

# Arriba **M** **PYME**

La Feria de los Emprendedores

## **Certificación de Calidad Turística**

Una oportunidad para competir

Asegurar los estándares de calidad de los servicios turísticos es un mecanismo de transparencia del mercado y que ayuda a disminuir las asimetrías de la información

En la mayor parte de los países emisores los consumidores se encuentran bien informados y son concientes de sus derechos





- Clientes bien informados
- Concientes de sus derechos
- Cada vez más exigentes



# Algunos ejemplos de Sellos de Calidad en el Mundo



ESPAÑA



MARCHIO DI QUALITÀ  
SEAL OF QUALITY

ITALIA



FRANCIA



Quality.  
Our Passion.

SUIZA

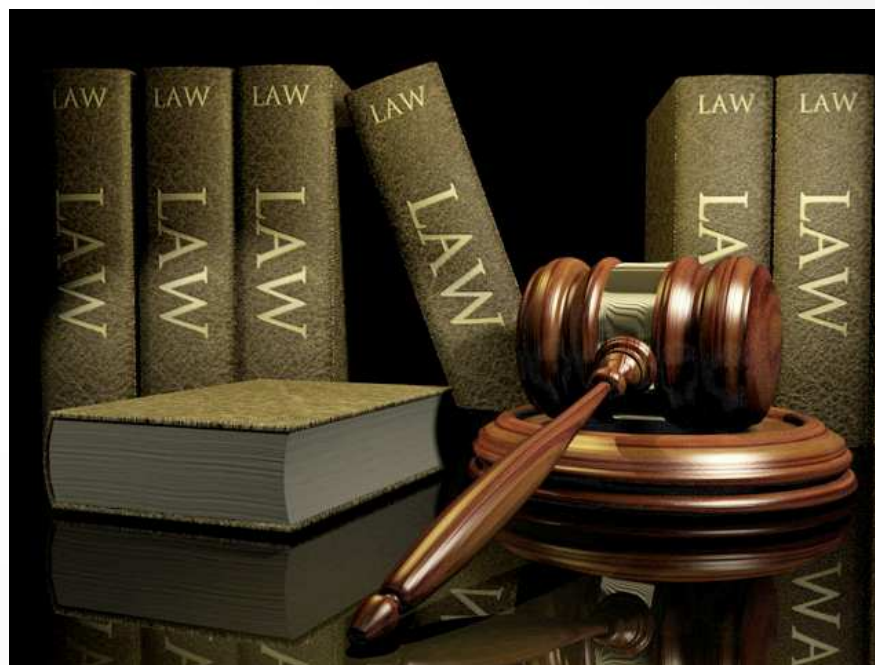


NUEVA  
ZELANDIA



HONG  
KONG





Los principales países emisores están estableciendo nuevas regulaciones para proteger a los consumidores





## Ley de Homicidio Empresarial (Corporate Manslaughter and Corporate Homicide Act)



## Directiva Europea sobre Derechos Contractuales de los Consumidores



## ANTECEDENTES

La nueva Ley 20.423 fue Promulgada el 04 de febrero de 2010 (D.O. 12/02/2010) y constituye un complemento al DL 1.224 que creó Sernatur

### LEY 20.423

establece un Sistema Institucional para el  
Desarrollo del Turismo



Objeto “el desarrollo y promoción de la actividad turística, mediante el perfeccionamiento de sus mercados y por medio de mecanismos destinados a la creación, conservación y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales.”

Se reconoce el turismo como una “actividad estratégica” para el desarrollo del País.



- **Política Nacional de Turismo**, con énfasis en lo local y regional y el desarrollo de programas sociales.

