Estado de la Región de Magallanes.

Los componentes de la ERD son la competitividad y desarrollo productivo, desarrollo social y cultural, desarrollo territorial integrado, ciencia, tecnología e investigación, leyes e incentivos especiales y ejes

<sup>1</sup> El proyecto comprende la ejecución de obras dentro del parque y el levantamiento de contenido interpretativo y gráfico asociado al circuito *full-day* del Parque.

y alineamientos transversales. En cuanto a la competitividad y desarrollo productivo donde se destaca el sector turismo, se incentiva el desarrollo del turismo de intereses especiales, de naturaleza, cultural, integrando nuevos destinos y alta calidad de los servicios.

Por otro lado, la ERD señala como el patrimonio natural y cultural deben ser el sello de la Patagonia chilena, dada las características únicas de la región, se plantea como fundamental el fortalecimiento del patrimonio cultural y natural de Magallanes, reconociendo, protegiendo y fomentando la diversidad cultural asociada a cada una de las identidades, sus prácticas y trascendencia.

Se destaca como la comunidad de la Región de Magallanes y Antártica Chilena presenta una fuerte influencia multicultural. Esto debido a los sucesivos procesos de migración generados desde el siglo XIX y principios del siglo XX, lo cual ha contribuido históricamente a la generación de una riqueza multicultural e identidad magallánica, siendo relevante destacarlo en la delimitación de la ZOIT, donde no solo se incluyen las áreas protegidas del SNASPE sino también terrenos privados que presentan y relevan la identidad local, cultural e histórica de la región.

#### **Política Regional de Turismo 2010 (PRT) (Gobierno de Chile, 2010)**

La actividad turística claramente se presenta y reconoce como una opción de desarrollo regional, razón por la cual cada día es más importante fortalecer el turismo como una actividad sustentable, estimulando, promoviendo y consolidando el turismo organizado, basado en los atractivos naturales de la Patagonia, mediante la captación de la demanda y desarrollo de la oferta. La PRT reconoce que los recursos turísticos de la región se ordenan en su espacio turístico a través de macrozonas, siendo una de ellas “Torres del Paine”.

Por otra parte, se incorpora el hecho de que Magallanes está posicionado como uno de los principales destinos turísticos del país, y de relevancia para mercados extranjeros, lo que hace necesario seguir desarrollando esfuerzos públicos y privados para mantenerse en un mercado tan competitivo como lo es la industria turística a nivel mundial.

Entre las líneas de intervención de la política regional está el aplicar herramientas de planificación que permitan un desarrollo turístico, planes de ordenamiento, así como protección y puesta en valor del patrimonio cultural e histórico, como la preservación de la sustentabilidad de los recursos, aspectos relevantes dentro de la declaración ZOIT. Así mismo, la política regional, propone como línea estratégica organizar e institucionalizar al sector público y privado del sector turismo para mejorar coordinación, explotación del potencial turístico, ampliar incentivos e instrumentos de fomento público que apoyen proyectos turísticos, como mejorar la articulación entre diversos entes.

También se promueve la asociatividad donde se desarrollen modelos de gestión, de coordinación interinstitucional y asociatividad público privada lo cual se está proponiendo y teniendo en cuenta en la ZOIT descrita en esta ficha.

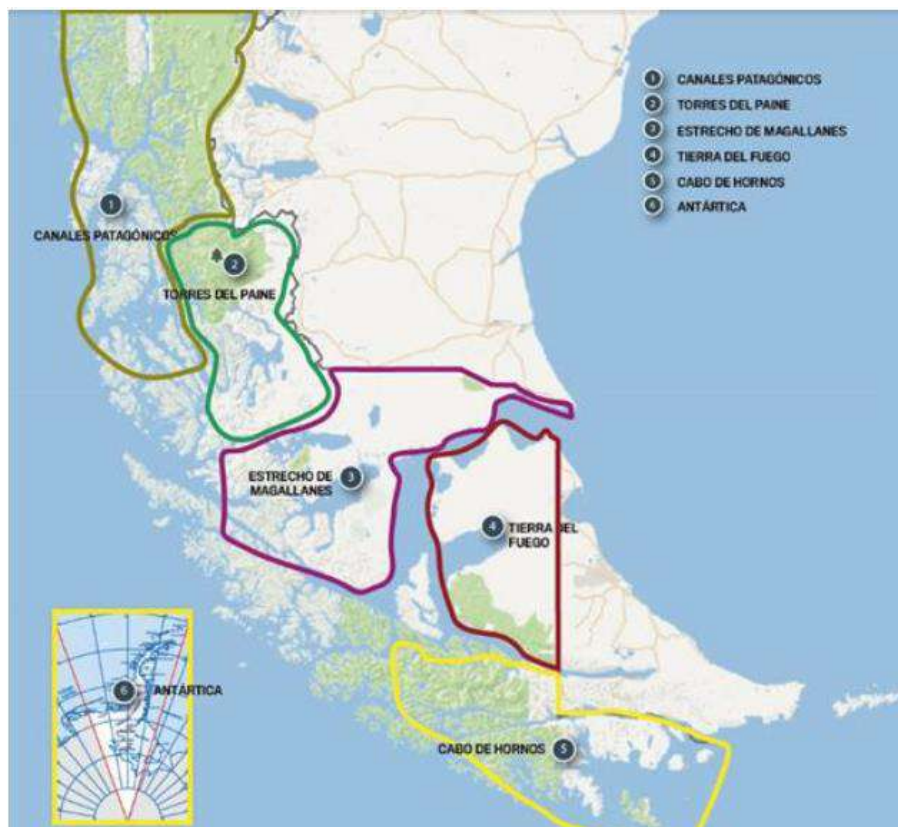
#### **Plan de Acción Región de Magallanes y la Antártica Chilena- Sector Turismo 2014-2018 (SERNATUR Región de Magallanes y Antártica Chilena, 2014)**

El último Plan de Acción de la Región de Magallanes y Antártica Chilena reconoce 6 macrozonas de acuerdo con sus atractivos turísticos. Dentro de ellas destaca Torres del Paine como macrozona (la cual incluye los sectores aledaños al Parque Nacional Torres del Paine). Ésta constituye un paisaje de singular belleza, dominado por estancias ganaderas y cordones montañosos, en donde el punto de partida hacia los distintos atractivos turísticos Parque Nacional Torres del Paine y Cueva del Milodón es la ciudad de Puerto Natales. La declaración de la ZOIT abarca parte de esta macrozona descrita



como área fundamental para el desarrollo turístico regional.

De acuerdo con este Plan, elaborado por SERNATUR Región de Magallanes y Antártica Chilena, el Destino Torres del Paine, cuenta con una vocación turística consolidada, principalmente relacionada a circuitos reconocidos y valorados. La Imagen 2 muestra la macrozona destino Torres del Paine, que incluye el Parque Nacional Torres del Paine. Es importante señalar que el área delimitada como ZOIT en esta ficha está comprendida dentro de polígono de la macrozona Torres del Paine de este documento de planificación. Todo lo anterior, da cuenta de la importancia del destino Torres del Paine a nivel regional, y la coherencia de la actual propuesta ZOIT con los territorios definidos por SERNATUR para focalizar acciones.



**Imagen 2 Macrozona de desarrollo turístico región de Magallanes y Antártica Chilena**  
Fuente: SERNATUR Región de Magallanes y Antártica Chilena, 2014.

En materia de contenidos, este plan de acción cuenta con cinco ejes de trabajo: promoción nacional e internacional, diversificación de experiencias, desarrollo de destinos, calidad, y finalmente capital humano. Este documento da cuenta de la necesidad de diversificar y ampliar la oferta turística con el propósito de incrementar los ingresos generados por el turismo. Entre otros objetivos, el plan busca potenciar rutas patagónicas asociadas a intereses especiales y la recuperación del patrimonio histórico y cultural, potenciar la visita en otras áreas protegidas del estado distintas al Parque Nacional Torres del Paine, y la declaración de las zonas de interés turístico en proceso (destinos Torres del Paine y Cabo de Hornos). El plan describe como adquiere cada vez mayor relevancia la necesidad de realizar acciones de conciencia turística, como factor de identidad y mejoramiento de la competitividad y sustentabilidad turística del destino Patagonia chilena, por ello incentiva la articulación desde una perspectiva integradora, que releve a nivel regional la importancia de este aspecto intrínseco en el

sector turístico, donde la Declaratoria de la ZOIT adquiere un valor relevante.

#### **INSTRUMENTOS PROVINCIALES Y COMUNALES**

##### **Plan de Desarrollo Turístico (PLADETUR) Provincia de Última Esperanza 2017-2020<sup>2</sup> (Municipalidad de Natales *et al.* 2016)**

La Provincia de Última Esperanza cuenta con un PLADETUR para el periodo 2017-2020 generado gracias a un trabajo conjunto de los municipios de Torres del Payne y Natales.

En cuanto a contenido, el PLADETUR Última Esperanza plantea propuestas con relación a 23 lineamientos estratégicos en las siguientes siete categorías: captura de información, demanda turística, oferta turística, ordenamiento territorial, organización e institucionalidad público-privada, capital humano y educación, y áreas silvestres protegidas. Si bien se trata de un instrumento provincial, existen diferentes acciones directamente relacionadas con el área delimitada como ZOIT destino Torres del Paine, acciones que abordan brechas en el Parque Nacional Torres del Paine, pero que también buscan diversificar la oferta turística en el territorio provincial para fortalecer el turismo en Última Esperanza; la imagen objetivo apunta hacia un turismo de intereses especiales.

Entre las medidas planteadas se señala específicamente la obtención de la declaratoria ZOIT “como herramienta de posicionamiento de microdestinos dentro de la provincia” Otras de las acciones priorizadas a destacar son: la generación de una estrategia de marketing para el destino Natales-Torres del Paine, plan de diversificación de la oferta turística de la provincia con la incorporación de nuevos territorios, y generar un conjunto de actividades turísticas de medio día o día completo que integren a los principales centros poblados y sus alrededores.

Por otro lado, este instrumento reconoce y releva una serie de atractivos naturales y culturales como “oportunidades de desarrollo turístico”; atractivos que forman parte de una oferta complementaria al Parque Nacional Torres del Paine (atractivo principal de la provincia). Ejemplo de esto, son el cerro Dorotea en Puerto Natales, o sectores como Sierra Baguales (Parque Paleontológico), laguna Figueroa, lago Toro, villa Cerro Castillo, y estancias (como estancia Perales) en la Comuna de Torres del Payne.

