

Evaluación GSTC de Buenas Prácticas y Criterios GSTC para el Destino Chelenko, Chile



Diciembre 16 de 2017 – Informe

Natalia Naranjo Ramos, Evaluadora

GSTC Evaluación de Buenas Prácticas para el Destino Chelenko, Región de Aysén, CHILE.

INTRODUCCIÓN

Chelenko en lengua Tehuelche significa “lago de las tempestades”, y se refiere al Lago General Carrera bautizado así por este pueblo originario de Chile. Este lago es el más grande de Chile y el segundo de América del Sur, después del Titicaca. Tiene una superficie de 978,12 Km², 200 km. de largo, está a 350m de altitud y tiene una profundidad máxima de 590 mts. Desde 1959 fue nombrado General Carrera, en memoria de José Miguel Carrera, quien tuvo un papel protagónico en la independencia de Chile (Servicio Nacional de Turismo Región de Aysén, 2016). Es la única estructura lacustre que corta la cordillera de Los Andes entre Chile y Argentina. En este último se conoce como lago Buenos Aires localizado en la provincia de Santa Cruz (Servicio Nacional de Turismo Región de Aysén, 2016).

El Lago General Carrera desagua al Lago Bertrand y nutre al río más caudaloso de Chile, el Río Baker. El llamado destino Chelenko, abarca la cuenca del Lago General Carrera y la cuenca del Lago Bertrand conformando un mismo sistema turístico.

El destino se encuentra ubicado en la región de Aysén, en la Provincia de General Carrera, cuya capital provincial es Chile Chico. La provincia está compuesta por dos municipios: Chile Chico y Río Ibáñez. En Chile Chico, ubicado en la ribera sudeste del lago, se encuentran los poblados de Fachinal, Mallín Grande, Puerto Guadal y Puerto Bertrand. En Río Ibáñez, ubicado en la ribera norte del lago, se encuentran las localidades de Villa Cerro Castillo, Bahía Murta, Puerto Río Tranquilo, Puerto Sánchez y la Capital Comunal Puerto Ingeniero Ibáñez; y los sectores de El Claro, Península Levicán, Palavicini, El Manso, Lago Lapparent, El Avellano, Las Ardillas, Bajada Ibáñez, Lago Tranquilo y Puerto Cristal (Gobernación General Carrera, 2017)

Las principales actividades económicas son la agricultura y la ganadería; la minería de plomo, zinc y cobre, debido a las formaciones geológicas que se encuentran en este sector; y el turismo de naturaleza (Salas, 2004).

Para acceder al destino se puede hacer por tierra, por la carretera austral – desde Puerto Montt, la cual combina transportes bimodales con diferentes puertos en el Pacífico, el principal, Puerto Chacabuco- , o por los pasos fronterizos con Argentina – los dos principales que llegan al destino son el Paso Pallavicini (a 20 kilómetros de Puerto Ibáñez) y el Paso Jeinimeni (a 4 kilómetros de Chile Chico). Por vía aérea se accede por el Aeródromo de Balmaceda, localizado a 90 kilómetros aproximadamente de Puerto Ibáñez.

Los meses de diciembre a febrero marcan la temporada alta de turistas en la región, correspondiente a la temporada de verano. De acuerdo a cifras de Situr – Sernatur en la temporada 2015-2016 se recibieron en la región de Aysén 203.763 pasajeros; y en el mismo periodo 2016-2017, 213.418 pasajeros, aumentando en un 4,5%. En estos mismos periodos 2015-2016, se registraron 98.813 pasajeros internacionales que ingresaron por vía terrestre y en 2016-2017, 103.372 pasajeros; de los cuales un

89,3% son argentinos que llegan por los diferentes pasos fronterizos a la región. Por vía aérea al aeropuerto Balmaceda llegaron 71.943 pasajeros en el periodo de 2015-2016; y 79.244 pasajeros en 2016-2017; de los cuales se estima un 68% de turistas -86% nacionales y 14% extranjeros. Con relación a las Áreas silvestres protegidas del Estado, se registra para la temporada alta el ingreso de 4.925 personas al Parque Nacional Laguna de San Rafael; 2.211 personas a la Reserva Nacional Lago Jeinimeni y 1.885 personas en la Reserva Nacional Cerro Castillo hoy Parque Nacional. La estimación de divisas generadas por la temporada 2016-2017 en la región, es de US\$53.373.627, la cual representa el 3,5% del PIB de la región de Aysén. (Sernatur, 2017)

Los principales atractivos turísticos relacionados con el este destino son: el Lago general Carrera, el Río Baker, el Santuario de la Naturaleza Capillas de Mármol, el hoy Parque Nacional Cerro Castillo, la Reserva Nacional Lago Jeinimeni – Sector lago verde, sector cueva de las manos, piedra clavada y valle lunar- , los Saltos del Río Ibáñez, el Parque Nacional Laguna de San Rafael, el Glaciar Exploradores, los Campos de Hielo Norte y otros glaciares continentales, el Alero Las Manos y el Museo Escuela de Cerro Castillo, el Lago Bertrand y el Lago Plomo. Monumentos históricos como las Bodegas Portuarias del Río Ibáñez y el Campamento minero Puerto Cristal; además de fósiles y pinturas rupestres, barcos y otros elementos identitarios.