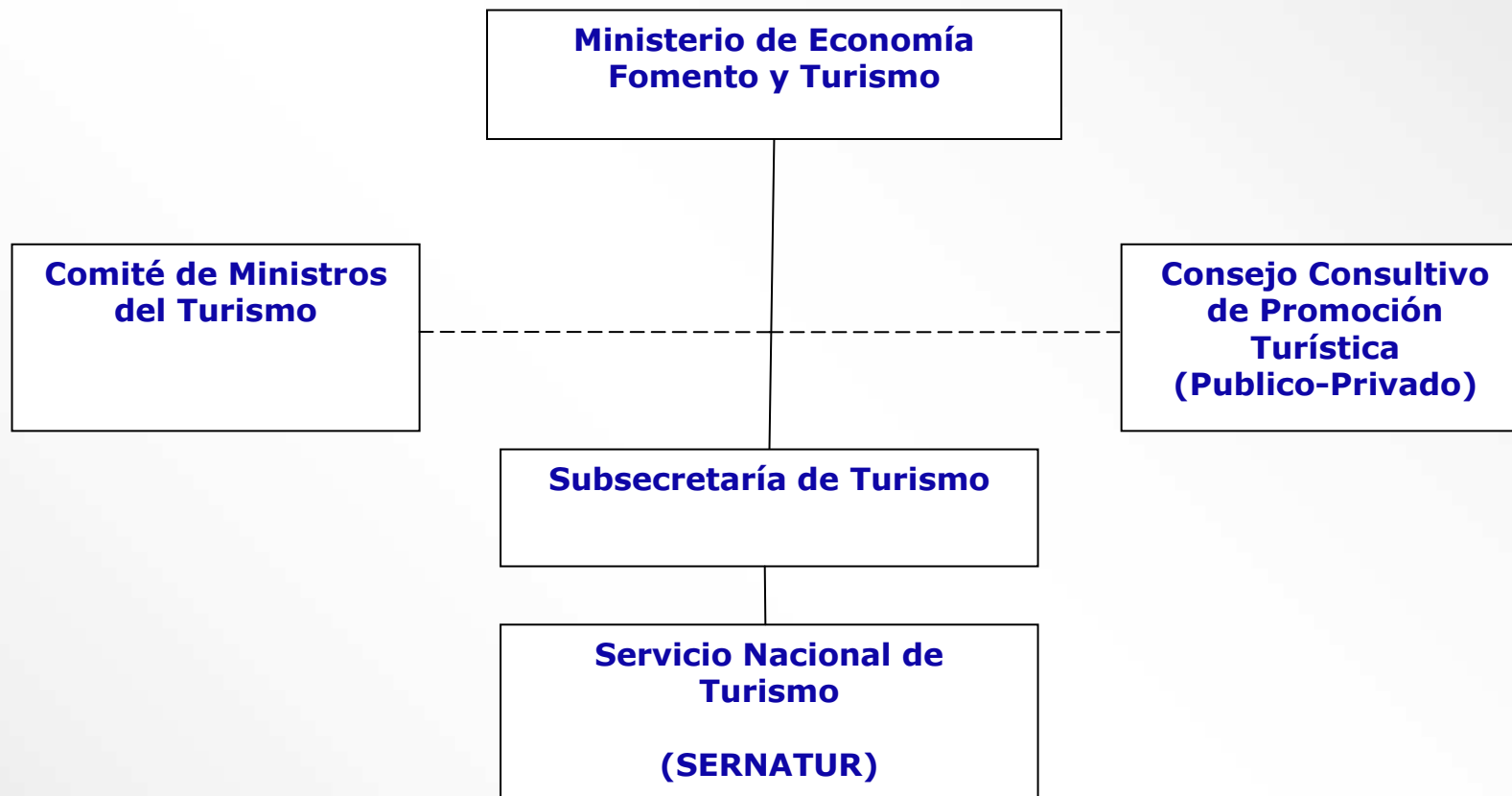
- **Comité de Ministros del Turismo** (Integrantes; funciones); Funciones asociadas al Ministro de Turismo-funciones;

- **Subsecretaría de Turismo** - funciones.

- **Comité Consultivo de Promoción Turística**

- **Sernatur**





La Nueva Ley de Turismo viene a reconocer un sistema de certificación de calidad que la propia industria ya venía desarrollando desde el año 2001 en Chile

Este sistema se basa en normas técnicas que la propia industria turística desarrolla y cuya base se sustenta en cuatro actores principales:

- Los propios prestadores de servicios
- El sector público
- Los consumidores
- La Ciencia y Tecnología (academia)



Lo anterior en base a los criterios establecidos por la Organización Mundial del Comercio (OMC)

Existe un actor que permite guiar este proceso y servir de moderador en el desarrollo de las normas técnicas que la propia industria desarrolla, el Instituto Nacional de Normalización (INN) que es un miembro de ISO.



Bajo este modelo en Chile se han creado ya 48 normas técnicas con parámetros objetivos.

Chile ha sido el primer país en el mundo en desarrollar normas públicas y gratuitas, lo que ha permitido que otros países sigan su ejemplo.