Lo anterior es coincidente con el Polígono ZOIT propuesto, ya que éste incorpora dichos atractivos naturales y culturales como una oferta que permite diversificar, considerando que actualmente existen servicios y actividades turísticas asociadas (operadores, guías, estancias que ofrecen alojamiento, alimentación, trekking, cabalgatas y navegación, entre otros).

##### **Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO)- Torres del Payne 2013-2017 (Municipalidad de Torres del Payne, 2014).**

De acuerdo con este instrumento, la Comuna de Torres del Payne se visualiza como la capital regional del turismo de intereses especiales. Lo anterior queda patente en la imagen objetivo para la comuna presentada en este PLADECO: “La comuna de Torres del Payne, al celebrar sus 40 años de vida, estará consolidada como la capital del turismo en la Región de Magallanes y Antártica Chilena, siendo la puerta de entrada a un territorio sustentablemente desarrollado, que se destaca por sus altos índices de calidad de vida; y donde el turismo de intereses especiales integra de manera armónica los paisajes y la identidad local campesina con sus más importantes actividades económicas. Sus habitantes - junto

<sup>2</sup> Para la ejecución de este instrumento de planificación se cuenta con un profesional encargado financiado por ambos Municipios.

a los visitantes nacionales y extranjeros - durante todo el año, se encuentran conectados por una red caminera, telefónica y digital de última generación y cuentan con los servicios necesarios para su desarrollo. La asociatividad y fortaleza de sus empresarios sumado a la visión y gestión de sus autoridades comunales han permitido que las villas Cerro Castillo - Cerro Guido y Río Serrano se transformen en sus principales centros poblados.”

El PLADECO de Torres del Payne, reconoce el valor que tienen para el turismo el Parque Nacional Torres del Paine (PNTP) y los tres centros poblados de la comuna, villa Cerro Castillo, Cerro Guido y Río Serrano, incluso señalando la necesidad de fortalecer el eje turístico que vincula estos tres sectores, convirtiendo a Cerro Castillo en una “villa de servicios”. Además, dentro de la estrategia de desarrollo productivo de este PLADECO se plantea como acción, el trabajo hacia mejorar y diversificar los servicios turísticos de la comuna. En ese sentido, la delimitación ZOIT propuesta, es coherente y contribuye a los objetivos de desarrollo productivo y de sustentabilidad de este instrumento, ya que incluye sectores del PNTP y los centros poblados mencionados en el documento, además de considerar áreas de estancias que actualmente desarrollan actividades turísticas para priorizar acciones que permitan diversificar los servicios en esta comuna. Esto último es pertinente al territorio comunal, dado que, se trata de una comuna rural de cultura estanciera donde la economía históricamente ha estado ligada a la ganadería extensiva en estancias de gran superficie; estancias que están complementando su principal actividad ganadera, con la actividad y servicios turísticos.

#### **Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO) Natales 2011-2015 (Municipalidad de Natales, 2011; 2016)**

La comuna de Natales desarrolló un PLADECO para el periodo 2011-2015, y en base a éste, un plan de acción operativo para el año 2016. En relación con este último, las acciones vinculadas con turismo planteadas tienen alcance comunal y buscaban entre otros: la creación de un PLADATUR, apoyo a la certificación y sellos de calidad turística, ordenamiento y regulación de la actividad turística, y la creación de una mesa público-privada de turismo comunal.

#### **Plan Regulador Comunal (PRC) Natales**

El Plan Regulador de la comuna de Natales data del año 1987, razón por la cual su modificación se encuentra en proceso de aprobación.

#### **Ordenanza Municipal de Turismo de la Comuna de Torres del Payne (Municipalidad de Torres del Payne, 2016)**

Esta ordenanza tiene como objetivo regular a los prestadores de servicios turísticos, los montos y formas de cobro de los derechos municipales que deben pagar personas naturales o jurídicas (público o privado), establecer obligaciones y normas para las personas naturales y jurídicas que desarrollan actividades en la comuna teniendo en consideración el patrimonio natural de la comuna y del Parque Nacional Torres del Paine.

Esta ordenanza reconoce y releva el espacio turístico comunal, que está incluido dentro de los límites de la comuna, así como sus atractivos turísticos y las conexiones a través de la red de transporte. Así mismo, pretende ser un instrumento que priorice la localización de programas de desarrollo para el turismo en la Comuna de Torres del Payne.

La ordenanza propone 3 unidades territoriales que se dividen en: i) zonas de interés turístico y patrimonial de montaña; ii) área turística y iii) centro turístico.

### **Ordenanza Municipal Medio Ambiental – Municipalidad de Natales**

La ordenanza tiene como objetivo asegurar a todas las personas el derecho a vivir en un medio ambiente libre de contaminación, donde los principios se basan en el desarrollo sustentable, entendiendo este como el proceso de mejoramiento sostenido y equitativo en la calidad de vida de las personas, fundado en medidas apropiadas de conservación y protección del medio ambiente de manera que no comprometan las expectativas de las generaciones futuras.

La ordenanza busca regular las acciones para el desarrollo de las funciones relacionadas con la protección del medio ambiente. Está inspirada por los siguientes principios: i) Principio preventivo; ii) Principio de responsabilidad; iii) Principio de cooperación; iv) Principio de participación; v) Principio de acceso a la información y vi) Principio de coordinación.

La ordenanza rige el territorio de la comuna, sus habitantes, residentes y transeúntes, por lo que tiene repercusiones directas sobre los turistas.

Tiene enfocados entre los instrumentos de gestión ambiental, la protección ambiental municipal; la educación ambiental municipal y la participación ciudadana. Así mismo, en cuanto a los componentes ambientales incluye la limpieza y protección del aire, la prevención y control de residuos, la limpieza y conservación del agua, la prevención y control de la contaminación lumínica, las calles, sitios eriazos y plazas, los residuos sólidos domiciliarios y asimilables, las áreas verdes y vegetación.

Por otro lado, se prioriza la gestión ambiental como proceso descentralizador y promotor de una amplia participación ciudadana, para asegurar la corresponsabilidad de la toma de decisiones ambientales y la búsqueda de herramientas de desarrollo sustentable.

### 3. OFERTA Y DEMANDA TURÍSTICA ACTUAL.

#### 3.1 OFERTA TURÍSTICA ACTUAL.

##### Identificación de la oferta de atractivos.

Un total de 28 atractivos turísticos de jerarquía internacional o nacional en el área propuesta como polígono ZOIT se identifican en la Tabla 1. En cuanto a distribución comunal, ocho atractivos del listado se encuentran en la Comuna de Natales y veinte en la Comuna de Torres del Payne (principalmente dentro del Parque Nacional Torres del Paine - PNTP). Por otro lado, un total de 22 atractivos han sido clasificados como atractivos de jerarquía internacional, 18 de los cuales se sitúan al interior del Parque Nacional Torres del Paine, principal atractivo y motivo de visita de este destino. Lo anterior da cuenta de la importancia que el destino Torres del Paine y sus atractivos tienen para el turismo regional y nacional, ya que por sí sólo, motiva el viaje a esta zona austral del país y es ampliamente valorado por mercados tanto nacionales como internacionales.

Es importante destacar que en su gran mayoría se trata de sitios naturales lo que da pie a un tipo de turismo de intereses especiales. La tabla 1 presenta los atractivos ordenados según jerarquía internacional y nacional.

**Tabla 1 Oferta de atractivos internacionales y nacionales, comuna y categoría.**

| Nº | NOMBRE DEL ATRACTIVO             | COMUNA-SECTOR         | CATEGORÍA   | JERARQUÍA     |
|----|----------------------------------|-----------------------|---|---------------|
| 1  | Estancia Cerro Guido             | Torres del Payne      | Realización técnica, científica o artística contemporánea | Internacional |
| 2  | Parque Nacional Torres del Paine | Torres del Payne-PNTP | Sitio Natural   | Internacional |
| 3  | Glaciar Grey                     | Torres del Payne-PNTP | Sitio Natural   | Internacional |
| 4  | Macizo Paine                     | Torres del Payne-PNTP | Sitio Natural   | Internacional |
| 5  | Salto Chico                      | Torres del Payne-PNTP | Sitio Natural   | Internacional |
| 6  | Salto Grande                     | Torres del Payne-PNTP | Sitio Natural   | Internacional |
| 7  | Lago Grey                        | Torres del Payne-PNTP | Sitio Natural   | Internacional |
| 8  | Lago Pehoé                       | Torres del Payne-PNTP | Sitio Natural   | Internacional |
| 9  | Lago Geike                       | Torres del Payne-PNTP | Sitio Natural   | Internacional |
| 10 | Lago Dickson                     | Torres del Payne-PNTP | Sitio Natural   | Internacional |
| 11 | Lago Toro                        | Torres del Payne-PNTP | Sitio Natural   | Internacional |
| 12 | Lago Nordenskjöld                | Torres del Payne-PNTP | Sitio Natural   | Internacional |
| 13 | Lago Paine                       | Torres del Payne-PNTP | Sitio Natural   | Internacional |
| 14 | Lago Porteño                     | Torres del Payne      | Sitio Natural   | Internacional |
| 15 | Lago Sarmiento                   | Torres del Payne-PNTP | Sitio Natural   | Internacional |
| 16 | Laguna Amarga                    | Torres del Payne-PNTP | Sitio Natural   | Internacional |



|    |                                      |  |   |               |
|----|--------------------------------------|--|---|---------------|
| 17 | Laguna Azul                          | Torres del Payne-PNTP                      | Sitio Natural   | Internacional |
| 18 | Río Paine                            | Torres del Payne-PNTP                      | Sitio Natural   | Internacional |
| 19 | Río Pingo                            | Torres del Payne-PNTP                      | Sitio Natural   | Internacional |
| 20 | Río Serrano                          | Natales-Torres del Payne - PNTP            | Sitio Natural   | Internacional |
| 21 | Puerto Natales                       | Natales-Puerto Natales                     | Realización técnica, científica o artística contemporánea | Internacional |
| 22 | Museo Histórico Municipal de Natales | Natales-Puerto Natales                     | Museo o manifestación cultural                            | Internacional |
| 23 | Frigorífico Bories                   | Natales-Puerto Natales                     | Museo o manifestación cultural                            | Nacional      |
| 24 | Cementerio de Cerro Castillo         | Torres del Payne- Estancia El Solitario    | Museo o manifestación cultural                            | Nacional      |
| 25 | Monumento Natural Cueva del Milodón  | Natales- Cueva del Milodón                 | Sitio Natural   | Nacional      |
| 26 | Canal Señoret                        | Natales                                    | Sitio Natural   | Nacional      |
| 27 | Puerto Bories                        | Natales-Puerto Bories                      | Museo o manifestación cultural                            | Nacional      |
| 28 | Glaciar Balmaceda (Navegación)       | Natales-Parque Nacional Bernardo O'Higgins | Sitio Natural   | Nacional      |

Fuente: Elaboración propia en base a SERNATUR Región Magallanes y Antártica Chilena, 2012.