Existen numerosos ríos y lagos que permiten la práctica de la pesca deportiva y de diversas actividades de turismo de aventura, como la navegación, el rafting, el kayak. Igualmente, alrededor del lago, se pueden desarrollar otras actividades turísticas como las caminatas, las cabalgatas, y la observación de aves y vegetación nativa (Muñoz et al., 2006).

Chelenko, ha sido designada como Zona de Interés Turístico -ZOIT desde el año 2000 debido a la gran importancia que estaba adquiriendo la actividad turística en el lugar. Chelenko fue el primero en el país en recibir esta declaratoria y desde entonces el crecimiento del turismo ha ido aumentando de manera significativa (Servicio Nacional de Turismo Región de Aysén, 2016). Para el año 2017, se realiza la actualización de la ZOIT, a partir del cambio de reglamentación en la política pública, para lo cual se realiza un proceso de fortalecimiento del capital social, con el objetivo de identificar un plan de acción conjunto para el destino.

METODOLOGÍA, ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Natalia Naranjo (Evaluadora) del Consejo Global de Turismo Sustentable - GSTC, dirigió la evaluación en campo en el Destino Chelenko desde el 22 al 29 de noviembre del 2017, viajando directamente hacia y desde el destino. La evaluación fue acompañada con dos días de capacitación en sustentabilidad, con énfasis en los Criterios Globales de Turismo Sustentable de Destinos GSTC. En esta capacitación, realizada en la comuna de Puerto Ibáñez participaron 31 personas, representantes del sector privado y público del Destino, y de entidades públicas del nivel regional y nacional relacionadas con el desarrollo y la sustentabilidad del destino. Al final de la capacitación, se da el inicio a la Evaluación, presentando a los diferentes actores relevantes los objetivos, metodología y agenda a realizar durante el período siguiente de 8 días.

“Hoy día estamos con los mejores del mundo con su experiencia y metodología, que nos permite comprender y acercarnos mejor a lo que significa hacer la sustentabilidad”

*--Cristián Alarcón Mendoza,
Director Regional Sernatur Aysén.*

29 de noviembre, 2017

La evaluación fue planificada y dirigida desde Sernatur, bajo el liderazgo de Cristian Alarcón Mendoza, Director de Sernatur de la región de Aysén. Los enlaces de destino fueron Marta Rivera, Encargada Unidad de Estudios del Servicio Nacional de Turismo de la Región de Aysén y Jasmia Yañez, Coordinadora Territorial de la ZOIT.

El trabajo de evaluación del Destino Chelenko fue colaborativo. Los enlaces de destino y el personal de Sernatur, estuvieron presentes en las reuniones y salidas de campo, y demostraron un entendimiento general de los aspectos relativos a la sustentabilidad en el destino y compromiso durante todo el proceso de evaluación. En un período de 8 días, se realiza la revisión documental y la visita a las diferentes localidades del destino, y además la visita a los diferentes atractivos identificados por Sernatur. Todo el proceso de evaluación y las diferentes actividades fueron desarrolladas y estructuradas de acuerdo a las necesidades de Sernatur y para generar los resultados requeridos por el GSTC. En el Anexo 2 se encuentra el itinerario realizado.

La evaluadora dirige la revisión documental con los enlaces de destino, a partir de la información que soporta los diferentes criterios e indicadores GSTC de Destinos; proceso en el cual se realizan discusiones relativas a la legislación y al marco regulatorio pertinente. A partir de allí, se inicia el recorrido de visitas a los atractivos y a los diferentes actores relevantes en las diferentes localidades del Destino.

Visitas a los lugares, entrevistas y focus groups con actores relevantes

De acuerdo a itinerario, se realizaron las visitas a los atractivos y entrevistas con los diferentes actores relevantes del Destino, con el objetivo de identificar buenas prácticas y retos a nivel de la aplicación de los Criterios GSTC en el Destino; además de identificar la actitud de los actores frente a la implementación de los criterios de sustentabilidad y motivar la mejora continua. La identificación de los actores relevantes, se realiza a través de la herramienta de mapa de actores relevantes del Anexo 3. Todo el proceso fue participativo y acompañado por los Enlaces del Destino.

