

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DEL SELLO S

A continuación, presentamos el sistema de Certificación del Sello de Turismo Sustentable – Sello S para **Prestadores de Servicios Turísticos** en Chile. Actualmente el Sello de Turismo Sustentable aplica a las clases de alojamiento turístico definidas en la norma técnica NCH 2760:2013, a tour operadores NCH 3067:2013 y agencias de viaje NCH 3068:2013. Es importante destacar que el Sello S se podrá obtener por establecimiento y no por empresa, es decir, que una cadena que quiera certificar a todos sus servicios deberá postular a cada uno de ellos de forma independiente. Además, el sistema establece que el proceso de postulación deberá ser gestionado por un colaborador de la empresa (encargado de sustentabilidad) o su representante legal, el cual será la única contraparte válida para SERNATUR.

a. Criterios de evaluación

Para distinguir en sustentabilidad a un servicio turístico, SERNATUR en conjunto con el sector privado, ha definido criterios de evaluación diferenciados según tipo de servicio turístico y siempre considerando los 3 ámbitos de la sustentabilidad, tomando en cuenta los criterios definidos por el Consejo Global de Turismo Sustentable (GSTC) y la Organización Mundial de Turismo (OMT).

Para el caso de alojamientos turísticos el total de criterios de evaluación del autodiagnóstico es de 57 y para tour operadores y agencias de viaje es de 73.

b. Requisitos obligatorios

Para postular a cualquier nivel de certificación del Sello S, la empresa deberá demostrar el cumplimiento de al menos:

1. Cumplimiento Normativo Vigente
2. Estar registrado en SERNATUR
3. Tener una Política de Sustentabilidad
4. Acreditar al menos 1 año de operación

* Además de algunos requisitos diferenciados según servicio turístico detallados en los autodiagnósticos respectivos.

c. Etapas de Postulación

El proceso de postulación cuenta con 4 etapas:

- I. **Autodiagnóstico:** el servicio turístico debe descargar el archivo de autodiagnóstico que corresponda a su tamaño de empresa desde www.chilesustentable.travel, revisarlo en profundidad y completarlo a conciencia. Si el archivo arroja un resultado positivo (se alcanza algún Nivel de certificación) deberá enviar dicho archivo en conjunto con los verificadores de los requisitos obligatorios al correo sustentabilidad@sernatur.cl, dando así comienzo a su postulación al Sello S. En caso de no lograr ningún nivel de certificación, recomendamos seguir trabajando para mejorar los estándares de sustentabilidad de sus operaciones turísticas (revisar sección “j” de este documento).

- II. **Consulta Regional:** Desde la recepción conforme de los documentos enviados en la etapa previa, SERNATUR cuenta con 15 días hábiles para llevar a cabo esta etapa, en la cual se invita al menos a 3 instituciones públicas con representación regional a pronunciarse sobre la postulación respectiva (también se podrá consultar a instituciones privadas como las cámaras de turismo). Para continuar a la siguiente etapa se deben de tener **al menos 2 respuestas positivas** y ninguna negativa (“sin antecedentes” se considerará como una respuesta positiva), en caso de recibir una respuesta negativa se comunicará al empresario para que comience las gestiones de subsanación, para lo cual habrá un plazo máximo de 2 meses.

*Si el empresario es parte un proyecto grupal, se le dará continuidad a su postulación dando plazo hasta la Mesa Nacional de Sustentabilidad Turística (MNST) “La Mesa”, a presentar la documentación necesaria, incluso La Mesa podrá determinar mediante votación “Condición Técnica de Aprobación”(se explica en el punto IV).

- III. **Auditoría en terreno:** de haber conformidad en la etapa previa, el prestador deberá firmar una carta de compromiso; luego se invitará a través de una “carta de continuidad” al servicio turístico a ponerse en contacto con alguno de los organismos certificadores autorizados para agendar una auditoría en terreno.

El organismo certificador contara con 3 meses para enviar el “informe de auditoría ¹” a sustentabilidad@sernatur.cl desde la fecha de envío de la “carta de continuidad”; en cualquier caso, el informe de auditoría deberá llegar 10 días hábiles previos de la sesión de la MNST a la cual se quiere presentar la postulación.