A continuación, la Tabla 2 contiene un total de nueve atractivos de jerarquía regional y local que están dentro de la delimitación definida en conjunto por los diversos actores del territorio. Además, se ha considerado incluir un atractivo que no está categorizado en el documento de SERNATUR Región Magallanes y Antártica Chilena del año 2012<sup>3</sup>, pero que, de un tiempo a esta parte, se ha transformado de recurso a un atractivo turístico. Se trata del Cerro Dorotea, el cerro más cercano a la ciudad de Puerto Natales (10 minutos aproximadamente en vehículo), considerado como un mirador natural de la ciudad, del fiordo y sus montañas; en este sector es posible realizar *trekking*, escalada deportiva, cabalgatas y avistamiento de aves (Municipalidad de Natales *et al.* 2016).

**Tabla 2 Atractivos de jerarquía regional y local**

| Nº | NOMBRE DEL ATRACTIVO                         | COMUNA-SECTOR                    | CATEGORÍA   | JERARQUÍA |
|----|--|----------------------------------|---|-----------|
| 1  | Costanera de Puerto Natales (Puerto Natales) | Natales- Puerto Natales          | Realización técnica, científica o artística contemporánea | Regional  |
| 2  | Villa Cerro Castillo                         | Torres del Payne- Cerro Castillo | Folklore  | Regional  |
| 3  | Villa Dorotea                                | Natales-                         | Folklore  | Regional  |

<sup>3</sup> De acuerdo con Información de SERNATUR Región de Magallanes y Antártica Chilena, este documento y los atractivos estarían en proceso de actualización.

|   |                          | Villa Dorotea                      |  |               |
|---|--------------------------|------------------------------------|--|---------------|
| 4 | Laguna Sofía             | Natales                            | Sitio Natural                          | Regional      |
| 5 | Laguna Figueroa          | Natales (cercano a Cerro Castillo) | Sitio Natural                          | Regional      |
| 6 | Sierra Dorotea           | Natales- Sierra Dorotea            | Sitio Natural                          | Regional      |
| 7 | Estancia Puerto Consuelo | Natales-Puerto Consuelo            | Museo o manifestación cultural         | Local         |
| 8 | Puerto Prat              | Natales- Puerto Natales            | Sitio Natural – manifestación cultural | Local         |
| 9 | Cerro Dorotea            | Natales                            | Sitio Natural                          | Sin Jerarquía |

Fuente: Elaboración propia en base a SERNATUR Región Magallanes y Antártica Chilena, 2012.

En relación con atractivos culturales, la Tabla 3 reúne los principales monumentos históricos, monumentos públicos y rutas patrimoniales existentes en las comunas de Torres del Payne y Natales.

**Tabla 3 Atractivos culturales**

| Atractivo Cultural    | Decreto-Resolución      | Nombre del Atractivo   | Comuna                      |
|-----------------------|-------------------------|--|-----------------------------|
| Monumentos Históricos | D.S. 556 del 10/06/1976 | Cementerio de Cerro Castillo (Estancia El Solitario)                               | Torres del Payne            |
|                       | D.E. 510 del 16/09/1996 | Frigorífico Bories   | Natales                     |
| Monumentos Públicos   | -                       | Monumento al Minero  | Natales                     |
|                       | -                       | Monumento Alberto de Agostini  | Natales                     |
|                       | -                       | Amores de Viento en Natales (Escultura al viento)                                  | Natales                     |
|                       | -                       | Monumento “La Mano”  | Natales                     |
|                       | -                       | Monumento “Milodón”  | Natales                     |
| Rutas Patrimoniales   | -                       | Ruta Patrimonial Milodón: Patagonia a los pies del Macizo Paine (Sendero de Chile) | Natales – Torres del Payne  |
|                       | -                       | Ruta del Fin del Mundo- Circuito Baqueanos   | Natales – Torres del Payne- |
| Fiestas Costumbristas | -                       | Fiesta a la Chilena en villa Cerro Castillo(enero de cada año)                     | Torres del Payne            |
|                       |                         | Fiesta del Cordero en Estancia San Jorge (febrero de cada año)                     | Natales                     |

|                                    |   |                             |                            |
|------------------------------------|---|-----------------------------|----------------------------|
|                                    |   | Fiesta costumbrista Chilota | Natales                    |
| Eventos Deportivos Internacionales | - | Biatlón de invierno         | Torres del Payne           |
|                                    |   | Ultrafiord Patagonia        | Natales – Torres del Payne |
|                                    |   | Desafío Última Esperanza    | Natales – Torres del Payne |
|                                    |   | 3 horas de Natales          | Natales                    |

Fuente: Elaboración propia en base a CMN, 2017; CMN, 2016; SERNATUR, s.f, Com. Personal Oficina de Turismo Municipalidades de Torres del Payne y Unidad de Turismo Municipalidad de Natales.

Finalmente, la Tabla 4 contiene información de las Áreas Silvestres Protegidas del Estado. Es importante destacar que el Parque Nacional Bernardo O’Higgins no se encuentra dentro de la delimitación ZOIT del destino Torres del Paine debido a que su plan de manejo se encuentra en desarrollo. Sin embargo, la delimitación propuesta incluye la ruta de navegación hacia el sector de los glaciares Balmaceda y Serrano, ya que se trata de un atractivo importante que es parte de la oferta turística ofrecida a los visitantes en Puerto Natales, y que además existe un acceso navegable desde el río Serrano al Parque Nacional Torres del Paine.

Destacar que el Parque Nacional Torres del Paine es Reserva Mundial de la Biosfera (UNESCO) desde el año 1978. Actualmente la Reserva de la Biósfera Torres del Paine se encuentra en proceso de ampliación, considerándose la inclusión de gran parte del territorio ZOIT dentro de dicha categoría, como zona núcleo, amortiguación (buffer) y transición, dependiendo del sector.

**Tabla 4 Información Áreas Silvestres Protegidas del Estado en ZOIT destino Torres del Paine.**

| Área Silvestre Protegida            | Decreto Supremo   | Descripción de atractivo   | Comuna           |
|-------------------------------------|---|--|------------------|
| Monumento Natural Cueva del Milodón | Declarado Monumento Natural en 1993. En primera instancia, creada bajo D.S 138 como Monumento Histórico en 1968 | Cueva grande y Cueva chica y el conjunto rocoso denominado Silla del Diablo. Incluye un radio de 1 km. de c/u de las bocas y el conjunto rocoso denominado Silla del Diablo. Km. 14 de la Ruta Y - 290 de Puerto Natales a Torres del Paine  | Natales          |
| Parque Nacional Torres del Paine    | D.S 383 del Ministerio de Agricultura en 1959. <b>Reserva de la Biosfera (UNESCO) desde 1978</b>                | La unidad destaca por la protección de las especies de aves como el ñandú, blanquillo y la lechuza. En cuanto a los mamíferos, algunas de las 25 especies presentes en el parque son el puma, chingue, zorro colorado, además de distintas especies de reptiles (6), anfibios (3) y peces (6). En cuanto a flora hay de 274 especies de plantas clasificadas en los distintos ecosistemas que se encuentran en el parque: estepa patagónica, matorral preandino, | Torres del Payne |

|                                    |   |   |  |
|------------------------------------|---|---|--|
|                                    |   | bosque magallánico (predomina la lenga), desierto andino y turbales.  |  |
| Parque Nacional Bernardo O'Higgins | D.S 264 del Ministerio de Agricultura en 1969. <sup>2</sup> | La unidad se destaca por ser territorio ancestral del pueblo nómada - canoero Kawésqar, y albergar gran importancia cultural y arqueológica. Así mismo, destaca por la protección de especies como huemul, lobos marinos de uno y dos pelos. En cuanto a flora dominan árboles siempreverdes, como el coigüe de Magallanes, ciprés de las Guaitecas y canelo. | Natales (Región de Magallanes y Antártica Chilena) y Tortel (Región de Aysén) <sup>2</sup> |

Fuente: Elaboración propia en base a CONAF, 2017.

### Prestadores de servicios turísticos

La Tabla 5 representa un resumen del número de servicios totales, servicios registrados en SERNATUR y servicios con sello Q y S en las comunas de Natales y Torres del Payne. En general, y para los casos que aplica, se aprecia que el número de establecimientos turísticos con sello Q y S representan un porcentaje muy pequeño de la oferta total de servicios y de la oferta registrada en SERNATUR.

En cuanto al nivel de prestadores de servicios registrados en SERNATUR, es importante destacar que gran parte de la oferta existente y catastrada por los municipios se encuentra registrada por SERNATUR. Solo en el caso de los servicios de alimentación se observa una brecha importante entre servicios registrados y totales.

**Tabla 5 Resumen Servicios Totales, Servicios Registrados en SERNATUR y Servicios con Sello Q y S.**

| TIPO DE SERVICIO                                     | NÚMERO DE SERVICIOS TOTALES | NÚMERO DE SERVICIOS REGISTRADOS EN SERNATUR | NUMERO DE SERVICIOS CON SELLO Q | NUMERO DE SERVICIOS CON SELLO S |
|--|-----------------------------|---|---------------------------------|---------------------------------|
| Servicios de Alojamiento                             | 224                         | 212   | 10                              | 10                              |
| Servicios de Turismo Aventura (Esparcimiento)        | 87                          | 87  | 0                               | NA                              |
| Servicios Guías de Turismo (Guías de Turismo)        | 134                         | 134   | 11                              | 0                               |
| Servicios de Restaurantes y Similares (Alimentación) | 89                          | 26  | NA                              | NA                              |
| Servicios de Tour Operadores y Agencias de Viaje     | 79                          | 71  | 6                               | NA                              |
| Servicio de Arriendo de Vehículo (Transporte)        | 12                          | 9   | NA                              | NA                              |
| Servicios Culturales (Esparcimiento)                 | 0                           | 0   | NA                              | NA                              |
| Servicios Deportivos                                 | 1                           | 1   | NA                              | NA                              |
| Taxis y Buses de Turismo                             | 26                          | 15  | NA                              | NA                              |
| Artesanía  | 29                          | 16  | NA                              | NA                              |

Fuente: Elaboración propia en base a SERNATUR Región Magallanes y Antártica Chilena, 2017a; Municipalidad de Natales, 2017; Municipalidad de Torres del Payne, 2017.

**Oficinas de información turística (OIT).**

La Tabla 6 contiene información relevante de seis oficinas turísticas en funcionamiento en el destino Torres del Paine.