Desde la capacitación hasta la visita a las localidades, la evaluadora recabó información de diferentes actores relevantes para el turismo sustentable: actores privados y públicos relacionados con obras públicas, estadísticas, gestión ambiental, conservación, gobernación y municipalidades, sernatur nacional y regional, emprendimientos, comités y empresarios. Se realizaron reuniones con la presencia de diversos representantes del sector privado, parte de la Corporación Chelenko y del directorio público-privado de la ZOIT.

“Es bonito saber que juntos podemos remar hacia el mismo lado.”

*--Ana Romero,
Comité de Turismo y Cultura de
Río León.*

29 de noviembre, 2017

En total se realizaron reuniones con más de 40 representantes de instituciones públicas y privadas en el destino, con las cuales se recabó información importante acerca del entendimiento de la sustentabilidad en el destino y el rol de cada uno en este proceso; brindando además retroalimentación al proceso.

Cubrimiento de la evaluación

El estado actual del destino frente a los Criterios de Destinos GSTC, se reporta de acuerdo a los siguientes colores: 0 (Rojo) = No hay documentación o evidencia de implementación. 1 (Rosado) = Existe

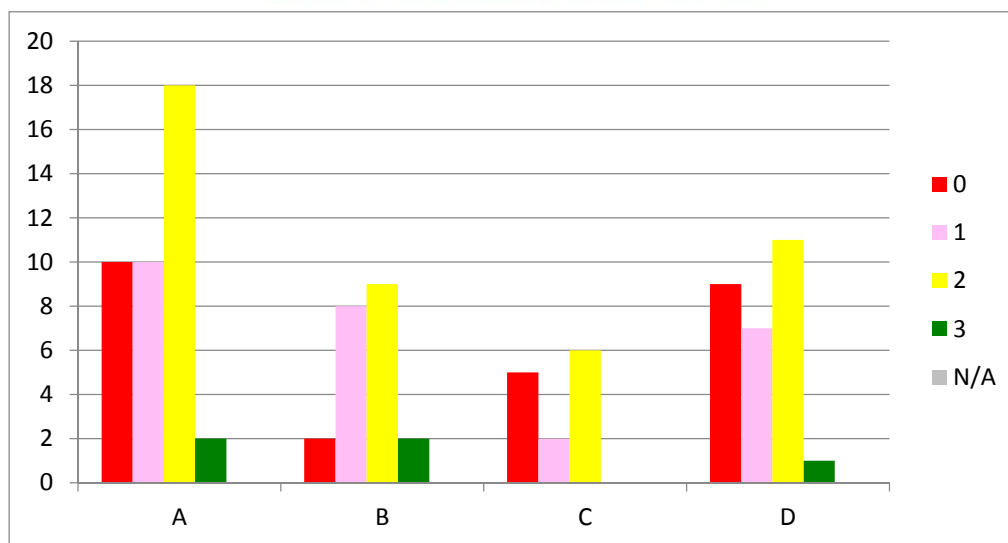
documentación. 2 (Amarillo) = Hay documentación y evidencia de implementación. 3 (Verde) = Evidencia de documentación e implementación, y el destino ha demostrado además que es una buena práctica.

GSTC-D Criterios e Indicadores	Destination Feedback and Readiness
Criterios Totales Revisados	41
Indicadores Totales Revisados	102
Criterios Totales / Indicadores Revisados	41/102

Resumen de los resultados

Secciones Criterios GSTC Destinos	A Gestión de la sustentabilidad	B Beneficios económicos	C Patrimonio cultural	D Ambiente	Número total de indicadores
Indicadores Totales Verdes	2	2	0	1	5 indicadores (4,9%)
Indicadores Totales amarillos	18	9	6	11	44 indicadores (43,14%)
Indicadores Totales rosados	10	8	2	7	27 indicadores (26,47%)
Indicadores Totales rojos	10	2	5	9	26 indicadores (25,49%)
TOTAL	40	21	13	28	102 indicadores (100%)