El auditor en terreno podrá solicitar, en cualquier momento de la auditoría, material que respalde los respectivos verificadores como, por ejemplo: fotos, boletas, facturas, informes, listas de asistencia, planillas Excel, etc., y también podrá recurrir a recursos como entrevistas con el personal, entrevistas con la comunidad, inspección visual, etc. El costo de este servicio de auditoría será cubierto por completo por el servicio turístico postulante. En caso de tratarse de una renovación, el servicio turístico, previo a la visita, deberá facilitar el informe de auditoría de la última certificación obtenida, al actual auditor.

- IV. **Aprobación MNST:** SERNATUR presentará a la MNST los informes de auditoría, siendo La Mesa mediante votación unánime de sus participantes quien apruebe o rechace las postulaciones. Cualquiera de los integrantes de la MNST podrá solicitar antecedentes adicionales si así lo estiman conveniente, siendo posible incluso la solicitud de una segunda auditoría en terreno o de una visita de SERNATUR al servicio Turístico. La Mesa también podrá aprobar condicionalmente a los postulantes, figura que se llamará “Condición Técnica de Aprobación” o “CTA”, condición que estará sujeta a la revisión y aprobación por parte de SERNATUR de los documentos extra solicitados, sin ser necesario presentarse a una nueva MNST, para lo cual se otorgará plazo hasta la siguiente sesión de La Mesa o 4 meses.

*En caso de que el proceso de postulación tome más de 8 meses desde el envío del autodiagnóstico hasta la auditoría en terreno, el sistema podrá solicitar al empresario comenzar una nueva postulación

¹ Informe de auditoría: este debe incluir fecha de auditoría, nombre del auditor, nombre de la persona del servicio turístico que atendió al auditor, tiempo de auditoría, total de camas y habitaciones, identificación de habitaciones o unidades auditadas, versión de los criterios del Sello S verificada, identificación de los criterios cumplidos, los no cumplidos y los que No Aplican, y Nivel de certificación recomendada.

desde el comienzo o solicitar una actualización de los verificadores de los requisitos obligatorios y/o de la consulta regional.

d. Sistema de Puntuación

Para cada criterio de evaluación se podrá obtener 0 (cero) o 1 (un) punto dependiendo si cumplió con el o los verificador(es) solicitado(s). De esta forma, aquél que cumpla con el 100% de los criterios de evaluación obtendrá 57 puntos en el caso de alojamientos turísticos y 73 puntos en el caso de tour operadores y agencias de viaje. En algunos casos existe la posibilidad de contestar “No aplica”, para lo cual deberá justificar su respuesta al momento de realizarse la auditoria en terreno. Ver Tabla 2.

Tabla 2. Puntaje por **Criterio**, según cumplimiento de **Verificadores**.

Cumplimiento Verificadores	Puntos
Sin cumplimiento o cumplimiento parcial	0
Cumplimiento Total	1
No Aplica	N/A

e. Niveles de certificación para Servicios de Alojamiento Turístico

El Sistema de certificación establece tres niveles de sustentabilidad, en orden ascendente, siendo el Nivel 1 el más básico, Nivel 2 el intermedio y Nivel 3 el de mejor desempeño en sustentabilidad turística, los cuales son alcanzados cumpliendo con un determinado porcentaje del total de criterios de evaluación.

Los porcentajes exigidos para el cumplimiento de cada Nivel están diferenciados según tamaño de empresas: las pequeñas, medianas y grandes empresas tienen mayores exigencias que las microempresas (tamaño según definiciones del Ministerio de Economía vigentes al 2013, tabla 3). El detalle podrás verlo en las tablas 4 y 5.

Tabla 3. Tamaño de empresas (Ley 20416, Ministerio de Economía Fomento y Turismo), según ventas anuales en Unidades de Fomento (UF).