**Tabla 6 Oficina de información turística en el destino Torres del Paine.**

| UBICACIÓN (SECTOR)  | DEPENDENCIA              | PERÍODO FUNCIONAMIENTO  | MANEJO DE IDIOMAS  | NRO DE CONSULTAS                                      |
|---|--------------------------|---|--|---|
| Oficina Local SERNATUR Puerto Natales                           | SERNATUR                 | Funciona durante todo el año.<br><b>Temporada alta:</b> 8.00 - 20.00 horas (continuado).<br><b>Temporada Baja:</b> 8.30 -18.00 horas (continuado)   | La dotación total es de siete personas, 5 informadores con dominio del idioma inglés.        | 15.573 (2016).<br>16.521 (octubre 2016 a marzo 2017). |
| Oficina Local- Unidad de Turismo de la Municipalidad de Natales | Municipalidad de Natales | Funciona durante todo el año.<br><b>Temporada Alta (octubre a abril):</b> 08:00 a 20:00 horas (continuado).<br><b>Temporada Baja (mayo a septiembre):</b> 08:00 a 17:00 horas (continuado).   | Informadores (2) con manejo de idioma inglés en temporada alta y baja.                       | 1.357 (2016).   |
| Oficina Local de Turismo (Rodoviario)                           | Municipalidad de Natales | Funciona durante todo el año.<br><b>Temporada Alta (septiembre - abril):</b> 06:30 a 00:00 horas. <b>Temporada baja (mayo - agosto):</b> 06:30 a 22:00 horas  | Informadores (3) con manejo de idioma inglés nivel básico e intermedio, durante todo el año. | 5.471 (2016).   |
| Oficina Local de Turismo (Museo)                                | Municipalidad de Natales | Funciona durante todo el año.<br><b>Temporada alta (septiembre - abril):</b> Lunes a viernes de 09:00 a 13:00 horas y de 15:00 a 20:00 horas, sábado y domingo de 15:00 a 20:00 horas.<br><b>Temporada baja (mayo - agosto):</b> Lunes a viernes de 08:30 a 12:30 y de 14:30 a 18:00 sábado de 15:00 a 18:00 horas. | Informadores (2) con manejo de idioma inglés nivel básico e intermedio, durante todo el año. | 277 (2016)  |
| Oficina Local de  | Municipalidad            | Funciona durante todo el  | Dos funcionarios,  | 500 aprox.  |



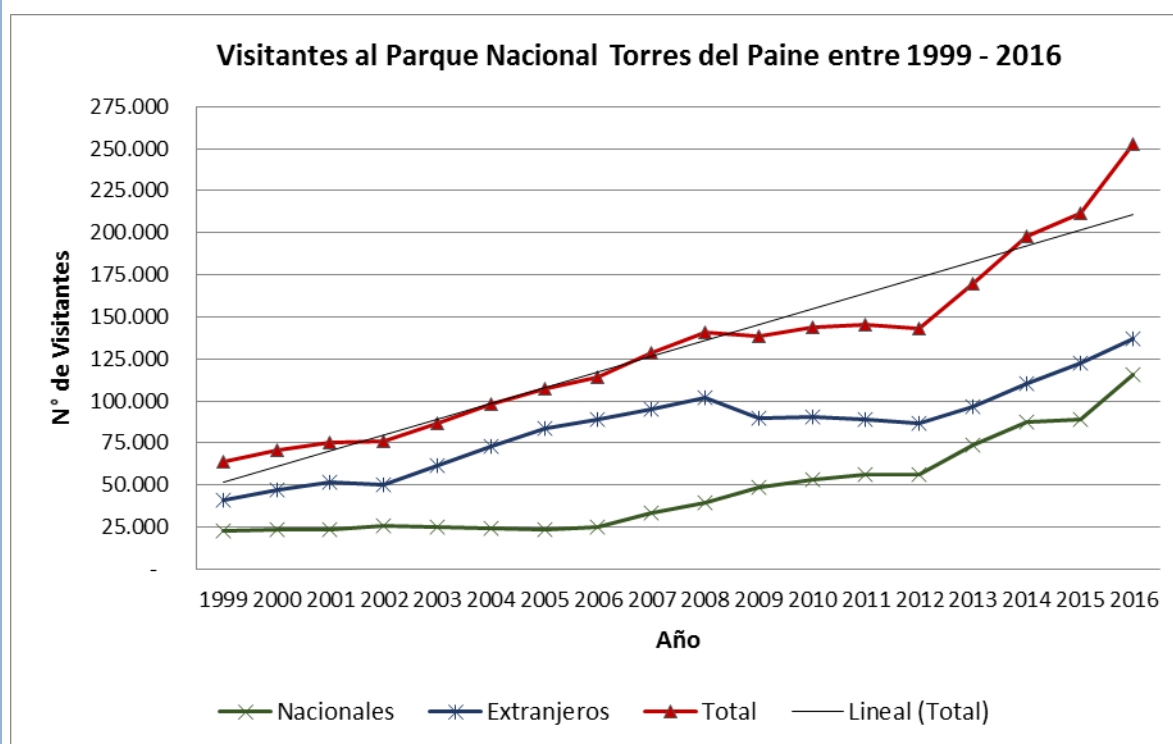
|                         |   |  |  |  |
|-------------------------|---|--|--|--|
| Turismo- Cerro Castillo | de Torres del Payne   | año.<br>Lunes a viernes de 08:15 a 17:15 horas.                    | uno contratado por jornada completa y otro por media jornada. Ambos manejan inglés a nivel intermedio.   | (desde febrero 2016 a noviembre 2017). |
| Oficina Conaf Natales   | OIRS Puerto Natales<br>Corporación Nacional Forestal Provincia Última Esperanza | Todo el año<br>Lunes a jueves 9:00 a 17:00<br>Viernes 9:00 a 16:00 | Dos funcionarios de forma parcial en periodo mayo-agosto.<br>Una persona a contrata exclusiva entre el periodo septiembre – abril.<br>Personal no habla otros idiomas. | 2803 (enero 2017 a diciembre 2017)     |

Fuente: Elaboración propia en base a información proporcionada por Oficina Local SERNATUR de Puerto Natales, Unidad de Turismo de la Municipalidad de Natales y Oficina de Turismo de Municipalidad de Torres del Payne.

### 3.2 DEMANDA TURÍSTICA ACTUAL.

#### Tipificación de la demanda.

Las estadísticas de visitación del Parque Nacional Torres del Paine (PNTP) dan una aproximación a la tipificación de la demanda. El Gráfico 1 muestra el aumento sostenido de visitantes, siendo los turistas nacionales quienes en 10 años han aumentado 5 veces. De todas formas, los extranjeros siguen siendo el grupo predominante de visitantes al parque. Entre los años 2015 – 2016 aumentó un 19% la visitación.



**Gráfico 1: Estadísticas de visitación al Parque Nacional Torres del Paine entre los años 1999 y 2016.** Fuente: Elaboración propia en base a estadísticas de CONAF.

En relación con las ventas según rubros característicos del turismo, la tabla 7 da cuenta de un crecimiento sostenido en los diversos rubros, destacando el servicio de transporte de turistas con un crecimiento en dos años del 47,2%, residenciales con un aumento de ventas del 26,4%, y restaurantes con un 28.8% aproximado de aumento (SII, 2016). De acuerdo con la Estrategia Regional de Desarrollo, a nivel regional, las actividades turísticas que generan mayor empleo son restaurantes, hoteles y transporte (ERD, 2012).

**Tabla 7 Venta en UF de rubros característicos del turismo en Natales<sup>4</sup>**

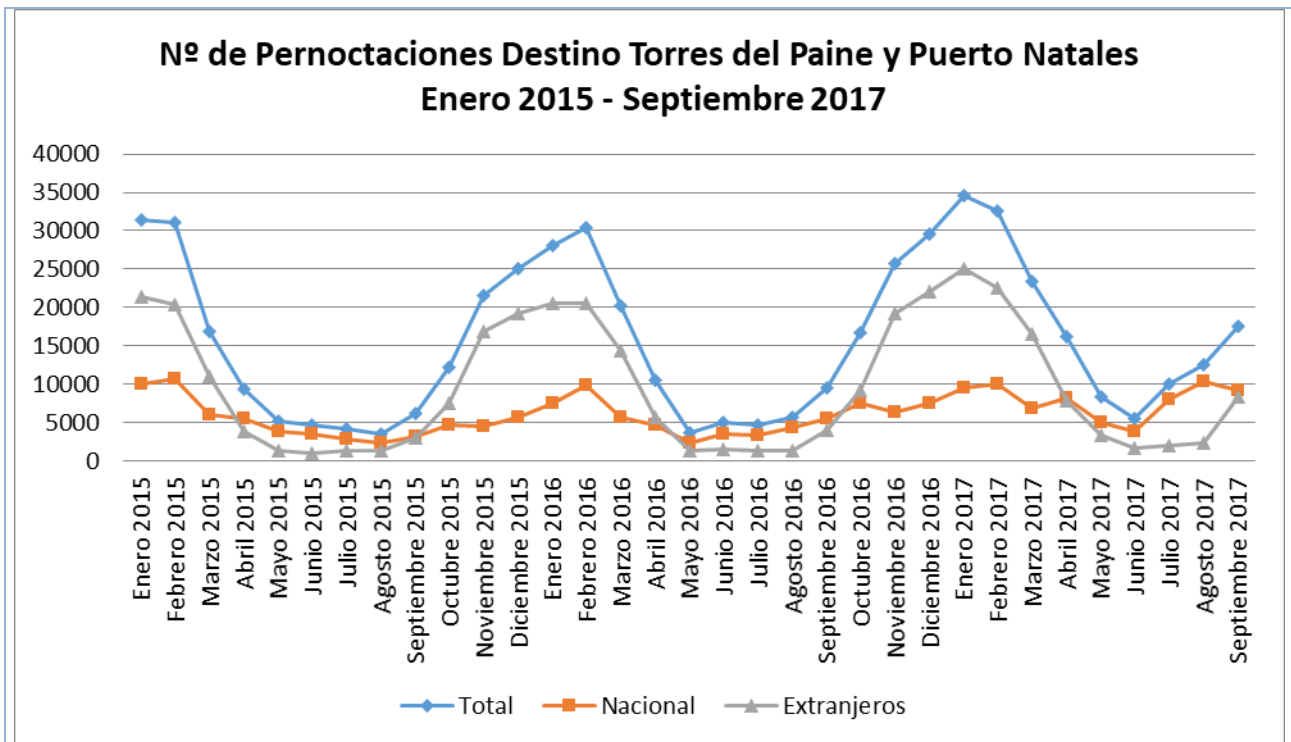
| Actividad Económica  | Ventas en UF<br>Año 2015                                  | Ventas en UF<br>Año 2014                                  | Ventas en UF<br>Año 2013                |
|--|---|---|---|
| Hoteles  | INP*<br>22 empresas registradas que emplean 311 personas. | INP*<br>21 empresas registradas que emplean 264 personas. | 112.513                                 |
| Residenciales  | 67.752  | 57.942  | 53.588                                  |
| Otros tipos de Hospedaje temporal como camping, albergues y similares. | 35.999  | 29.217  | INP<br>Existen 21 empresas registradas. |
| Restaurantes   | 131.172   | 109.451   | 101.865                                 |
| Establecimientos de comida rápida                                      | 77.599  | 68.990  | 73.270                                  |
| Servicio de transporte a turistas                                      | 62.026  | 62.255  | 42.126                                  |
| Agencias y organizadores de viajes                                     | INP.<br>Existen 31 Empresas registradas.                  | 24.748  | INP<br>Existen 25 empresas registradas. |

Fuente: Elaboración propia en base a SII, 2016. INP\* Información no publicada.

