



# Proceso de postulación a la Distinción en Turismo Sustentable.





# Introducción

La Distinción en Turismo Sustentable es un reconocimiento para los prestadores de servicios turísticos que se encuentren registrados en SERNATUR y que han desarrollado avances en ámbitos referidos a la sustentabilidad. Está dirigido a aquellos servicios consolidados y que deseen diferenciarse en temáticas de sustentabilidad al interior de la oferta turística.

- El Sello busca dar cuenta del cumplimiento de criterios de sustentabilidad en el ámbito ambiental, económico y social.
- Estos criterios se basan en estándares internacionales del Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC).
- Es un proceso de certificación auditado por una tercera parte independiente (organismo certificador).



# ✦ Índice de Contenidos ✦

1

Paso 1: Ingreso a Portal de Prestadores de Servicios

2

Paso 2: Ingreso e Instrucciones

3

Paso 3: Requisitos Obligatorios

4

Paso 4: Gestión de Sustentabilidad

5

Paso 5: Política Laboral

6

Paso 6: Medio Ambiente

7

Paso 7: Proveedores

8

Paso 8: Responsabilidad de Viajes

9

Paso 9: Comunicación Clientes

10

Paso 10: Destinos y Fin de la Postulación





**B** [Volver](#)

### Ingresar a tu cuenta

Gestiona la información de tu negocio turístico

Email

Contraseña

[Describir requerimientos de la contraseña](#)

[Ingresar](#)

Si tienes dudas  
contáctanos en Turismo  
Atiende

[6006006066](#)

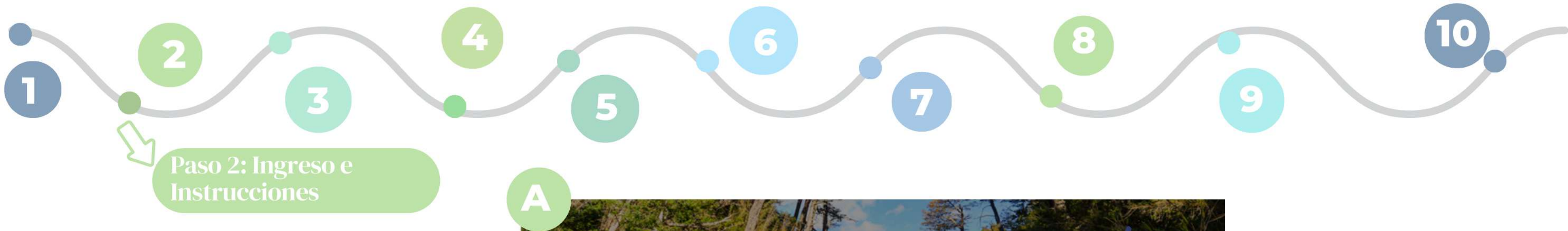
[turismoatiende@sernatur.cl](#)

[Whatsapp](#)



En primer lugar, debe ingresar a la plataforma Portal de Prestadores de Servicios turísticos a través del enlace: [portalserviciosturisticos.sernatur.cl](https://portalserviciosturisticos.sernatur.cl) . Para iniciar el proceso de postulación, el prestador debe estar debidamente registrado en SERNATUR y acceder a la plataforma utilizando su usuario y clave de registro