Las normas constituyen una verdadera “brújula” para los prestadores de servicios, permitiéndoles guiar adecuadamente su camino hacia la calidad de los servicios.





El sistema ha sido desarrollado de manera tal que los prestadores deservicios puedan auto-implementar los procesos en forma gratuita, utilizando los formularios de auto-evaluación y las guías que para estos efectos cuentan en una página especialmente habilitada para estos efectos

[www.calidadturistica.cl](http://www.calidadturistica.cl)



# Autoevaluaciones

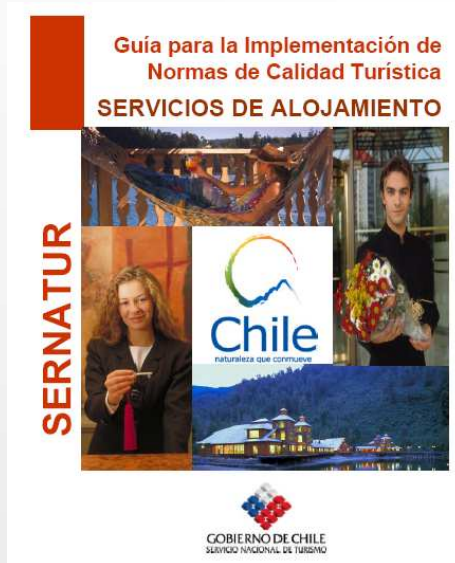
# Guías

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística**  
**NCh2960 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTALES Y RESIDENCIALES – Requisitos para su calificación**

Identificación y antecedentes generales					
Nombre o Razón Social					
Nombre de Fantasia			Dirección de Internet		
Giro o Actividad			Correo electrónico		
Dirección comercial (Domicilio – Región)					
Nombre del Propietario o Representante Legal		Fono	Correo electrónico		
Norma Chilena a evaluar			NCh_2960_	Categoría a la que postula - Turista superior, - Turista, o - Básico	
¿Su establecimiento corresponde a un inmueble con valor histórico, cultural o patrimonial categorizado por la Autoridad competente?			Si su respuesta fue SI, recuerde que usted podrá someter a la consideración de SERNATUR la excepción, de algunos de los requisitos arquitectónicos o de infraestructura, la cual se establece en la cláusula 6 de la norma NCh2960 Of.2006.		
SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			Describa su situación, identificando a la Autoridad competente que lo categorizó: _____ _____ _____		
Servicios que presta	Tipo(s) de habitaciones	Cantidad	AA&BB	Instalaciones	Otros servicios
Certificados vigentes que su organización posee (NCh 9001 – NCh 2909, otras)		Norma Chilena de referencia	Alcance	Fecha de certificación	

Cuestionario de auto evaluación para la norma de hostales y residenciales – NCh2960 Of.2006 página 1 / 23



El sistema también permite un apoyo con consultores especializados. Para ello CORFO ha dispuesto un instrumento especialmente diseñado para la implementación de las normas de calidad turística para tres sectores:

- Servicios de alojamiento
- Agencias de Viajes
- Tour Operadores



Este instrumento esta orientado principalmente a pequeñas y medianas empresas turísticas (menores a 100 mil UF de facturación al año por RUT)

Permite contratar un Consultor Especializado con un apoyo de un 70% con tope de 3.500.000 de pesos.



Una implementación puede durar entre 6 meses y 1 año, dependiendo del tamaño de la empresa y de la cantidad de procesos que tengan que desarrollarse. Se trata de un trabajo en equipo.



Una vez terminado el proceso de implementación -sea este realizado por el propio personal de la empresa o con el apoyo de un consultor externo- se encuentra en condiciones de ser auditado por un organismo externo independiente.

Para ello el Sistema de Calidad cuenta con Organismos Certificadores debidamente acreditados que permiten entregar la transparencia necesaria al sistema.



Actualmente son seis los Organismo Certificadores acreditados por INN:

AENORCHILE



IRAM CHILE



ICONTEC



SGS

Applus<sup>+</sup>



Arriba **M** PYME  
La Feria de los Emprendedores

Esta auditoria de certificación también cuenta con un apoyo de CORFO, para las empresas que cumplen las mismas condiciones (empresas turísticas con menos de 100 mil UF de facturación anual).

Este apoyo se entrega una vez aprobada la certificación por la empresa y cubre el 90% de la certificación con un tope de 900.000 pesos.