#### Estacionalidad de la demanda.

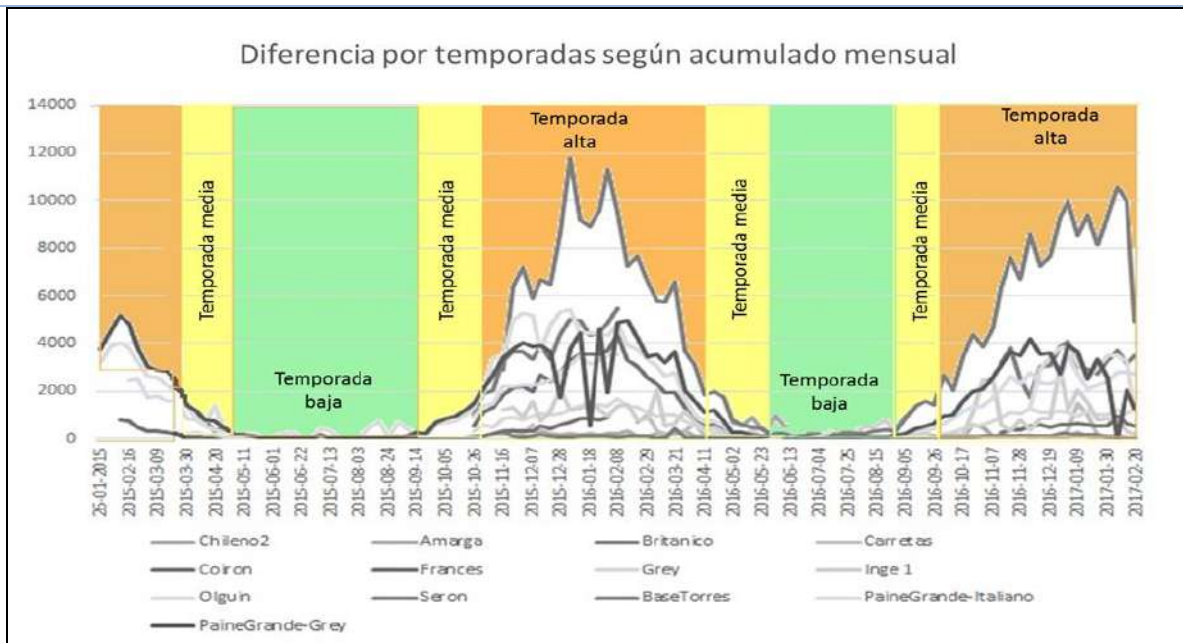
Utilizando el número de pernoctaciones de visitantes nacionales y extranjeros como una aproximación a la demanda de visitas al destino Torres del Paine, el Gráfico 2 permite identificar un patrón de estacionalidad con máximos asociados al periodo estival. Se observa claramente la temporada baja en el periodo entre mayo y agosto de los años 2015 y 2016, aunque se aprecia un importante **aumento de pernoctación en el año 2017**.

<sup>4</sup> La Tabla 7 ha sido generada en base a información disponible para la comuna de Natales. En el caso de la comuna de Torres del Payne, al existir menos de 10 informantes para cada rubro la información de ventas está restringida debido a reserva tributaria.



**Gráfico 2: Número de Pernoctaciones Destino Torres del Paine y Puerto Natales.** Fuente: Encuesta Mensual de Alojamiento Turístico para el periodo enero 2015 a septiembre 2017 publicada por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE, 2017).

De acuerdo al PLADETUR Última Esperanza (Municipalidad de Natales *et al.* 2016), la temporada de mayor demanda comienza en octubre y se extiende hasta fines de abril, siendo el clima y la posibilidad de realizar una mayor variedad de actividades en el PNTP algunos de los principales motivos. No obstante, existen actividades que se realizan durante todo el año. Por ejemplo, el *tour full-day* al Parque Nacional Torres del Paine (que también visita el Monumento Natural Cueva del Milodón) (Municipalidad de Natales *et al.* 2016). Incluso, dentro del PNTP se ha podido identificar una temporada intermedia de visitantes. De acuerdo con el monitoreo del flujo de visitantes en los senderos de montaña del PNTP realizado con contadores de flujo para el periodo 2015 – 2017, se logró identificar una temporada baja, media y alta en los senderos de montaña del Parque Nacional Torres del Paine (Centro Regional Fundación CEQUA, 2017). Como se muestra en el Gráfico 3, para la última temporada, se define la temporada baja entre los meses de mayo y agosto, la temporada media se observó durante los meses de abril, septiembre y octubre, y la temporada alta entre noviembre y marzo.



**Gráfico 1: Temporadas turísticas en los circuitos de montaña W y Macizo Paine del PNTP, determinada a través del uso de contadores de flujo.** Fuente: Centro Regional Fundación CEQUA, 2017.

El desarrollo del turismo en este territorio está directamente afectado por una estacionalidad marcada que se pudo observar en los gráficos anteriores y que afecta a los servicios y actividades ofrecidas.

### Perfil del turista.

De acuerdo a datos de la Subsecretaría de Turismo (2016), el 2016 un 4,9% de los turistas extranjeros que llegaron al país vía aeropuerto visitaron el destino Torres del Paine, de los cuales un 15,7% provienen de Europa, 10,1% de Norteamérica y 6,8% de Asia. Esto coincide con las estadísticas de visitación del PNTP, donde los chilenos son seguidos por visitantes de EE.UU, Alemania, Francia, Brasil, Argentina, España, Inglaterra, Israel y Australia (SERNATUR Región de Magallanes y Antártica Chilena, 2017b).

En relación a la ocupación de los turistas nacionales y extranjeros, de acuerdo a la encuesta realizada para el desarrollo del PLADETUR de Última Esperanza, un 35,4% correspondería a empleados, seguido por profesionales independientes con un 23,9%, estudiantes con 16,8%, jubilados con un 15%, y finalmente bajo la categoría de “otro tipo de ocupación” se cuenta con un 10,4% de las respuestas (Municipalidad de Natales *et al.* 2016).

En términos de gasto promedio de los visitantes al destino Torres del Paine, si bien no se cuenta con datos locales, es posible tener una aproximación a través de datos de Perfil de Turismo Receptivo en Chile para el año 2016 (Subsecretaría de Turismo, 2016). De acuerdo a ella, el gasto promedio diario en Chile de los turistas que más visitan el PNTP es: EE.UU U\$97,2, Europa (en promedio) U\$71,1, Asia U\$101, Brasil U\$113,5 y Argentina U\$115, entre los principales. Para complementar, el PLADETUR Última Esperanza (Municipalidad de Natales *et al.* 2016), basado en una encuesta aplicada en pasos fronterizos señala que el 64% de los encuestados gasta un máximo de US\$1.000 en su visita a la Provincia de Última Esperanza.

Respecto a la permanencia en el destino, la encuesta mensual de alojamiento turístico (INE, 2017) indica que la estancia media es 1,84 noches de pasajeros en establecimientos de alojamiento en el destino Torres del Paine y Puerto Natales para el año 2016.

### Motivación del viaje.

De acuerdo al PLADATUR de Última Esperanza, los turistas que visitan el destino son amantes de la naturaleza y de las actividades de aventura. Sin embargo, también buscan conocer más sobre la cultura y la forma de vida de los chilenos que habitan en el extremo Sur de Chile. Son personas que señalan cuidar el ambiente, tomando valor y conciencia de lo que es vivir en la Patagonia. En cuanto a los principales motivos de visita, en su gran mayoría son por vacaciones con un 93,2%, le siguen motivos laborales con el 5% y “otros” con el 2,1% (Municipalidad de Natales *et al.* 2016). Lo anterior es coincidente con los resultados presentados en SERNATUR (2010) donde se indica que en el caso de los turistas extranjeros que visitan Torres del Paine, un 86% visita el destino por motivo de vacaciones-ocio.

Una encuesta realizada por el Centro Regional Fundación CEQUA sobre la calidad de la experiencia turística de los visitantes del Parque Nacional Torres del Paine (PNTP), arrojó que en el caso de quienes visitan los senderos de montaña del PNTP, su principal motivación es realizar un recorrido por el circuito de montaña más significativo/desafiante en su vida, seguido por la motivación de conocer un ambiente icónico de naturaleza y biodiversidad, extremos y silvestre, y también, realizar actividades recreativas, de esparcimiento y deportivas (Centro Regional Fundación CEQUA, 2016).

### Lugares visitados y actividades realizadas.

De acuerdo al documento Perfil del Turista Extranjero, 93,1% de los turistas que visitan Torres del Paine durante su viaje por Chile declaran haber realizado algún tipo de actividad ligada a la naturaleza. También destacan algunas actividades urbanas, tales como *city tour*, visitas a museos y/o centros históricos, las cuales son realizadas por poco más del 70% de estos turistas (SERNATUR, 2010). Sin embargo, la percepción general de los turistas es que se debe salir de la ciudad (Puerto Natales) para disfrutar de los atractivos y actividades del destino (Municipalidad de Natales *et al.* 2016).

Si bien no se cuenta con estadísticas detalladas de turistas que llegan a cada uno de los centros poblados, y lugar o actividades de interés en el destino Torres del Paine, la Tabla 11 presenta información de visitación de alguno de ellos en el año 2016.