Gráfica de resultados



Lectura general

La evaluación GSTC revela que Chelenko ha realizado un progreso importante en algunos aspectos de sustentabilidad; sin embargo, aún existen diversas áreas que necesitan atención. De acuerdo a los resultados presentados, para 5 indicadores de 102 (4,9%), Chelenko ha implementado buenas prácticas relacionadas a la sustentabilidad, señalados en verde, y que se resaltan en la siguiente sección. El mayor porcentaje de indicadores, se encuentra en amarillo (43,14%), para lo cual Chelenko ha implementado acciones, políticas o sistemas; pero que aún requieren mejoras en la implementación para llegar a ser una buena práctica. El 26,47% de los indicadores se encuentra en rosado, para lo cual en el destino existe un marco regulatorio, políticas o documentación relacionada; pero para lo cual no se encuentra evidencia, o suficiente evidencia de implementación. Finalmente, el 25,49% de los indicadores, se encuentran en rojo, para lo cual no existe o no se vio evidencia de documentación, ni políticas para dar respuesta a diferentes indicadores GSTC de la sustentabilidad en el destino. A partir de estos indicadores, representados en rojo-rosado o inclusive amarillo; se realizan recomendaciones por parte de la evaluadora. En resumen, Chelenko, ha iniciado un proceso hacia la sustentabilidad, y ha anunciado su compromiso frente a la sustentabilidad del destino a través de la declaratoria ZOIT y la solicitud de capacitación y evaluación por parte del GSTC. Sin embargo, aún se encuentra dando los primeros pasos en este proceso y se requiere seguir trabajando para fortalecer ciertos lineamientos e indicadores dentro del destino.

Un resumen de las buenas prácticas, y las brechas específicas reveladas en el proceso de evaluación GSTC, y recomendaciones por parte de la evaluadora para llevar a cabo y atacar estas brechas; se especifican abajo.

Áreas de buenas prácticas

Ejemplos de áreas de sustentabilidad en las cuales el destino Chelenko ha implementado buenas prácticas incluyen:

- Compromiso público frente a la sustentabilidad del destino. La actualización de la ZOIT en el marco de la política nacional de turismo que abarca los temas de sustentabilidad, y el compromiso a nivel público y privado para la realización de la evaluación de sustentabilidad por parte del GSTC, se destaca como un paso importante en el compromiso frente a la sustentabilidad del destino.
- Estrategia para un turismo sustentable. A partir de la actualización de la ZOIT, y el fortalecimiento del capital humano realizado en las diferentes localidades y sectores del destino; se destaca la realización del plan de acción ZOIT a largo plazo, desarrollada mediante un proceso de participación social. Esta planificación fue destacada por todos los actores públicos y privados, durante el transcurso de las visitas, reuniones y entrevistas en el destino.
- Normas de sustentabilidad. A nivel de país, el Sello S ha sido reconocido por el GSTC, siendo una base importante para el fomento de las certificaciones en turismo sustentable en el país y en el destino.
- Participación pública. Las reuniones de la ZOIT se hacen de manera periódica, por lo menos cada tres meses; en estas reuniones se invitan no solamente a los actores relevantes del turismo, sino a la comunidad en general, para participar en la toma de decisiones relacionadas con la planeación turística.
- Protección de la vida silvestre. Chile es un país que firmante de la Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres (CITES). Este es un primer paso para que el Destino lleve a cabo e implemente acciones frente a este flagelo.

Áreas de mejora y recomendaciones

La evaluación GSTC ha revelado algunas áreas de mejora o de potencial riesgo y brechas, entre la situación actual del Destino Chelenko y los Criterios de Destinos GSTC. Estas brechas son citadas a continuación, con algunas sugerencias para mejorar e ir avanzando hacia la sustentabilidad del destino.

- Brecha: Estrategia, gestión coordinada de la sustentabilidad y monitoreo. Existe un plan de acción a largo plazo para la ZOIT de Chelenko, realizado con participación público-privada, a partir del directorio público-privado conformado para adelantar las acciones para la actualización de la ZOIT – de acuerdo a la documentación este directorio está compuesto por 23 directores representantes de organizaciones e instituciones, siendo 11 públicos y 12 privados. Sin embargo, este directorio no es una organización de gestión del destino como tal; ya que no existen responsabilidades frente a la sustentabilidad y frente a la implementación del plan de acción realizado. Existe preocupación frente a la financiación a largo plazo de la estrategia, y frente al compromiso político a nivel nacional y local; debido principalmente a los cambios de gobierno y a una participación no constante de algunos funcionarios gubernamentales en temáticas relacionadas con la sustentabilidad en el destino. Asimismo, se evidencia una falta de coordinación a nivel de estrategias de sustentabilidad turística en el destino, y la correlación entre planes comunales y lo planificado para la ZOIT. Debido al proceso en el que se encuentra la ZOIT y la falta de un ente de gestión, no existe un monitoreo adecuado de los compromisos.
- Recomendaciones:
 - Definir una organización de gestión del destino. a partir del directorio público-privado identificar una organización de gestión independiente público-privada, con responsabilidades claras en materia de sustentabilidad, para el adecuado seguimiento y monitoreo de las acciones y compromisos.

