

# Sistema de Distinción Turismo Sustentable aplicable a Servicios Turístico en Chile (Versión 02/2015)

## FUNCIONAMIENTO MESA NACIONAL DE SUSTENTABILIDAD TURISTICA

En el año 2013, en el marco del Programa de Innovación en Turismo Sustentable (PITS), se creó la Mesa Nacional de Sustentabilidad Turística (MNST).

El objetivo principal de la MNST es promover el desarrollo sustentable del turismo en Chile, concordando líneas estratégicas de acción, enmarcadas en las políticas de Estado en la materia.

Dentro de los instrumentos de política pública para promover el desarrollo sustentable del turismo en Chile, está la Distinción Sello S en Turismo Sustentable, que es un reconocimiento que otorga la MNST, a través de SERNATUR, a los servicios turísticos que aplican una serie de prácticas sustentables y logran un alto nivel de sustentabilidad en su desempeño.

### A. Funciones Específicas de la MNST

La Mesa Nacional de Sustentabilidad Turística tiene como objetivo central de su funcionamiento decidir y sancionar sobre el mérito del otorgamiento de la Distinción en Turismo Sustentable a los servicios turísticos que postulen; así como estas otras funciones relevantes que desempeña:

- Proponer lineamientos estratégicos para el desarrollo turístico sustentable;
- Constituirse en una instancia de orientación y asesoramiento en la ejecución del “Programa de Innovación de Turismo Sustentable” de CORFO, velando por el cumplimiento de los objetivos del mismo;
- Dar a conocer y recomendar incentivos y otros instrumentos de política pública para fomentar la innovación y adopción de buenas prácticas sustentables en el sector turístico;
- Abordar otras materias de interés relativas a la sustentabilidad turística.

### B. Antecedentes y responsabilidades de la MNST

La constitución de la MNST fue formalizada, por sus miembros integrantes, mediante la firma de un Convenio Marco el 17 de Abril de 2013; para el buen funcionamiento de la MNST se establece lo siguiente:

- El Subsecretario(a) de Turismo será quien Presida la Mesa Nacional de Sustentabilidad Turística en todas sus funciones, o bien, quien este designe para cumplir dicha función.
- El Secretario Ejecutivo realizará gestiones administrativas tales como coordinar la mesa, generar el acta y apoyar el cumplimiento de la agenda. El Secretario Ejecutivo será designado por el Director Nacional de SERNATUR, quién informará a la MNST.
- La MNST cumplirá sus funciones contando con la asesoría de un Comité Técnico, el cual sesionará regularmente una vez al mes y estará compuesto por al menos un representante de CORFO, uno

## Sistema de Distinción Turismo Sustentable aplicable a Servicios Turístico en Chile (Versión 02/2015)

de la Subsecretaría de Turismo, otro de FEDETUR y un representante del Servicio Nacional de Turismo, todos designados por sus respectivas autoridades superiores.

### C. Integrantes de la MNST

La Mesa Nacional de Sustentabilidad Turística (MNST), está integrada por las siguientes instituciones y/u organizaciones:

- Subsecretaría de Turismo
- Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR)
- Subsecretaría de Medio Ambiente
- Consejo Nacional de la Cultura y de las Artes
- Corporación de Fomento y de la Producción, (CORFO)
- Federación de Empresas de Turismo de Chile, (FEDETUR)
- Centro Vincular de la Universidad Católica de Valparaíso

### D. Funcionamiento de la MNST y Procedimiento para otorgar la Distinción en Turismo Sustentable

#### Aspectos Generales

- I. La MNST sesionará al menos tres veces al año. Las fechas en que sesionará la MNST para un año dado, serán propuestas durante la última sesión del año previo.
- II. El quórum mínimo para sesionar será de cuatro miembros representantes de las instituciones que la integran. En caso de no lograr el quórum mínimo, se dejará establecido en acta y se citará a una nueva sesión, la cual no podrá superar en 15 días hábiles desde la fecha de la sesión no realizada.
- III. SERNATUR participará con un representante en la MNST, sin tener derecho a voto. Su rol será principalmente de coordinación y prestar apoyo administrativo para el buen funcionamiento de la mesa.
- IV. El o la Presidente(a) realiza la constitución de la MNST, abre de la sesión y consulta la aprobación del acta de la sesión anterior, la cual debe ser aprobada por unanimidad.
- V. Una vez constituida la MNST, al inicio de cada sesión el o la Presidente(a) leerá la Agenda de la sesión y los contenidos para cada bloque.
- VI. Cada sesión de la MNST se estructurará en dos bloques, (i) un primer bloque para tratar temáticas relacionadas a la postulación a la Distinción en Turismo Sustentable y (ii) un segundo bloque para tratar temáticas que sean parte de las demás funciones y propias del ámbito del quehacer de la MNST (presentar avances históricos del programa; abordar y analizar propuestas y lineamientos estratégicos para el desarrollo turístico sustentable y su fomento, entre otros temas).
- VII. Al finalizar cada sesión de la mesa el Secretario Ejecutivo redactará un acta, la cual deberá ser enviada a cada uno de los participantes, para lo cual se contará con un plazo de diez días hábiles para las gestiones correspondientes. Los participantes deberán firmar un listado de registro de asistencia en cada sesión.

## Sistema de Distinción Turismo Sustentable aplicable a Servicios Turístico en Chile (Versión 02/2015)

- VIII. La MNST podrá convocar a otras instituciones y organizaciones a que se integren como miembros permanentes, o para que participen como invitadas en determinadas sesiones, según sea requerido por los temas de la agenda.