**Tabla 8 N° de visitas nacionales y extranjeros a lugares de interés del destino Torres del Paine, año 2016.**

| Lugares Visitados                   | Nacionales | Extranjeros | Total   |
|-------------------------------------|------------|-------------|---------|
| Parque Nacional Torres del Paine    | 115.522    | 136.925     | 252.447 |
| Monumento Natural Cueva del Milodón | 102.288    | 37.370      | 139.370 |
| Parque Nacional Bernardo O'Higgins  | 20.647     | 15.317      | 35.964  |
| Museo Municipal de Natales          | 62         | 346         | 408     |

Fuente: Elaboración propia en base a CONAF (2016) y Municipalidad de Natales (2017).



Es relevante mencionar, que centros poblados como Puerto Natales, Cerro Castillo y Villa Serrano poseen oferta turística, y reciben año a año más visitantes, dejando en evidencia que la actividad turística es pilar importante del desarrollo económico de ambas comunas. Como antecedente, el recientemente inaugurado aeródromo de Puerto Natales durante los meses de enero, febrero y marzo de 2017 registró la llegada de 10.000 pasajeros (SERNATUR Región Magallanes y Antártica Chilena, 2017b).

## 4. CONDICIONES ESPECIALES PARA LA ATRACCIÓN TURÍSTICA.

### 4.1 Justificación para la identificación de condiciones especiales para la atracción turística.

Las condiciones especiales para la atracción turística en la ZOIT destino Torres del Paine están basadas principalmente en el Parque Nacional Torres del Paine, el cual contiene 18 atractivos de jerarquía internacional, siendo el principal motivo de visita al destino. Se caracteriza por su excepcional paisaje, biodiversidad, geología, paleontología, cultura y presencia de glaciares, que lo han llevado a ser una de las imágenes turísticas más importantes de Chile. Al mismo tiempo, destaca el Monumento Natural Cueva del Milodón, cuyo valor paleontológico, arqueológico y natural lo convierte en la segunda área silvestre protegida más visitada del destino. Estos atractivos, son complementados por el desarrollo de turismo de naturaleza y agroturismo en estancias ganaderas en las comunas de Torres del Payne y Natales, generando productos que diversifican la oferta y ponen en valor la historia y modos de vida de la Patagonia. Finalmente, Puerto Natales destaca por poseer el mayor núcleo de servicios turísticos que entregan al visitante una oferta diversa y de calidad que les permite organizar y disfrutar su visita al destino.

## 5. PROPUESTA DE DESARROLLO TURÍSTICO.

### 5.1 Diagnóstico turístico - territorial.

#### DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO

##### EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA HABILITANTE

| ¿Qué funciona bien?  | ¿Qué es necesario mejorar? (Brechas)  |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>Mejoras en rutas, conectividad y acceso a principales atractivos turísticos (marítimos y terrestres).</li> <li>Diversidad de oferta en alojamiento y alimentación.</li> <li>Mejoras de cobertura en comunicaciones realizadas en los últimos años (internet y telefonía).</li> <li>Alta frecuencia de medios de transporte entre Punta Arenas - Puerto Natales, Parque Nacional Torres del Paine (PNTP) (horarios, conexiones con vuelos).</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad, estado y cumplimiento de normativa de infraestructura habilitante en el Parque Nacional Torres del Paine.</li> <li>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).</li> <li>Aeródromo debería mejorar su infraestructura para ser aeropuerto y funcionar todo el año.</li> <li>Falta de red de servicios básicos de apoyo: agua potable, residuos, combustible, gomería, emergencia salud, seguridad, servicio de baños en diferentes puntos del destino.</li> <li>Mejorar conectividad y mantenimiento de caminos y puentes.</li> </ol> |

##### 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"> <li>1. Buena preparación de guías de turismo y del personal con experiencia en la zona.</li> <li>2. La zona es atractiva para trabajadores nacionales y extranjeros.</li> <li>3. Capital humano está permaneciendo más tiempo en la zona.</li> <li>4. El aumento en la asociatividad está ayudando a la profesionalización del turismo.</li> <li>5. En general, la calidad de la oferta de restaurantes, hoteles y alojamientos es buena y diversa.</li> <li>6. Generación de la Ordenanza municipal de turismo de la Comuna de Torres del Payne.</li> <li>7. Destino seguro y confiable.</li> <li>8. Existen posibilidades de capacitación para el capital humano.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oferta de formación técnico - profesional en turismo no cumple las expectativas del rubro, escasa experiencia práctica en la formación en turismo.</li> <li>2. Escasa concientización de los actores locales en relación al turismo.</li> <li>3. Ley que regula el trabajo no es adecuada para la atención turística, por lo que afecta la disponibilidad de servicios domingos y feriados.</li> <li>4. Falta colaboración entre sector privado del turismo, instituciones educacionales y el Estado.</li> <li>5. Faltan servicios como supermercados, cajeros automáticos, bombas y stock de alimentos para responder a la demanda turística.</li> <li>6. Escasos incentivos para mejorar la calidad de los servicios.</li> </ol> |

### Acciones por desarrollar los próximos cuatro años

1. Aumentar la capacitación en idiomas y atención al cliente.
2. Realizar instancias de capacitación científica, turística y de habilidades blandas que permitan ser transversales al turismo y se basen en la realidad territorial.
3. 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"> <li>Empoderamiento social en crecimiento y que se refleja con el aumento de agrupaciones de distintos rubros.</li> <li>El término sustentabilidad ya se encuentra en la agenda ciudadana permitiendo una visión del territorio acorde a ese tipo de desarrollo.</li> <li>Mayor apertura hacia la integración multicultural.</li> </ol> <p>BENEFICIOS ECONÓMICOS DEL TURISMO.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La asociatividad del sector privado está enfocada a un turismo sustentable.</li> </ol> <p>MANEJO DE RECURSOS Y RESIDUOS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ol> | <p>BIENESTAR DE LAS COMUNIDADES RESIDENTES</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Falta coordinación y trabajo en conjunto entre los actores públicos y privados para lograr la sustentabilidad del Parque Nacional Torres del Paine.</li> <li>Falta dar más énfasis a la sustentabilidad social.</li> </ol> <p>BENEFICIOS ECONÓMICOS DEL TURISMO.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Mejorar remuneraciones en el rubro.</li> <li>Falta de inserción de proveedores locales y grupos vulnerables a la cadena de valor del turismo.</li> </ol> <p>MANEJO DE RECURSOS Y RESIDUOS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Parque Nacional Torres del Paine enfrenta problemas para compatibilizar conservación y turismo</li> <li>Falta un centro de reciclaje y alternativas de manejo de residuos domiciliarios y peligrosos.</li> <li>Faltan incentivos a la producción de energías limpias y eficiencia energética.</li> </ol> |

### Acciones por desarrollar los próximos cuatro años

|  |
|--|
| <p>BIENESTAR DE LAS COMUNIDADES RESIDENTES</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar planes de turismo social que permitan a la población local conocer su territorio.</li> <li>Promocionar las buenas prácticas ambientales en los centros poblados.</li> </ol> <p>BENEFICIOS ECONÓMICOS DEL TURISMO.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Diversificar la oferta turística y cuantificarla (en relación a sobrecarga del destino).</li> </ol> <p>MANEJO DE RECURSOS Y RESIDUOS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Desarrollar acciones que permitan conservar efectivamente los atractivos del Parque Nacional Torres del Paine.</li> <li>Promover el uso/implementación de planta de reciclaje en Puerto Natales</li> <li>Generar incentivos e instrumentos para fomentar la eficiencia energética.</li> <li>Difundir la generación de Acuerdos de Producción Limpia en la industria turística y obtención de sellos "S" de sustentabilidad.</li> </ol> |
|--|

| <b>DESARROLLO DE PRODUCTOS</b>   |  |
|--|--|
| <b>¿Qué funciona bien?</b>   | <b>¿Qué es necesario mejorar? (Brechas)</b>  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Existe una oferta variada para diferentes segmentos e intereses.</li> <li>3. Oportunidad de generar nuevos productos turísticos en el territorio.</li> <li>4. Aspectos históricos y culturales de las zonas rurales son reconocidos y valorados.</li> </ol>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Falta un catastro y/o registro de los productos (oferta) turísticos locales que permita conocer las oferta y generar alianzas.</li> <li>3. Mejorar el relato poniendo en valor aspectos del patrimonio natural, cultural e histórico del territorio.</li> </ol> |
| <b>Acciones por desarrollar los próximos cuatro años</b>   |  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Potenciar el desarrollo de productos turísticos en estancias, que pongan en valor el patrimonio local y permitan diversificar el turismo.</li> <li>2. Generar un estudio de mercado para nuevos productos que ayude a la toma de decisiones.</li> <li>3. Mejorar el relato de productos incorporando aspectos culturales y científicos de los atractivos de la provincia.</li> <li>4. Generar y diversificar oferta en temporada baja, productos de invierno.</li> <li>5. Generar un catastro de registro de productos turísticos que apunte a un trabajo en red.</li> </ol>   |  |
| <b>PROMOCIÓN TURÍSTICA</b>   |  |
| <b>¿Qué funciona bien?</b>   | <b>¿Qué es necesario mejorar? ( )</b>  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Posicionamiento y reconocimiento del destino Torres del Paine a nivel nacional e internacional.</li> <li>2. Incremento de los visitantes de manera sostenida a partir del plan de promoción.</li> <li>3. Existencia de instrumentos públicos para la promoción en privados.</li> </ol>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Coordinar entidades públicas (Municipalidades, Sernatur) en relación al destino y su promoción.</li> <li>3. Mejorar coordinación pública-privada en lo que se refiere a promoción.</li> <li>4. Mejorar uso de tecnologías.</li> </ol>                                     |
| <b>Acciones por desarrollar los próximos cuatro años</b>   |  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incorporar el turismo en estancias en la promoción turística.</li> <li>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.</li> <li>3. Desarrollar y consensuar un plan promocional en conjuntos a través de mesas públicas y privadas.</li> <li>4. Promoción debe enfatizar otros productos y atractivos del destino, más allá del Parque Nacional Torres del Paine.</li> <li>5. Potenciar el Turismo de Intereses Especiales: cultural, paleontológico, antropológico, geológico, de deportes.</li> </ol> |  |

## 5.2 Visión ZOIT para el territorio.

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 son planificadas e implementadas gracias a la coordinación y cooperación público-privada, y son coherentes con el territorio, lo que ha permitido 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.