- Definir mecanismos de financiación. La Organización de Gestión de Destino público-privada, debe buscar fuentes de financiamiento independientes; que no dependan de los cambios gubernamentales ni del proyecto específico de la ZOIT; y que posibiliten el adecuado funcionamiento de la organización a mediano y largo plazo.
- Sensibilización a los funcionarios públicos de las diferentes instancias e información. Socializar con las diferentes entidades públicas el proceso de la ZOIT, para que a las reuniones asistan funcionarios con conocimiento del proceso, y establecer un mecanismo de información que permita actualizar a los participantes de los compromisos establecidos (actas de reunión, envío a las entidades previamente y posteriormente de las reuniones).
- Institucionalización del Destino Chelenko, mecanismos de información y comunicación. A través de un adecuado sistema de gestión e información, que permita llevar la información de abajo hacia arriba, y de arriba hacia abajo; en el cual los diferentes actores tengan acceso a la información del Destino y que permita que los diferentes actores públicos y privados puedan brindar información de lo que es el llamado destino Chelenko. Un adecuado sistema de comunicación, permitirá a los diferentes actores relevantes, acceder a información sobre sustentabilidad, para un adecuado seguimiento y monitoreo, además para una toma de decisiones más informada y pertinente. Una vez además los productos estén más consolidados, fortalecer los materiales promocionales incluyendo el compromiso frente a la sustentabilidad.
- Brecha: Adaptación al cambio climático. Existe a nivel nacional la Estrategia Nacional de cambio climático y recursos vegetacionales; y un Plan de acción nacional de cambio climático. A nivel regional se ha conformado la Comisión Regional de Cambio Climático, del cual participa Sernatur. De acuerdo a Manuel Perrot, Encargado Nacional de Sustentabilidad de Sernatur, a nivel nacional se realizará próximamente una estrategia de adaptación relacionada con el sector turístico. A pesar de ser una temática importante a nivel internacional desde hace bastante tiempo, a nivel de destino, es relativamente una temática nueva; aún no existe realmente un programa vigente de adaptación al cambio climático ni de evaluación de riesgos, o no se evidencia en el público ni en el sector turístico este conocimiento. Además, no se evidencian programas de educación ni concientización entre la población y las empresas turísticas con respecto al cambio climático. Únicamente a través del sello S se promueve esta temática, y su implementación aún es muy reducida.
- Recomendaciones:
 - Contar con un sistema de adaptación al cambio climático a nivel de destino. A partir de la información existente, definir los riesgos relacionados con el cambio climático, y acciones para la adaptación al cambio climático para el desarrollo, planeación, ubicación, diseño y administración de las instalaciones turísticas. Identificar los principales impactos, para adoptar medidas de mitigación y educar a la comunidad, los actores turísticos públicos y privados, y a los turistas frente a esta temática.
- Brecha: Inventario y gestión articulada y segura de los atractivos turísticos. Existen diferentes inventarios de atractivos turísticos en el destino – de la ZOIT, de Sernatur, de la Provincia, de las comunas; los cuales no necesariamente coinciden entre sí. No existe en general una adecuada gestión de los atractivos, ni monitoreo para la protección del patrimonio cultural y natural, del comportamiento de los visitantes, información clara que promueva su conservación, ni información clara en los lugares y por parte de los operadores y guías. Solo se encuentra información muy básica en casos excepcionales como en algunos parques y reservas, o en el

museo escuela donde hay información interpretativa en inglés y español. No hay adecuados protocolos de seguridad y emergencias, en actividades de alto riesgo, como son las acuáticas.