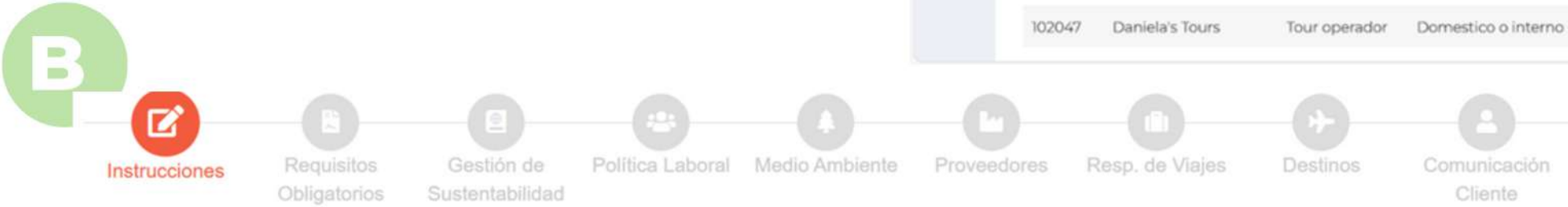




Al ingresar con su usuario y clave, el sistema le dará la bienvenida al Sistema de Registro. En la parte superior derecha aparecerá el ícono **“Postular Sello S”**. Más abajo, en un apartado con los datos del servicio, el prestador deberá seleccionar la opción **“Postular”** para iniciar su proceso de postulación



Al comenzar su proceso de postulación, se presentarán las instrucciones para realizar una postulación exitosa y el formulario para ingresar los datos del prestador. Después de revisar y leer cuidadosamente las indicaciones y completar la información requerida, se presiona el botón **'Siguiente'** para avanzar



#### Consideraciones generales

1. Este archivo aplica para todo tipo servicios de Tour Operadores y Agencias de Viajes receptivos y domésticos (por ahora NO aplica para servicios turísticos emisivos, no obstante lo anterior, en caso de que tu empresa ofrezca servicios turísticos receptivos y emisivos de igual manera podrás postular, pero de obtener el Sello S este aplicara solo para el área receptiva de la misma).
2. Este archivo cuenta con 10 hojas distintas (identificadas en la parte inferior del archivo: son de distintos colores, verde, gris, azul y rojo). Debe utilizarlas todas (Instrucciones, requisitos obligatorios, gestión, política, medioambiente, proveedores, resp de viajes, destinos, comunicación y Distinción).
3. El sistema establece que el proceso de postulación deberá ser gestionado por el coordinador de sustentabilidad de la empresa (quien debe ser parte de los empleados contratados de la misma), el cual será la única contraparte válida para SERNATUR.
4. Debes escribir solo en las celdas de color ROJO (todas estas ceeldas deben quedar en color VERDE).
5. Es muy importante considerar que hay varios criterios de evaluacion relacionados a lo largo del autodiagnostico, de manera que recomendamos leerlo completo antes de empezar a contestar y de esta forma poder identificar aquellos criterios de evaluacion para los cuales podras utilizar el mismo verificador, con la finalidad de no duplicar esfuerzos.
6. En caso de contestar "No Aplica" (N/A) en alguno de los criterios, se deberá justificar con sólidos argumentos y respaldar con evidencia documentada.
7. Además de Requisitos Obligatorios existen "Criterios Obligatorios", identificados en color amarillo.
8. El sistema cuenta con 6 Requisitos Obligatorios, los cuales debes cumplir para poder postular y cuenta con 73 criterios de evaluación (40 obligatorios y 33 opcionales). Hay 3 Niveles de distinción, donde para obtener cualquiera de ellos deberás cumplir con al menos los criterios obligatorios. Para obtener el Nivel 1 bastara con cumplir los obligatorios (54% del total aprox.), para obtener el Nivel 2 deberás llegar a un 70% de cumplimiento y para obtener el Nivel 3 deberás llegar a un 90% de cumplimiento.

#### Instrucciones Generales:

#### SERNATUR

##### Instrucciones Generales:

1. Identifique a su servicio de tour operación o agencia de viajes ingresando los siguientes datos:

Tamaño Empresa ? (*) :	Micro 2
Total de Proveedores ? (*) :	
Proveedores Turísticos ? (*) :	
Proveedores Alojamiento ? :	
Nombre del Coordinador de Sustentabilidad de la Empresa ? (*) :	
Cargo de quien completa el formulario (*) :	
Correo electrónico del Coordinador de Sustentabilidad (*) :	
Fono Contacto (*) :	
Dirección Postal ? :	
Código Postal ? :	
Consultor ? :	
Tipo de Postulación ? (*) :	Primera Postulación (Nunca antes ha postulado al sistema)





### Paso 3: Requisitos Obligatorios

En esta sección se presentan los criterios básicos que la empresa debe cumplir para postular. Para avanzar en el proceso, el prestador debe leer atentamente cada requisito y cargar la documentación correspondiente según el tipo de servicio, utilizando el botón **subir archivo**.