TAMAÑO EMPRESAS	RANGO VENTAS (UF)
Grandes Empresas	> 100.000
Medianas Empresas	25.000 - 100.000
Pequeñas Empresas	2.400 - 24.999
Micro Empresas	< 2.400

Tabla 4. Porcentaje de cumplimiento exigido para servicios de alojamiento Turístico que pertenezcan a Pequeñas, Medianas y Grandes Empresas

Nivel Distinción	Sin Distinción	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
Cumplimiento Criterios	0 - 59%	60% - 74%	75% - 89%	90% - 100%

Tabla 5. Porcentaje de cumplimiento exigido para servicios de alojamiento Turístico que pertenezcan a Micro Empresas

Nivel Distinción	Sin Distinción	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
Cumplimiento Criterios	0 - 49%	50% - 64%	65% - 89%	90% - 100%

Cada ámbito de la sustentabilidad considerado en el Sistema de certificación (económico, sociocultural y medioambiental), se evalúa de manera independiente. El nivel de certificación que su empresa obtenga estará dado por el **Ámbito de Puntuación Más Baja**. De esta forma todos los ámbitos tienen el mismo peso relativo en la evaluación y por ende la misma importancia. A continuación, un ejemplo para mejor entendimiento;

Ejemplo 1. La empresa Copo Verde (alojamiento turístico) como indica el cuadro, obtuvo nivel 1 en el ámbito socioeconómico, nivel 2 en el sociocultural y nivel 3 en el medioambiental. Su nivel más bajo fue el nivel 1 en el ámbito económicos por lo que, en su proceso de certificación, obtuvo **Nivel 1 del Sello S**.

Ámbito	Empresa Copo Verde			
	Sin Distinción	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
Económico	0 - 59%	60% - 74%	75% - 89%	90% - 100%
Sociocultural	0 - 59%	60% - 74%	75% - 89%	90% - 100%
Medioambiental	0 - 59%	60% - 74%	75% - 89%	90% - 100%

* **Nivel H:** Importante hay que señalar que existe además un Nivel Homologación (H), el cual se explica en detalle en la "sección j" de este documento.

Exigencia Extra:

Adicionalmente existe una exigencia aplicable solo para optar al Nivel 2 y el Nivel 3 del Sello S. Se debe cumplir con al menos 1 **Criterio por Aspecto**.

f. Niveles de Distinción para Tour Operadores y Agencias de Viaje

El Sistema de certificación establece tres niveles de sustentabilidad, en orden ascendente, siendo el Nivel 1 el más básico, Nivel 2 el intermedio y Nivel 3 el de mejor desempeño en sustentabilidad turística, los cuales son alcanzados cumpliendo con un determinado porcentaje del total de criterios de evaluación. Tener en consideración que en el caso de Tour Operadores y Agencias de Viaje el sistema **considera 40 criterios de evaluación obligatorios**, los cuales son el mínimo para obtener el Nivel 1 y corresponden aproximadamente al 54% del total de criterios, para el Nivel 2 y el 3 además de cumplir con los criterios obligatorios se deberá cumplir con cierto porcentaje mínimo detallado en la tabla 6.

Tabla 6. Porcentaje de cumplimiento exigido para tour operadores y agencias de viaje

Nivel certificación	Sin Distinción	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
Cumplimiento Criterios	Incumplimiento de algún criterio obligatorio	Cumplimiento de criterios obligatorios (aprox. 54%)	NIVEL 1 y además 75%-89%	Nivel 1 y además 90%-100%

g. Duración, renovación, expiración, retiro anticipado y suspensión

La certificación tendrá una **vigencia de 2 años** a partir de la fecha de sesión de La Mesa en la cual la postulación respectiva es aprobada.

Para continuar con la certificación u obtener un mayor Nivel en sustentabilidad, el servicio turístico tendrá que volver a postular al sistema, y pasar por las cuatro etapas de postulación de igual forma que el primer ciclo de certificación, dejando claro que se trata de una **Renovación de la Distinción** y deberá facilitar documentación del ciclo previo de certificación (informe de auditoría, planes de gestión, protocolos, procedimientos y otros), para que así demostrar gestión en los diferentes ámbitos de sustentabilidad.

El Sello S permite alcanzar el **Nivel 1 solo para los dos primeros ciclos de certificación**, del tercer ciclo en adelante solo se podrá obtener Nivel 2 o Nivel 3. **Tener en consideración que si en el primer ciclo se alcanzó un Nivel 2 no se podrá bajar a Nivel 1 para el segundo ciclo.**

En caso de no haber logrado renovar dentro del plazo, se informará al empresario la expiración de la certificación al cumplirse los 2 años con lo cual se retirará el Sello S junto con los incentivos asociados. Si el servicio turístico se encuentra en proceso de renovación, se le extenderá su vigencia hasta la siguiente sesión de La Mesa a la cual pueda presentar su postulación o incluso hasta la subsiguiente, siempre y cuando este periodo no exceda los 4 meses luego de la fecha original de caducidad.