- Recomendaciones:
 - Consolidar el inventario de los atractivos turísticos del destino. El consenso sobre los principales atractivos turísticos del destino por parte de las diferentes entidades, permitirá gestionarlos de manera más eficiente y canalizar los recursos para su conservación.
 - Identificar responsables en la gestión de los atractivos turísticos, gestión de visitantes y sensibilización. Promover la identificación participativa de lineamientos de conservación, información interpretativa, horarios, capacidades de carga y gestión de visitantes; que permita sensibilizar y capacitar a guías y operadores, a los actores turísticos relevantes, a la comunidad local y a los visitantes para el cuidado y la conservación del patrimonio cultural y natural. La gestión de visitantes debe identificar las capacidades máximas en el destino y por atractivo, que permita manejar los flujos turísticos tanto en alta como en baja temporada.
 - Desarrollo de información adecuada para todos. Es necesario desarrollar una señalética adecuada, información interpretativa de lo que se puede y no puede hacer en el lugar, así como brindar información relativa al destino que apoye en la institucionalización del Destino Chelenko.
 - Mejora de infraestructura de acceso. Es fundamental mejorar la accesibilidad a los lugares de interés turístico.
 - Seguridad. Identificar los posibles riesgos en las diferentes actividades y lugares de interés turístico; para adecuar planes de emergencia, capacitar en primeros auxilios y dotar de infraestructura para la atención de emergencias. Identificar protocolos de seguridad en actividades de alto riesgo como aventura y actividades acuáticas, capacitación y sensibilización. Seguimiento a la formalización de los operadores turísticos y el cumplimiento de normas, licencias de funcionamiento y estándares de calidad.
- Brecha: Normas de planificación articuladas que integren los conceptos de sustentabilidad y protección de atractivos turísticos. Existen regulaciones nacionales de urbanismo y construcción, de impactos ambientales en los proyectos e iniciativas. Sin embargo, no existe un ordenamiento del territorio, en el cual puedan identificarse los atractivos turísticos y las posibles medidas de protección, con participación local. No se han integrado los conceptos de sustentabilidad en el uso del suelo, el diseño, la construcción o demolición de facilidades turísticas.
- Recomendación:
 - Ordenamiento territorial sustentable. A nivel de destino, realizar un ordenamiento territorial y de uso del suelo, que integre los conceptos de sustentabilidad y que aporte en la conservación del patrimonio natural y cultural; con participación pública y de los diferentes actores turísticos relevantes.
 - Integrar la sustentabilidad en el diseño, construcción y demolición de negocios e infraestructura turística. Integrar conceptos de eficiencia, riesgos, ubicación, urbanismo, paisajismo, protección ambiental y cultural, entre otros; dentro de las políticas y lineamientos.
- Brecha: Monitoreo económico y monitoreo de la satisfacción de los visitantes en el destino. Actualmente se toman los datos de la región de Aysén por parte del Instituto Nacional de Estadísticas -INE y del Sistema de Información Turística de la región de Aysén –SITUR Aysén, y

existen datos que se recolectan en el destino; sin embargo no se procesan ni se publican para el destino Chelenko como tal.

- Recomendación:
 - Publicar reportes dirigidos al destino Chelenko. Los datos que se recolectan sobre el impacto económico del turismo y la satisfacción de los visitantes, deben servir para sensibilizar a la comunidad y a los actores relevantes sobre la importancia del turismo; además para medir el progreso del comportamiento de la actividad económica y la calidad de la oferta del destino. Estos datos ayudan a mejorar la toma de decisiones para la gestión del destino. Algo así como un “Periplo Chelenko” con información de la contribución directa e indirecta económica del turismo, el empleo, ingreso por habitación disponible, gasto turístico, inversión, satisfacción de los visitantes; datos que se recaben de manera periódica y se publiquen que sirvan para el monitoreo continuo.
- Brecha: Gestión y monitoreo de la seguridad en el destino. A pesar de que existen regulaciones al respecto, en la práctica se hace monitoreo únicamente de sanidad. No se hace monitoreo de la licencia de funcionamiento, ni de instalaciones eléctricas. Con relación al crimen, los carabineros hacen presencia en el destino, sin embargo se evidencia falta de coordinación con otras entidades como capitanía de puerto y el mismo Sernatur.
- Recomendación:
 - Sensibilización y articulación con entidades encargadas de monitorear la seguridad. Sensibilización frente a la articulación de las autoridades y los actores turísticos, para prevenir riesgos con relación al trabajo, a las instalaciones, a la sanidad y al crimen. Apoyar la labor de atención al turista con los carabineros, quienes pueden dar información acerca del destino y los debidos procesos, dar confianza a los visitantes, y apoyar la labor de los actores turísticos que quieren hacer bien las cosas.
- Brecha: Planes y gestión de crisis y emergencia que vinculen al sector turístico. Aunque existen comités de emergencias, estos planes no incluyen al sector turístico; por lo tanto, no tienen en cuenta por ejemplo el aumento de la población flotante en temporadas altas.
- Recomendaciones:
 - Considerar al sector turístico en la gestión de crisis y emergencias. A partir de los datos de visitantes, poder integrar acciones para crisis y emergencias realistas, considerando la actividad turística.
 - Capacitar a los actores turísticos en gestión de crisis y emergencias. Capacitar a todo el personal turístico en el manejo de crisis y emergencias, evacuación, información y comunicación; que puedan tomar acción en caso de emergencia en el destino.
- Brecha: Monitoreo de la opinión de las comunidades locales y acceso local a los atractivos. Aunque en las reuniones periódicas del directorio público-privado se invita a la comunidad en general, no se realiza un monitoreo con relación a la opinión e inquietudes de las comunidades locales frente a la actividad turística. Asimismo, aunque se hacen actividades para que los locales conozcan los atractivos turísticos, no hay un seguimiento del comportamiento de los residentes ni se asegura su acceso público; además se están presentando problemáticas de acceso a algunos atractivos que pasan por predios privados.
- Recomendaciones:
 - Monitoreo de la opinión de las comunidades locales. Dentro del sistema de gestión y monitoreo, integrar un indicador acerca de la opinión de las comunidades locales frente al turismo y sus inquietudes, que permita tomar acciones correctivas si es necesario e identificar buenas prácticas.