## 5.3 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

## 5.4 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.



## 6. ANTECEDENTES GENERALES DE CONTACTO

| ESTADO ZOIT   | Nueva Solicitud  | <input checked="" type="checkbox"/> Actualización | Decreto         |   |
|---|--|---|-----------------|---|
| <b>Nombre Encargado Sernatur</b>  | <b>Lorena Araya Guarda (Directora Regional)</b>              |   |                 |   |
| <b>Región</b>   | Magallanes y Antártica Chilena                               |   |                 |   |
| <b>Comuna</b>   | Torres del Payne- Natales                                    |   |                 |   |
| <b>Teléfonos de contacto</b>  | <b>Fijo:</b>   |   | <b>Móvil:</b>   |   |
|   | +56 612225385  |   | +56 981991873   |   |
| <b>Correo electrónico</b>   | <a href="mailto:larayag@sernatur.cl">larayag@sernatur.cl</a> |   |                 |   |
| <b>Actores relevantes que respaldan la postulación a ZOIT</b>             | <b>Rut</b>   | <b>Representante Legal</b>                        | <b>Teléfono</b> | <b>Correo</b>                                   |
| Municipio de Torres del Paine   | 69.251.700-8   | Roberto Cárdenas                                  | 61 - 2411411    | alcalde@torresdelpayne.cl                       |
| Municipio de Natales  | 69.250.100-4   | Fernando Paredes                                  | 61- 2209500     | alcalde@muninatales.cl                          |
| CONAF Región de Magallanes y Antártica Chilena                            | 61.313.000-4   | Elisabeth Muñoz                                   | 61- 2238875     | elisabeth.munoz@conaf.cl                        |
| Cámara de Turismo de Última Esperanza (CATUE)                             | 71.637.900-0   | Arturo Báez Hernández                             | 61- 2415118     | gerente@catue.org                               |
| Asociación de Hoteles y Servicios Turísticos de Torres del Paine (HYST)   | -  | Sebastián Gómez                                   | 9- 92365482     | gerente@asociaciontorresdelpaine.com            |
| Asociación Gremial de Guías de Turísticos locales de Puerto Natales       | 65.016.972-7   | Gaynor Ferrada Mena                               | 9- 97803995     | gaynorferrada@hotmail.com                       |
| Asociación Gremial de Hostels y Afines Natales                            | -  | Andrés Gader Vargas                               | 9- 97211282     | andresgad@yahoo.com                             |
| Asociación Gremial Pueblo Artesanal                                       | -  | Javier Torres                                     | 9- 83842382     | pueblitoartesanal@gmail.com                     |
| Asociación de Porteadores de Puerto Natales                               | -  | Hardy Christie Martínez                           | 9- 96320542     | info@porteadores.cl, hardy_christie@hotmail.com |
| Asociación Gastronómica de Puerto Natales                                 | 65.127.452-4   | Nathalie Reffer Muñoz                             | 9- 95441904     | afrigonianatales@gmail.com                      |
| Cámara de Operadores y Agencias de Torres del Paine (COTA)                | -  | David Dittmar Saavedra                            | 9- 84416628     | david@dittmaradventures.com                     |
| Agrupación de Conductores y Transportistas de Turismo de Última Esperanza | 65.135.344-0   | Claudio Mancilla Velásquez                        | 9- 91961108     | cmancillavelasquez@gmail.com                    |
| Agrupación de Ganaderos de Torres del Payne                               | 65.121.931-0   | Arturo Kroeger Vidal                              | 9- 93279800     | estanciakark@gmail.com                          |
| Agrupación Ciudadana de Última Esperanza (ACUE)                           | 65.107.213-5   | Rafael Contreras Poblete                          | 9- 94431096     | rcontrerasp@gmail.com                           |
| Asociación Gremial Mujeres Patagonas                                      |  | Mónica González Aliaga                            | 9- 56184779     | Monica_sud40@hotmail.com                        |
| Comité Defensa Parque Nacional Torres del Paine                           | -  | Juan Oyarzún Ulloa                                | 9- 92874738     | comitedefensatdp@gmail.com                      |
| Centro Regional Fundación CEQUA   | 65.619.090-6   | Eliana Paola Acuña Gómez                          | 61- 2224794     | paola.acuna@cequa.cl                            |

|                            |   |                                |                  |   |
|----------------------------|---|--------------------------------|------------------|---|
| Estancia Laguna Amarga     | - | Tomislav Goic                  | 984034799        | tomislavgoic@yahoo.com  |
| Estancia Tercera Barranca  | - | José Rajicevic<br>Fernández    | 61-<br>2613530   | info@bqueanozamora.cl   |
| Estancia Anita             | - | Luis Guerrero<br>Casola        | 61-<br>2412317   | No tiene  |
| Estancia Cerro Paine       | - | Mauricio Kusanovic<br>Olate    | 9-<br>92296247   | mauriciok@cerropaine.com  |
| Estancia La Cumbre         | - | Sergio Mac Lean<br>Gómez       | 9-<br>96491687   | smacleang@gmail.com   |
| Hacienda 3 R               | - | Alicia Rivera<br>Álvarez       | 9-<br>96405488   | alicia@sierra-<br>baguales.com  |
| Estancia Lazo              | - | Verónica Zorrilla<br>Yutronic  | 9-<br>84483224   | vzorrilla_y@hotmail.com   |
| Estancia El Puma           | - | Mauricio Álvarez<br>Kusanovic  | 61-<br>2415958   | Reservas@hoteltrespasos.<br>cl  |
| Estancia Vega Castillo     | - | Néstor Gallardo                | 9-<br>56718693   | pattydiaz02@gmail.com   |
| Estancia Dos Elianas       | - | Christian Cárdenas<br>Alvarado | 9-<br>83434010   |   |
| Estancia Perales           | - | Joaquín Álvarez<br>Estefo      | 61-<br>2614420   | 21demayo@turismo21de<br>mayo.cl   |
| Estancia Puerto Consuelo   | - | Erik Eberhard                  | +56<br>961719655 | <a href="http://www.fiordoeberhard.com/">http://www.fiordoeberhard.com/</a> |
| Estancia Laguna Sofía      | - | Paula Tello                    | 612642232        | contacto@pingosalvaje.com   |
| Parcela N° 15 B            | - | Adán Paredes<br>Pincol         | 9-9522659        | adan1572@hotmail.com  |
| Estancia La Península      | - | Ian Macklean<br>Kusanovic      | 9-<br>63036497   | turismo@estanciaspatagonia.com  |
| Estancia Mercedes          | - | Sebastián García<br>Iglesias   | 9-<br>94404881   | agroturmercedes@gmail.com   |
| Estancia La Fernanda       | - | Ricardo Coto<br>Nielsen        | 9-<br>72871983   | k_barreracl@yahoo.es  |
| Estancia Cerro Prat lote 6 | - | Jorge Canales<br>Helmer        | 9-<br>61149717   | rupestrepatagonia17@gmail.com   |

**Cartas de apoyo.**

Se entregan en Anexos

## 7. INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN

Respaldos se adjuntan en anexos

### Etapa de Postulación ZOIT

| NOMBRE DE ACTIVIDAD                       | BREVE DESCRIPCIÓN   | CONVOCANTE  | LUGAR  | FECHA  | PARTICIPANTES   |
|---|---|---|--|--|---|
| Lanzamiento ZOIT Destino Torres del Paine | Instancia que convocó actores del territorio para dar a conocer el instrumento ZOIT y la planificación de actividades del proceso a comenzar. | SERNATUR Magallanes, Municipalidad de Torres del Payne y Municipalidad de Natales | Gimnasio Escuela Municipal Ramón Serrano Montaner. Cerro Castillo, Torres del Payne. | 13 de junio de 2017 desde 14.30 a 16.30 hrs. | En total participaron 32 personas, representantes de las siguientes organizaciones e instituciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>Agrupación de ganaderos de Torres del Payne.</li> <li>Asociación de Hoteles y servicios turísticos de Torres del Paine (HYST).</li> <li>Asociación Gremial de Guías de Turismo de Puerto Natales (AGGNAT).</li> <li>Municipalidad Torres del Paine.</li> <li>Municipalidad de Natales.</li> <li>SERNATUR Regional.</li> <li>Subsecretaría de Turismo (División de Estudios y Territorio).</li> <li>Centro Regional Fundación CEQUA.</li> </ul> |
| Reunión con Servicios Públicos            | Contextualizar sobre proceso ZOIT e importancia de participación  | Gobernador de Última Esperanza - Sernatur   | Gobernación de Última Esperanza  | 11 de septiembre de 2017                     | Se contó con la participación de 13 personas, representantes de las siguientes instituciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>Gobernador de Última Esperanza.</li> <li>Seremía de Bienes Nacionales.</li> <li>Consejo de la Cultura y las Artes.</li> <li>INDAP.</li> <li>Sernatur.</li> <li>Municipio de Natales.</li> <li>Municipio de Torres del Payne.</li> <li>Centro Regional Fundación CEQUA.</li> </ul>  |

### Etapa de Delimitación y Presentación de FICHA ZOIT

| NOMBRE DE ACTIVIDAD   | BREVE DESCRIPCIÓN   | CONVOCANTE   | LUGAR                                  | FECHA  | PARTICIPANTES   |
|---|---|--|--|--|---|
| 1er Taller Participativo del proceso de declaratoria-Delimitación ZOIT. | Se trabajó en jornada de mañana y tarde. Durante la primera jornada se hizo una contextualización del proceso de declaratoria de Zonas de Interés Turístico (ZOIT). Luego, se formaron mesas de trabajo para trabajar sobre la propuesta de delimitación del polígono ZOIT. | SERNATUR Magallanes, Municipalidad de Torres del Payne y Municipalidad de Natales Centro Regional Fundación CEQUA. | Hotel Costa Australis, Puerto Natales. | 09 de agosto de 2017 desde 9.00 a 17.00 hrs. | El taller contó con la participación de 70 personas, las cuales pertenecían a las siguientes organizaciones privadas y servicios públicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Cámara de Turismo de Última Esperanza (CATUE).</li> <li>Asociación gremial de Hoteles y servicios turísticos de Torres del Paine (HYST).</li> <li>Asociación Gremial de Guías de Turismo de Puerto Natales (AGGNAT).</li> <li>Asociación gremial de Hostales y servicios turísticos de Puerto Natales.</li> <li>Asociación gremial Cámara de Operadores Turísticos de Torres del Paine (COTA).</li> <li>Asociación Choferes Última Esperanza.</li> <li>Asociación Gastronómica.</li> <li>Asociación Transporte de Turismo.</li> <li>Agrupación Transportistas Última Esperanza.</li> <li>Agrupación Ciudadana Última Esperanza.</li> <li>Agrupación Gremial de Mujeres</li> </ul> |