En caso de presentarse **evidencia** de malas prácticas que afecten la sustentabilidad de las operaciones de un servicio turístico con Sello de Turismo Sustentable (Sello S) vigente, SERNATUR como La Mesa se reservan el derecho de **retirar anticipadamente** de manera definitiva o **suspender momentáneamente** la certificación, junto con todos los incentivos asociados. Esto aplicará incluso en caso de **sospecha** de malas prácticas, situación en la cual se le permitirá al prestador de servicios aclarar y/o argumentar a su favor, éste será informado mediante correo electrónico, dándole 20 (veinte) días hábiles para responder. Para volver a obtener el Sello S, en **caso de retiro anticipado** el servicio turístico deberá volver a postular desde el principio y en **caso de suspensión** bastará con demostrar haber subsanado los incumplimientos señalados devolviéndole así el Sello S por el periodo que quede considerando su fecha de expiración original.

En caso de que un servicio turístico Sello S cambie de administración y/o propietarios y cuente aun con periodo de vigencia de la certificación, se le podrá respetar. No obstante, lo anterior, tanto La Mesa como SERNATUR podrán solicitar una nueva auditoría para corroborar si el estándar de sustentabilidad demostrado inicialmente se mantiene o no, insumo que podrá ser utilizado para retirar adelantadamente el Sello S.

*Sernatur podrá extender la vigencia de un Sello S por causas externas al servicio turístico, tales como eventos naturales u otros que impidan o dificulten el proceso de renovación, otorgando una nueva fecha de expiración.

h. Revisiones y Actualizaciones al Sistema de certificación

Por recomendación de la Organización Mundial de Turismo (OMT), los sistemas de certificación en sustentabilidad turística deben ser suficientemente flexibles para poder realizar ajustes tanto a su funcionamiento como a los estándares de cumplimiento (requisitos y criterios de evaluación) que hoy día no resultan necesarios. Es por esto que el sistema podrá realizar modificaciones una vez al año, velando por su mejora continua, razón por la cual será importante que los servicios turísticos tengan claro cuál es la versión de los criterios vigente al momento de postular.

i. Respecto de los Verificadores

- Todos los documentos deben ir firmados por la alta gerencia, representante legal o propietario;
- Todos los documentos deben estar vigentes al periodo de evaluación;
- El auditor en terreno podrá solicitar en cualquier momento de la auditoría material que respalde los respectivos verificadores como por ejemplo: fotos, boletas, facturas, informes, listas de asistencia, planillas Excel, etc., y también podrá recurrir a recursos como entrevistas con el personal, entrevistas con la comunidad, inspección visual, etc.;
- Los verificadores deberán reflejar las gestiones de los últimos 12 meses (teniendo el doceavo mes no más de seis meses de distancia con la fecha de verificación);
- En caso de contestar “No Aplica” (N/A) en alguno de los criterios, se deberá justificar y respaldar con evidencia documentada;
- Por “**origen local**” se entenderá para efectos de esta evaluación: aquello que se origina dentro de los límites geográficos de la región o dentro de un radio de 200 km (siempre considerando solo el territorio chileno).

j. Homologaciones

- En caso de que un servicio turístico cuente con alguna certificación internacional en sustentabilidad reconocida por el Consejo Global de Turismo Sustentable (GSTC), éste podrá obtener la “Certificación de Homologación en Turismo Sustentable” (Nivel H). Esto aplicará para el periodo de vigencia de la certificación presentada. El procedimiento para la obtención de la certificación de homologación será igual a una postulación corriente con la excepción de que no habrá necesidad de realizar una auditoría en terreno. **El servicio turístico deberá enviar los requisitos obligatorios, pasar por Consulta Regional y por aprobación de la Mesa, siendo la vigencia de la certificación presentada la válida dentro del periodo del Sello S.**
- Aquellas empresas que cuenten con el sello de “Estrella Azul” de los Acuerdos de Producción Limpia (APL) en Turismo Sustentable (de la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático), y que hayan utilizado los criterios de sustentabilidad establecidos bajo el Sello de Turismo Sustentable (cumpliendo con las exigencias de alguno de los 3 Niveles), obtendrán el Nivel H. Para mayor detalle referirse al “Procedimiento de homologación APL-Sello S”