- Monitoreo del acceso local a los atractivos. Dentro del sistema de gestión y monitoreo, integrar un indicador acerca del comportamiento de las comunidades y de los visitantes, en los lugares turísticos. Identificar acciones para asegurar el acceso local a los lugares de interés turístico. Brindar tarifas diferenciadas o salidas pedagógicas para aportar en la apropiación de la comunidad local de sus atractivos turísticos y su patrimonio.
- Brecha: Apoyo a la vinculación de los visitantes en emprendimientos e iniciativas locales. A pesar de que existen varias iniciativas para el fortalecimiento de emprendimientos locales, no existe un programa como tal ni se informa al respecto, para vincular a los visitantes con estas iniciativas, ni con la participación activa en la protección del patrimonio. No hay un programa que apoye ni informe a los actores turísticos para vincular compras y emprendimientos locales en su cadena de valor. Los pequeños emprendimientos además, enfrentan grandes retos para acceder a apoyos, debido a falta de conocimiento en el diseño de proyectos y planes de negocio.
- Recomendaciones:
 - Definir un programa para vincular a los visitantes para apoyar iniciativas locales. A través del sector turístico, canalizar el apoyo de los visitantes a iniciativas locales para conservación, fondos para educación o infraestructura, u otros.
 - Identificar un banco de iniciativas locales. Que puedan promocionarse o canalizarse a través del sector turístico. Y que puedan insertarse en la cadena de valor de los actores turísticos, para apoyar emprendimientos locales y sustentables.
 - Realizar capacitaciones a los pequeños emprendedores. Apoyar en la capacitación a los pequeños emprendedores, sobre fondos concursables, diseño de proyectos y planes de negocios.
- Brecha: Identificación y monitoreo de los riesgos ambientales. No hay evidencia de un diagnóstico completo a nivel de destino de los riesgos ambientales.
- Recomendación:
 - Realizar un diagnóstico de los riesgos ambientales en el destino. Este diagnóstico, debe integrarse en los planes de emergencias, y dentro de un programa de capacitación con los diferentes actores turísticos, actores públicos y comunidad.
- Brecha: Medición y monitoreo de gases de efecto invernadero. No existe en el sector turístico una medición y monitoreo de gases de efecto invernadero. Teniendo en cuenta además que el uso de leña y calefacción en el destino es un factor muy importante.
- Recomendaciones:
 - Realizar un diagnóstico sobre la emisión de gases de efecto invernadero. Una vez identificadas las fuentes de emisiones, se puede iniciar el monitoreo y seguimiento del progreso de estas emisiones en el sector turístico.
 - Asesoramiento a las empresas para la minimización o mitigación de gases de efecto invernadero. Una vez teniendo el diagnóstico sobre las emisiones de gases de efecto invernadero, se pueden identificar las mejores alternativas para minimizar o mitigar estos efectos en el destino.
- Brecha: Diagnóstico, monitoreo y gestión de agua, energía y residuos sólidos. No existe medición de consumos de agua, energía o residuos a nivel de empresas ni de destino.
- Recomendaciones:
 - Elaborar un diagnóstico de la disponibilidad de agua en el destino. El conocimiento sobre la disponibilidad de agua potable y el sistema de acueducto que hay en las comunas y localidades, permitirá saber si este es adecuado o no, para las proyecciones turísticas esperadas.