## Solicitud de Declaración Zonas de Interés Turístico: Destino Torres del Paine

|   |  |  |  |   |   |
|---|--|--|--|---|---|
|   |  |  |  |   | <p>Patagonas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gobernación Provincia de Última Esperanza.</li> <li>SUBDERE Regional.</li> <li>CONAF Última Esperanza.</li> <li>Dueños y/o administradores de estancias.</li> <li>Universidad de Magallanes.</li> <li>Consejeros Regionales por la provincia.</li> <li>Concejales de las comunas de Torres del Payne y Natales.</li> <li>Profesionales de la Municipalidad de Torres del Payne y Natales.</li> <li>Directora y profesionales SERNATUR Magallanes.</li> <li>Centro Regional Fundación CEQUA.</li> </ul>   |
| 2do Taller Participativo del proceso de declaratoria-Diagnóstico general Turístico Territorial. | Realizar un diagnóstico general turístico – territorial de forma participativa que permita definir qué funciona bien, cuáles son las brechas y acciones a considerar a cuatro años, así como generar una visión y objetivo para la Zona de Interés Turístico destino Torres del Paine. | SERNATUR Magallanes, Municipalidad de Torres del Payne y Municipalidad de Natales Centro Regional Fundación CEQUA. | Salón de Eventos Cormorán de las Rocas, Puerto Natales.                        | 12 de septiembre de 2017 desde las 08.45 hasta las 18.00 hrs. | <p>En el taller participaron 39 personas, pertenecientes a las siguientes organizaciones e instituciones públicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cámara de Turismo de Última Esperanza (CATUE).</li> <li>Asociación Gremial de Hoteles y Servicios Turísticos de Torres del Paine (HYST).</li> <li>Asociación Gremial de Guías de Turismo de Puerto Natales (AGGNAT).</li> <li>Asociación Gremial Cámara de Operadores Turísticos de Torres del Paine (COTA).</li> <li>Agrupación de Transportistas de Última Esperanza.</li> <li>Agrupación Ciudadana de Última Esperanza.</li> <li>Asociación Gremial de Hostels y Afines (AGHYAN).</li> <li>Barrio Natalis (barrios comerciales).</li> <li>Gobernación Última Esperanza.</li> <li>Consejeros Regionales.</li> <li>Municipalidad de Natales.</li> <li>Municipalidad de Torres del Payne.</li> <li>SERNATUR Magallanes.</li> <li>Dirección Regional SUBDERE.</li> <li>Seremi de Obras Públicas.</li> <li>Seremi de Bienes Nacionales.</li> <li>INACH.</li> <li>Consejo Nacional de la Cultura y las Artes.</li> <li>CONAF Última Esperanza y PNTP.</li> <li>Centro Regional Fundación CEQUA.</li> </ul> |
| Reunión con estancieros de la comuna de Puerto Natales  | Reunión convocada para invitar a estancieros a participar de la ZOIT y definir con ellos polígono de la ZOIT.  | Municipalidad de Torres del Payne y Municipalidad de Natales   | Salón de reuniones del Espacio Cultural Natalis, Puerto Natales.               | 06 de noviembre de 2017, entre 11:00 – 12:00 hrs.             | Se contó con la participación de 12 personas, entre representantes de tres estancias, Municipio de Natales, Municipio de Torres del Payne, Sernatur y el Centro Regional Fundación CEQUA.   |
| Reunión con estancieros de la comuna de Torres del Payne  | Reunión convocada para invitar a estancieros a participar de la ZOIT y definir con ellos polígono de la ZOIT.  | Municipalidad de Torres del Payne y Municipalidad de Natales   | Salón de la Biblioteca Municipal de Cerro Castillo, Comuna de Torres del Payne | 06 de noviembre de 2017, entre 16:00 – 17:00 hrs.             | Se contó con la participación de 12 personas entre representantes de dos estancias y de la Agrupación de Ganaderos de Torres del Payne, Municipio de Natales, Municipio de Torres del Payne, Sernatur y el Centro Regional Fundación CEQUA.   |
| Participación en reunión de la Agrupación   | Participación en reunión para invitar a los ganaderos a ser parte de la ZOIT y firmar carta de apoyo a la postulación.   | Agrupación de Ganaderos de Torres del Payne  | Salón de la Biblioteca Municipal de Cerro                                      | 24 de noviembre de 2017 entre 15:00                           | 18 participantes, pertenecientes a la Agrupación de Ganaderos de Torres del Payne, Municipios de Torres del Payne y Natales, CONAF y Centro Regional Fundación CEQUA.   |

|                                  |  |  |                                      |              |  |
|----------------------------------|--|--|--------------------------------------|--------------|--|
| de Ganaderos de Torres del Payne |  |  | Castillo, Comuna de Torres del Payne | - 16:00 hrs. |  |
|----------------------------------|--|--|--------------------------------------|--------------|--|

## REFERENCIAS

- Centro Regional Fundación CEQUA. 2017. Informe Final Monitoreo de Contadores de Flujo en circuitos de montaña del Parque Nacional Torres del Paine y Estancia Cerro Paine. Proyecto Innova Corfo “Sistema de Manejo Turístico en Áreas Protegidas de Chile: caso piloto Parque Nacional Torres del Paine” Cod. 14BPC4-28654.
- Centro Regional Fundación CEQUA. 2016. Informe Final Análisis de Encuestas sobre calidad de la experiencia turística a visitantes y disposición a regular flujo en los circuitos de montaña Parque Nacional Torres del Paine- Estancia Cerro Paine. Proyecto Innova Corfo “Sistema de Manejo Turístico en Áreas Protegidas de Chile: caso piloto Parque Nacional Torres del Paine” Cod. 14BPC4-28654.
- CMN. (2016). El sur de Chile a través de sus monumentos públicos. Santiago, Chile: Consejo de Monumentos Nacionales de Chile.
- CMN. (2017). Monumentos Históricos. Visitado el 12 de Julio de 2017 desde <http://www.monumentos.cl/consejo/606/w3-propertyvalue-36970.html>.
- CONAF. (2017). CONAF en regiones. Región de Magallanes y Antártica Chilena. Visitada el 27 de Julio de 2017 desde <http://www.conaf.cl/conaf-en-regiones/magallanes/>
- CONAF. (2016). Estadística visitantes unidad SNASPE desde año 1999 al 2016. Visitado el 12 de Julio de 2017 desde <http://www.conaf.cl/parques-nacionales/visitanos/estadisticas-de-visitacion/>
- ERD. (2012). Estrategia Regional de Desarrollo Magallanes y Antártica Chilena (ERD). Punta Arenas, Chile: Gobierno Regional Magallanes y Antártica Chilena.
- Gobierno de Chile. (2010). Política Regional de Turismo 2010 – Región de Magallanes y Antártica Chilena.
- Gobierno de Chile. (2012). Estrategia Nacional de Turismo 2012 – 2018.
- INE. (2017). Encuesta Mensual de Alojamiento Turístico para el periodo enero 2015 a mayo 2017. Santiago, Chile: Instituto Nacional de Estadísticas. Visitado por última vez el 01 de diciembre de 2017 desde: [http://www.inemagallanes.cl/contenido.aspx?id\\_contenido=46](http://www.inemagallanes.cl/contenido.aspx?id_contenido=46).
- Municipalidad de Natales. (2011). *Plan de Desarrollo Comunal Natales 2011-2015*. Natales, Chile.
- Municipalidad de Natales. (2016). *Plan de acción operativo para el año 2016*. Natales, Chile.
- Municipalidad de Natales. (2017). Base de datos Caracterización de servicios turísticos de Natales.
- Municipalidad de Torres del Payne. (2014). *Plan de Desarrollo Comunal Torres del Payne 2013-2017*. Torres del Payne, Chile.
- Municipalidad de Torres del Payne. (2016). Ordenanza Municipal de Turismo de la Comuna de Torres del Payne. Decreto Alcaldicio N°691.
- Municipalidad de Torres del Payne. (2017). Listado de Hoteles y servicios turísticos Torres del Payne.
- Municipalidad de Natales, Municipalidad de Torres del Payne, Sernatur y UMAG, 2016. (2016). *Plan de Desarrollo Turístico provincia de Última Esperanza 2017-2020*. Natales, Torres del Payne, Chile: Municipalidad de Natales y Municipalidad de Torres del Payne.
- SERNATUR. (s.f). *Rutas de Chile*. Visitado el 19 de Julio de 2017 desde <http://rutaschile.chileestuyo.cl/inicio/rutas/ruta?ruta=8>
- SERNATUR. (2010). *Perfil del turista que visita Torres del Paine 2009*. Santiago, Chile: Servicio Nacional de Turismo.

- SERNATUR Región Magallanes y Antártica Chilena. (2012). *Atractivos Turísticos 2012*. Región de Magallanes y Antártica Chilena. Punta Arenas, Chile.
- SERNATUR Región de Magallanes y Antártica Chilena. (2014). *Plan de Acción Región de Magallanes y Antártica Chilena Sector Turismo 2014-2018*. Punta Arenas, Chile: SERNATUR Magallanes y Antártica Chilena
- SERNATUR Región Magallanes y Antártica Chilena. (2017a). Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos. Actualizado a febrero de 2017.
- SERNATUR Región Magallanes y Antártica Chilena. (2017b). Estadísticas Regionales. Actualizado a marzo de 2017.
- SII. (2016). Estadísticas de empresas por rubro, subrubro, actividad económica, región y comuna (2005-2015). Santiago, Chile: Servicio de Impuestos Internos.
- Subsecretaría de Turismo. (2014a). *Plan de acción de turismo sustentable en áreas silvestres protegidas del Estado 2014-2018*. Santiago, Chile: Subsecretaría de Turismo.
- Subsecretaría de Turismo. (2014b). Destinos Turísticos de Chile.
- Subsecretaría de Turismo. (2015). *Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable 2015-2018*. Santiago, Chile: Subsecretaría de Turismo.
- Subsecretaría de Turismo. (2016). *Perfil de Turismo Receptivo por Aeropuertos*. Visitado el 19 de Julio de 2017 desde <http://www.subturismo.gob.cl/turismo-receptivo/>



## ANEXOS



**Anexo 1:**  
**Informe Municipio Torres del Payne**  
**Informe Municipio Natales**





**Anexo 2:**  
**Informe Dirección Nacional de Sernatur**





**Anexo 3:**

**Informe de la División de Planificación y Desarrollo del Gobierno Regional de Magallanes y Antártica Chilena**





**Anexo 4:**  
**Informe de la Corporación Nacional Forestal**



**Anexo 5:**  
**Cartas de apoyo de los actores relevantes que respaldan la Solicitud  
de Declaratoria ZOIT**



**Anexo 6:**  
**Medios de verificación de las instancias de participación**

**Anexo 7:**  
**Proceso de delimitación polígono ZOIT destino Torres del Paine**



## Solicitud de Declaración Zonas de Interés Turístico: Destino Torres del Paine