### Decisión de Otorgamiento de la Distinción en Turismo Sustentable

- I. Al menos con diez días hábiles, previo a cada sesión de la mesa, se enviará a las instituciones integrantes de la misma, un correo electrónico informando sobre el listado resumen de los servicios turísticos postulantes a la Distinción en Turismo Sustentable, junto a todos los antecedentes recogidos durante las tres etapas previas del proceso. Dicho correo electrónico deberá contener la siguiente información de los postulantes, como mínimo:
  1. Autodiagnóstico del Establecimiento y Requisitos Obligatorios
  2. Respuestas del proceso de resultados de la Consulta Regional
  3. Informe de Auditoría, (el que tendrá el carácter de indicativo del Nivel de Distinción sugerido).
- II. Para decidir sobre el otorgamiento de la Distinción en Turismo Sustentable, una vez vistos y analizados todos los antecedentes, la MNST procederá a realizar una votación entre todos sus integrantes
- III. La Distinción en Turismo Sustentable se otorgará a los prestadores de servicios turísticos postulantes sólo cuando la decisión de los integrantes presentes de la mesa sea por unanimidad. Esto es, todos los integrantes votan a favor del prestador para que obtenga la Distinción.
- IV. Para que el proceso de votación sea válido deberá haber representación de al menos el 80% de las instituciones integrantes de la MNST, con derecho a voto.
- V. Cualquiera de los integrantes de la MNST podrá solicitar antecedentes adicionales si así lo estima conveniente, siendo posible incluso la solicitud de una segunda auditoría en terreno o de una visita de SERNATUR al establecimiento.
- VI. En caso de que la MNST apruebe la postulación, el Director Nacional de SERNATUR firmará diploma que acredita la obtención de la Distinción Sello S en Turismo Sustentable y SERNATUR Regional hará entrega del mismo en un acto mediático en un periodo no superior a los 4 meses luego de la sesión de la MNST correspondiente.

### **E. Vigencia de la Distinción Sello S de Sustentabilidad Turística**

La vigencia de la Distinción Sello S de Sustentabilidad Turística es por dos años, renovables por periodos iguales. Independiente de lo anterior, a los servicios turísticos que cuenten con la Distinción vigente, SERNATUR o la MNST les podrá retirar por anticipado dicha Distinción y sus beneficios asociados.

## Sistema de Distinción Turismo Sustentable aplicable a Servicios Turístico en Chile (Versión 02/2015)

### **F. Razones de Retiro de la Distinción en Turismo Sustentable**

En caso de presentarse **evidencia** de malas prácticas que afecten la sustentabilidad de las operaciones de un servicio turístico con Distinción en Turismo Sustentable (Sello S) vigente tanto SERNATUR como la MNST se reservan el derecho para darla de baja (retirla) de manera anticipada, junto con todos los beneficios 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 veinte días hábiles para responder.

### **Consideraciones para el Retiro de la Distinción en Turismo Sustentable en caso de sospecha de malas prácticas:**

- I. La información recabada de denuncias, quejas, reclamaciones de terceros, derivarán en una investigación.
- II. La investigación será realizada por el Secretario Ejecutivo o el Encargado Nacional de Sustentabilidad de SERNATUR.
- III. El resultado de la investigación se enviará a los integrantes de la mesa.
- IV. Se invitará al servicio turístico a aclarar, justificar y/o argumentar la situación (según sea el caso) vía correo electrónico, para lo cual este tendrá un plazo de veinte días hábiles para dar respuesta.
- V. La respuesta del servicio turístico será compartida con la mesa en una de sus sesiones o mediante correo electrónico, incluyendo una recomendación sobre el retiro anticipado o mantención del Sello S (basado en los antecedentes recogidos y compartidos).
- VI. Para aceptar o rechazar la recomendación se realizará una votación, donde se acogerá la mayoría simple, la cual podrá ser llevada a cabo en una sesión de la mesa o mediante correo electrónico, para lo cual una vez que la recomendación sea comunicada a los integrantes de la mesa estos tendrán tres días hábiles para votar, la omisión será entendida como aceptación de la recomendación.

### **G. Registro Postulantes y Distinguidos**

La MNST tendrá a disposición un registro actualizado de todos los servicios turístico que cuentan con la Distinción Sello S vigente; los servicios turístico que alguna vez lograron obtener dicha Distinción y no la revalidaron; y los servicios turístico que han participado del proceso, pero que aún no han logrado obtener dicha Distinción Sello S, la cual deberá ser solicitada al Encargado Nacional de Sustentabilidad de SERNATUR.

### **H. Listado de Registros Deseables**

## Sistema de Distinción Turismo Sustentable aplicable a Servicios Turístico en Chile (Versión 02/2015)

El listado de registros deseables para el funcionamiento de las sesiones de la mesa se muestra en la siguiente tabla:

<b>Nombre del Registro</b>	<b>Responsabilidad</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Período</b>
Acta de Sesión de la Mesa Nacional de Sustentabilidad Turística	Secretario Ejecutivo	SERNATUR / Carpeta compartida UST	2 años
Registro de Asistencia	Secretario Ejecutivo	SERNATUR / Carpeta compartida UST	2 años
Listado de Empresas Distinguidas	Encargado Nacional de Sustentabilidad	SERNATUR / Carpeta compartida UST	Permanente