- Elaborar un estudio de la calidad del agua en el destino y elaborar un sistema de respuesta en caso problemas. Aunque existen reportes periódicos del agua potable en el destino, no hay un estudio de calidad de agua reciente; al parecer existe alguna preocupación por posibles contaminantes en el agua relacionados con la minería y metales pesados que debe monitorearse. Elaborar un sistema para respuesta en caso de problemas con la calidad del agua en el destino.
- Elaborar un diagnóstico de cantidad de agua residual relacionado con el sector turístico. El conocimiento sobre los sistemas de tratamiento, la ubicación y las cantidades que se generan en el sector turístico y lo esperado; es importante para el diseño y adecuación de los sistemas de aguas residuales para que no tengan efectos adversos en la comunidad y en el territorio.
- Elaborar un diagnóstico de la energía consumida en el sector turístico. El conocimiento sobre la energía que se consume actualmente, permitirá medir y monitorear a mediano y largo plazo, el consumo de energía por parte del sector turístico. Además, conocer si las medidas que se apliquen para su minimización son efectivas.
- Elaborar un diagnóstico de las cantidades y tipos de residuos sólidos generados en el sector turístico. El conocimiento de las cantidades de residuos generadas y el tipo de residuos, permitirá realizar monitoreo y seguimiento a su minimización; además posibilita estudiar la posibilidad de reuso y reciclaje de acuerdo a los tipos de residuos que se generan en el sector en el destino.
- Elaborar un sistema de monitoreo y publicación de los consumos de agua, energía y residuos. Una vez identificada una línea base, implementar acciones de minimización y asimismo realizar el monitoreo al comportamiento de los consumos. Es fundamental publicar los resultados para generar conocimiento en el sector y mayor apropiación de las medidas que se puedan adoptar.
- Implementar acciones para la minimización de agua, energía y residuos. Con participación del sector turístico, identificar medidas de minimización. Identificar políticas e incentivos para mejorar la eficiencia energética en el sector turístico y reducir la dependencia de los combustibles fósiles en el sector, factor importante en el destino, debido a la alta dependencia de la leña como combustible para calefacción. Fomentar el uso de energía renovable en el sector turístico. Implementar acciones para el reciclaje de productos, de acuerdo a los principales residuos del sector y las posibilidades de reciclaje en Aysén y en el destino – Coordinar entre las comunas, la recolección y disposición de los residuos, en la medida de lo posible; para minimizar costos y ser más eficientes en las campañas y en el transporte. Así como se ha realizado una minimización de bolsas plásticas en el destino, a partir de la prohibición de éstas en el país; se puede iniciar la minimización del uso de botellas plásticas y estaciones para rellenar las botellas de agua de los visitantes.

Recomendaciones a los criterios:

- A4. Gestión de la estacionalidad turística. Indicador: Estrategia específica para promocionar eventos fuera de la temporada turística y atraer visitantes todo el año. Comentario por parte de funcionario de Sernatur: No solamente promocionar eventos, puede ser otro tipo de productos o actividades.

- A8. Acceso para todos. Allí donde resulta oportuno, tanto las instalaciones y lugares turísticos como los sitios de importancia natural y cultural, son accesibles para todos, incluidas las personas con discapacidad y otras personas con necesidades de acceso específicas. Comentario por parte de Cristian Alarcón, Director regional de Sernatur Aysén: Incluido el acceso a niños y niñas.

Listado de anexos

- Anexo 1. Alcance de la evaluación.
- Anexo 2. Itinerario.
- Anexo 3. Mapeo de actores.
- Anexo 4. Fotos.
- Anexo 5. Matriz de criterios e indicadores GSTC.

Referencias

Gobernación General Carrera. (2017). Disponible en: <http://www.gobernaciongeneralcarrera.gov.cl>

Gobierno Regional de Aysén, Gobierno de Chile & Cooperación Técnica Alemana. (2005). Atlas Región de Aysén. Disponible en: http://www.ide.cl/ayesen/documentos/atlas_aysen.pdf.

Guazzini, Consultores de Turismo. (2017). Fortalecimiento del capital social y desarrollo plan de acción para tres zonas de interés turístico en la región de Aysén. Plan estratégico Chelenko

Muñoz, M.D., Pérez, L., Sanhueza, R., Urrutia, R. & Rovira, A. (2006) Los paisajes del agua en la cuenca del río Baker: bases conceptuales para su valoración integral. Revista de Geografía Norte Grande. 36, 31-48.

Salas, J. F. (2004). Diagnóstico y clasificación de la calidad de agua en la cuenca del Río Baker según objetivos de calidad. Disponible en: <http://documentos.dga.cl/CQA4296.pdf>

Servicio Nacional de Turismo Región de Aysén. (2016). Solicitud de declaración Zona de Interés Turístico (ZOIT) Chelenko.

Servicio Nacional de Turismo Región de Aysén. (2017). Recorre Aysen. Disponible en: <http://recorreaysen.cl>

Sistema de información turística región Aysén. (2017). SITUR Aysén. Disponible en: <http://www.sitुरaysen.cl/>