### Tour Operadores

Si el servicio pertenece a un Tour Operador, deberá adjuntar los siguientes documentos:

- Lista de proveedores actualizada.
- Documentación que acredite el cumplimiento de la legislación vigente.
- Acreditación de años de operación.
- Política de Sustentabilidad de la empresa, debidamente firmada.
- Permisos y certificaciones vigentes del personal.
- Plan de prevención y manejo de riesgos.

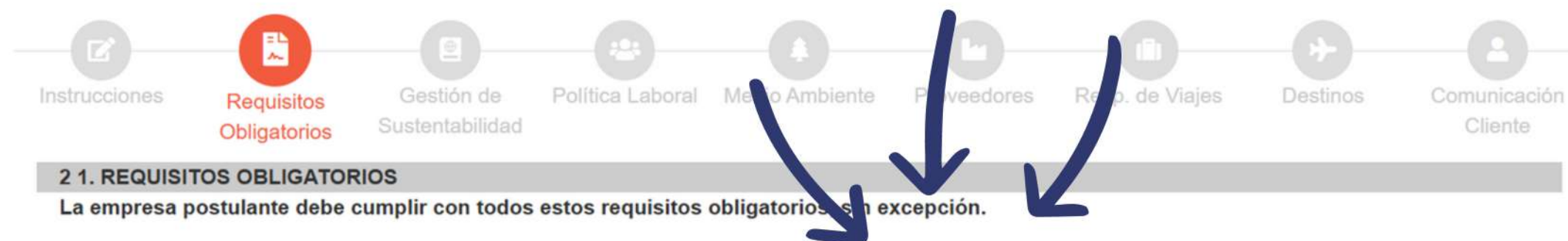
### Alojamiento Turístico

Si el servicio pertenece al sector de Alojamiento, deberá cargar los siguientes archivos:

- Formulario 30 (Dirección del Trabajo).
- Política de Sustentabilidad debidamente firmada.
- Carpeta Tributaria para solicitar créditos o los últimos 12 IVAs.
- Certificado de Dominio Vigente.
- Declaración de Alta Gerencia debidamente firmada.
- Certificado del Organismo Administrador del Seguro de Accidentes del Trabajo

Una vez que haya cargado todos los archivos requeridos para su categoría, presione el botón **"Siguiente"** para continuar con su postulación.

Ingrese los datos requeridos en cada etapa



#### 1.1 Requisito

##### Listado de Proveedores

La empresa debe contar con un listado detallado de todos sus proveedores turísticos (el listado debe presentarse en formato base de datos, para facilitar el procesamiento de la información).

#### Verificador

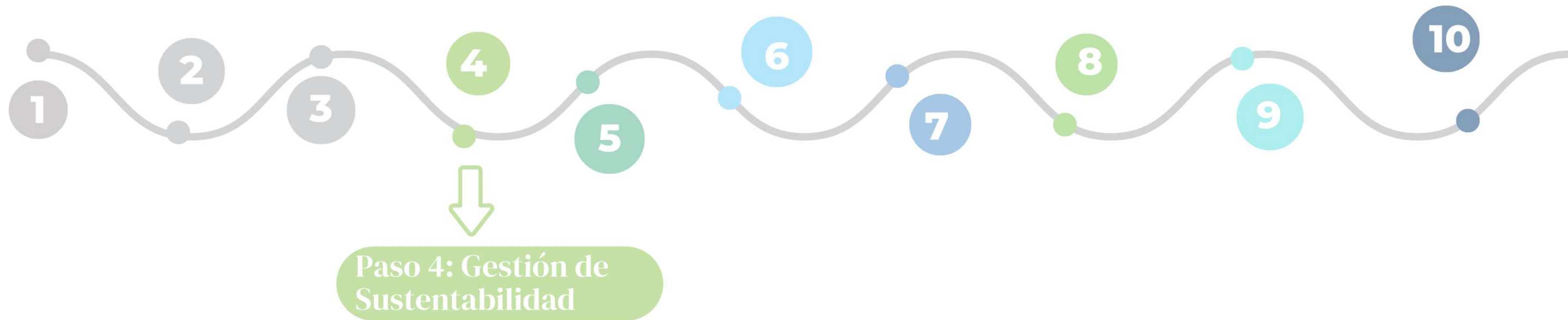
- Listado de proveedores

Subir Archivo

Debe incluir al menos los siguientes campos:

Nombre de fantasía, tipo de servicio turístico, RUT, razón social, región, comuna, dirección, registro en SERNATUR (1.3), inspección de SERNATUR (1.3), fecha de inicio de contrato o fecha de primera compra de la empresa, Contacto, Correo electrónico, Fono, sitio web, declaración de cumplimiento de toda la legislación vigente (1.2), Sello S, Sello Q, cualquier otro tipo de certificación (especificando cual), política de sustentabilidad (2.2).





## SERVICIOS DE TOUR OPERADOR

Ingrese los datos requeridos en cada etapa



### 2 Gestión de Sustentabilidad

#### 2.1 Aspecto/Criterio

Designación de un coordinador de sustentabilidad

La empresa designa un coordinador de sustentabilidad con funciones y tareas definidas. Debe haber por lo menos una persona que tiene la responsabilidad y la autoridad asociada para coordinar los objetivos de sustentabilidad, llevando registro de todas las acciones comprometidas en el plan de acción. Además de ser el responsable de velar por el cumplimiento de la Política de Sustentabilidad. Para esto no es necesario contratar a una persona, sino mas bien designar a algún empleado de la alta gerencia para agregarle esta responsabilidad.

#### Verificador

- Revisión de la estructura organizacional donde se indique quien es el coordinador de sustentabilidad y cual es su suplente.
- Anexo de contrato firmado por el empleador y el empleado que menciona responsabilidades sobre la sustentabilidad de la empresa. Esto podrá estar presente en la descripción de cargo.

Puntuaje

Cumple  
No Cumple  
No Aplica

Posterior a la carga de documentación de los requisitos obligatorio, uno de los primeros criterios a evaluar es la Gestión de Sustentabilidad.

En esta sección, el prestador debe realizar el Autodiagnóstico, una etapa donde se evalúa el cumplimiento de los criterios de sustentabilidad. Para ello se debe leer cada criterio junto al verificador que corrobora la información y seleccionar la opción que corresponda: **Cumple**, **No Cumple** o **No Aplica**. Una vez que se hayan respondido todos los puntos, se podrá avanzar a la siguiente etapa del proceso.





El autodiagnóstico continúa de la misma forma para el resto de los criterios de sustentabilidad. En cada paso se debe mantener la misma dinámica: revisar el criterio y seleccionar la opción que corresponda (**Cumple, No cumple o No aplica**). Es necesario completar todos los apartados para avanzar hacia la etapa final del proceso.

Para terminar el proceso, se debe **seleccionar el botón 'Finalizar postulación' y confirmar el envío**. Una vez hecho esto, los datos quedarán guardados y la postulación será ingresada formalmente a la plataforma.

3.1 Aspecto/Criterio  
Igualdad de oportunidades de contratación de personal

La empresa asegura la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razones de género, color, pueblo originario, edad, discapacidad, religión, creencias y orientación sexual, en relación a la contratación, condiciones de empleo y acceso a la formación.

La empresa privilegia la contratación de personas de origen local.

No Aplica para Micro empresas sin empleados

**Verificador**

- Listado vigente del personal contratado por la empresa
- Entrevista con el responsable de recursos humanos para explicar el procedimiento de contratación de personal
- Entrevista con el personal

Listado debe incluir:  
Apellidos, Nombres, RUT, género, nacionalidad, nivel de estudios, cargo, área/departamento, tipo de contrato (indefinido o plazo fijo), remuneración (basta con indicar si supera en 10% al sueldo mínimo), capacitaciones, licencias y permisos legales exigibles, fecha de contratación, domicilio, personal de origen local, pertenencia a pueblo originario (el listado debe presentarse en formato base de datos, para facilitar el procesamiento de la información).