Una vez que la empresa obtiene el certificado de cualquiera de los organismos certificadores acreditados puede solicitar a SERNATUR el Sello Turístico de Calidad que es de carácter gratuito.



El empresario puede utilizar este sello en su publicidad y ser parte de las estrategias de promoción destacada que realiza el Estado.

Ejemplos:

Aparecer primeros en sitios de búsqueda deservicios turísticos [www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl) y [www.chile.travel](http://www.chile.travel)

Beneficiarse de las campañas que Sernatur esta desarrollando en esta materia.





Portada ▸



0



Enviar a amigo

Compartir

## → CALIDAD TURÍSTICA

El sistema de calidad para los servicios turísticos constituye una de las líneas de trabajo desarrolladas por el sector y dirigida a mejorar la oferta de los servicios turísticos a través del cumplimiento voluntario de estándares de calidad establecidos en normas técnicas que han sido desarrolladas por la propia industria. Busca mejorar la satisfacción de los clientes que ocupan estos servicios. Este programa está dirigido a empresas y servicios turísticos ya constituidos del las áreas de alojamiento turístico, agencias de viajes, tour operadores, actividades de turismo aventura y servicios de guía de turismo.

Los servicios que se encuentran certificados o están en proceso de certificación están en las siguientes categorías: Servicios de Alojamiento Turísticos, Agencias de Viajes, Tour Operadores, Guías de Turismo, Turismo Aventura.

Busque los servicios certificados en nuestro [buscador de servicios turísticos](#).



## → Eventos

- Hasta **31** **may** 2011

**Quiksilver Ceremonial Punta de Lobos**  
Deporte y aventura  
Pichilemu  
Con Punta de Lobos, Pichilemu, como telón de fondo, la cita traerá a Chile a los grandes...
- Hasta **13** **nov** 2011

**Rally Mobil 2011**  
Deporte y aventura  
Chile  
Es la fiesta automovilística de Chile y se ha convertido en una de las más atractivas de...
- Hasta **14** **may** 2011

**Exposición concurso internacional de pintura Tara...**  
Arte y Cultura  
Museo regional de Punta Arenas  
Sigue en contacto con nosotros a través de facebook y twitter
- Hasta **12** **may** 2011

**Matta y el Grabado Iberoamericano**  
Arte y Cultura  
Punta Arenas  
Una exposición de 20 grabados originales del pintor nacional Roberto Matta, junto a otros...



Este año en particular, se desarrollará una campaña orientada a público final (turistas nacionales y extranjeros) para que prefieran los servicios turísticos certificados.



Algunos ejemplos de servicios turísticos que se verán especialmente beneficiados durante este año gracias al esfuerzo realizado en incorporar los requisitos de las normas y lograr el Sello Turístico de Calidad



Algunos Ejemplos:  
Hoteles cinco Estrellas

Kennedy, Santiago

Gavina, Iquique



Arriba **M** PYME  
La Feria de los Emprendedores

Hoteles cinco Estrellas

Regal Pacific, Santiago



Cumbres Patagónicas,  
Puerto Varas



## Hoteles cinco Estrellas

### Hotel del Mar, Viña del Mar



### Hotel y Termas de Puyehue, Osorno



## Hoteles tres Estrellas

### Hotel Barros Arana, Iquique



### Hotel Alonso de Ercilla, Concepción



## Hoteles tres Estrellas

### Puerto de Vega, Vallenar



### Altos de Tuqui, Ovalle



## Otros Alojamientos

### Cabañas Los Arrayanes, Puerto Varas



### Hostal Apuwara, Combarbalá



**Arriba MIPYME**  
La Feria de los Emprendedores

## Otros Alojamientos

### Hostal Río Amazonas, Santiago



### Lodge Petrohué, Puerto Varas



# Tour Operadores



# Agencias de Viajes



Tour Operador &  
Agencia de Viajes



Te invitamos a sumarte al los servicios turísticos certificados.

Visítanos en

[www.calidadturistica.cl](http://www.calidadturistica.cl)

o contáctanos en nuestras oficinas de SERNATUR a lo largo de Chile



**Arriba MIPYME**  
La Feria de los Emprendedores

## La calidad de los servicios turísticos es un desafío de todos



# Arriba **M** Pyme

La Feria de los Emprendedores

**MUCHAS GRACIAS**