En [www.chilesustentable.travel/distincion/descargables/](http://www.chilesustentable.travel/distincion/descargables/) podrá encontrar una plantilla Excel diseñada para cada

Puntaje

-

Cumple

No Cumple

No Aplica

ACT

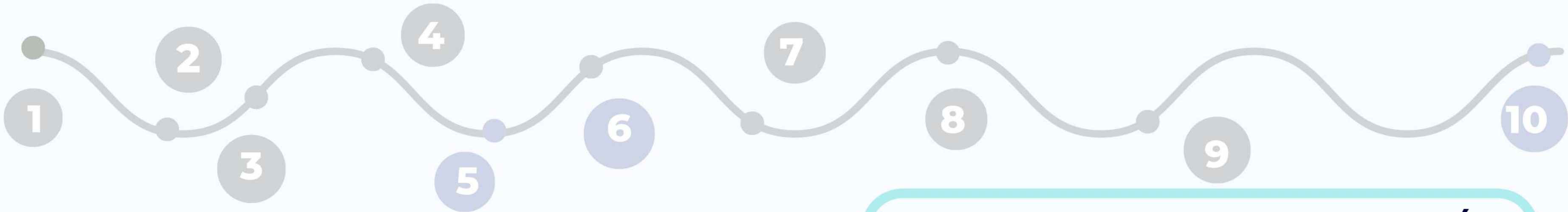
Esta Seguro que desea Finalizar su Postulación y enviarla a SERNATUR ?  
No podrá realizar cambios posteriores una vez enviada

✕ Cancelar

✓ Confirmar

Finalizar Postulación





## RESULTADOS Y NIVELES DE DISTINCIÓN

Al finalizar, la plataforma generará automáticamente un resumen con el estado de la postulación. Dependiendo de los resultados del autodiagnóstico, se presentarán dos situaciones posibles

- **Si cumple con los requisitos:** El sistema indicará el porcentaje logrado y el nivel de distinción obtenido (Nivel 1, 2 o 3). En este caso, el proceso queda completado y listo para pasar a las siguientes etapas del proceso de postulación.

Formulario FINAL de Autodiagnostico

Recuerda que cada Nivel tiene un porcentaje mínimo de cumplimiento

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
50%	70%	90% ✓

Evaluación Empresa			
	Obligatorios	Opcionales	Total
2.- Gestión de Sustentabilidad	6	3	9
3.- Política Laboral	4	8	12
4.- Medio Ambiente	9	7	16
5.- Proveedores	7	4	11

Formulario FINAL de Autodiagnostico

Recuerda que cada Nivel tiene un porcentaje mínimo de cumplimiento

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
50%	70%	90%

- **Si no cumple con los requisitos:** Aparecerá un mensaje informando que no se alcanzó el puntaje mínimo o que falta algún punto obligatorio por resolver.
- **Importante:** En caso de que el prestador no cumpla con los requisitos iniciales, tendrá la opción de corregir el proceso de inmediato. La plataforma permite modificar las respuestas o cargar la documentación faltante al instante para subsanar errores y reenviar la postulación de forma expedita. Una vez realizado esto, el proceso queda completado y listo para pasar a las siguientes etapas del proceso de postulación, siguiendo con la revisión de la documentación por parte de SERNATUR Nivel Central.

Lo Sentimos, ud no cumple con los requisitos obligatorios que el proceso de postulación exige, por lo que no podrá obtener el Sello Sustentable hasta subsanarlos

Evaluación Empresa			
	Obligatorios	Opcionales	Total
2.- Gestión de Sustentabilidad	5	2	7
3.- Política Laboral	4	4	8
4.- Medio Ambiente	9	6	15
5.- Proveedores	6	4	10
6.- Resp. de Viajes	2	2	4





# Proceso de postulación a la Distinción en Turismo Sustentable.

Subunidad de Competitividad Empresarial  
Unidad de Desarrollo Empresarial  
Subdirección de Desarrollo  
Enero 2026

