

MESA NACIONAL DE SUSTENTABILIDAD TURÍSTICA
ACTA SESION ORDINARIA N°1/2023

1. Asistentes

Fecha: 26.01.2023		Hora inicio: 15:30 Hora cierre: 17:00
Reunión en línea vía Microsoft Teams		
ASISTENTES		
N.º	Nombre	Institución/organización
1	Harry Estay Jara	Subsecretaría de Turismo
2	Cristóbal Benítez Villafranca	SERNATUR
3	Sebastián González Marín	Subsecretaría de Turismo
4	Jennifer Montenegro Cazenave	SERNATUR
5	Alejandra Carcamo	SERNATUR
6	Nicols Arce Lapierre	SERNATUR
7	Cristian Danilo Gonzalez López	SERNATUR
8	Paulina Viviane San Martín Gómez	SERNATUR
9	Malu Lagos Muñoz	SERNATUR
10	Lorena Arriagada	ACHET
11	LUIS MARTINEZ	ACHITUR
12	Nora Fredericksen	ASCC
13	Jorge Moller	CHILESERTUR
14	Cesar Tolentino Toro	CORFO
15	Gabriel Enrique Gutiérrez Fuenzalida	FEDETUR
16	Lorena Rivera	Hoteleros
17	Edwards Caballero Karin	INDAP
18	Melissa Gutiérrez Sepúlveda	SOCIETUR
19	Santiago Fernández	Transforma Turismo
20	Patricio Andrés Rubilar Arancibia	Subsecretaría de Turismo

La Mesa Nacional de Sustentabilidad Turística (MNST) fue presidida en esta instancia por Harry Estay, jefe de la División de Estudios y Territorios.

2. TEMAS TRATADOS

La reunión se desarrolló en seis (6) bloques que se exponen a continuación:

a. Bienvenida

Harry estay quien preside la Mesa Nacional de Sustentabilidad Turística da la bienvenida a la primera Mesa Nacional de Sustentabilidad Turística del año, para dar paso a Cristóbal Benítez para unas palabras de bienvenida.

Cristóbal Benítez, Director Nacional de SERNATUR

- Invitación a conversar y buscar espacios de cómo podemos hacer un trabajo mas profundo en las distintas áreas del sector de modo que cuando hablemos de la sustentabilidad turística estemos pensando en toda la cadena.
- Buscar en conjunto como poder profundizar nuestro trabajo realizando trabajos con otros actores ver estratégicamente con quien más nos podemos involucrar para que cada vez la actividad turística sea más sustentable.
- “Hablar de sustentabilidad en turismo debiera ser el piso de trabajo, debería ser de donde partimos nuestro trabajo en turismo”.

MESA NACIONAL DE SUSTENTABILIDAD TURÍSTICA

ACTA SESION ORDINARIA N°1/2023

- Crear una hoja de ruta que pueda involucrar distintos ámbitos de acción como que podamos llevar adelante cooperativamente el sector público y privado en el ámbito de la sustentabilidad.

Harry Estay, presenta la agenda de la reunión

- Presentación nuevo sitio web de registro (Portal del Prestador), que presentó Jennifer Montenegro.
- Postulación de Empresas Sello S.
- MNST nuevas perspectivas
- Próxima fecha

b. Presentación nuevo sitio web de Registro (Portal del Prestador)

Jennifer Montenegro (SERNATUR) Realiza presentación del nuevo sitio web de registro.

- Fusiona el Registro de prestadores de servicios turísticos y fusiona e integra en un único sitio web registro, calidadturistica.cl, y sustentabilidad turística, y ahora queda todo integrado en un único sitio web que busca ser el portal de prestador de servicios turísticos.
- Se realiza una visualización general del sitio web.
- Mañana (27-01-2023) se lanza “Chile por un turismo sustentable”.

Luego de la presentación y visualización general del sitio web por parte de Jennifer Montenegro, se comienza con comentarios y preguntas.

- Nora Fredericksen (ASCC): que bueno que hayan hecho un solo repositorio de todas las cosas porque eso facilita a todos en la búsqueda de información.
- ¿estarán los alojamientos que hayan sido distinguidos con el sello S y el sello Q?
 - Jennifer Montenegro (SERNATUR): No, ya que este sitio tiene todo lo que necesito para ser un empresario turístico. De cara al turista está el buscador de servicios turísticos.
- Jorge Moller (CHILESERTUR): Sugerencia, darle un carácter comercial al tema. Incorporar noticias, encuentros en ferias que tengan un espacio en sustentabilidad.
- Ver que se podría incluir para darle este carácter comercial. Apetito comercial para la sustentabilidad.
 - Jennifer Montenegro (SERNATUR): Se puede acoger para la siguiente versión del sitio, donde se muestre el beneficio de ser sello S.
- Santiago Fernández (Transforma Turismo): Agradecimiento de que se haya incluido la información y se espera que acojan otra información.
- ¿Las herramientas o la información que ayuda al desarrollo sustentable en el ámbito del destino estarán en la página de SERNATUR?
 - Jennifer Montenegro (SERNATUR): Hasta el momento esta eso en la página de SERNATUR, Hasta el momento esta pensado como un portal para el prestador.
 - Habría que evaluarlo para un futuro poder realizar algo más integral considerando las herramientas para los destinos, territorios y municipalidades.
- Lorena Arriagada (ACHET): Hay importantes empresas que no tienen mucho interés en estar en el Registro, entonces ¿Cuál es el camino para que nuestro sector tenga la obligatoriedad de estar en el registro?
 - Jennifer Montenegro (SERNATUR): El registro es el último eslabón de la cadena, para estar registrado tiene que tener su patente.
 - El registro es solo para los alojamientos y turismo aventura, los incentivos deben ir en hacer campañas enfocadas a los prestadores indicando los beneficios de estar registrado.
 - Se realizaron campañas dirigidas hacia los turistas, llamando al turista a utilizar servicios registrados, antes era prefiere, ya no es prefiere utilizar, es utiliza.
 - Debemos atacar por varias vías.

**MESA NACIONAL DE SUSTENTABILIDAD TURÍSTICA
ACTA SESION ORDINARIA N°1/2023**

- Dejar planteado el tema, porque los tiempos/épocas van cambiando el modelo y hace falta una autoevaluación de si este es el modelo mas conveniente para la industria del turismo en Chile respecto a la etapa en la que va.
- Hay un modelo que nos va quedando chico.
- Lucha contra la competencia desleal.
- Gabriel Gutiérrez (FEDETUR): Complementando lo que planteo Lorena.
- Incentivos para el registro. Si bien está el manual de la ruta de la formalización. Eventualmente podría ser un banner con una campaña que motive el tema de conciencia e incentivo de la formalización de todas las empresas.
- Cristóbal Benítez (SERNATUR): Recoger la inquietud de ver y actualizar el tema del registro, sabemos que es una necesidad. Es una tarea que tenemos considerada.
- Luis Martínez (ACHITUR): Agradecer que se concentre la información.
- No considere el tema de la inclusividad en el sitio. Desde el 2010 la ley establece que cualquier sitio web público tiene que ser inclusivo (ley 20.422 que norma un poco lo que es la inclusividad)

c. Postulación de Empresas Sello S

Patricio Rubilar Presentó tres (3) empresas que postularon al Sello de Turismo Sustentable – Sello S, de las cuales a la totalidad de empresas (3) se recomienda para obtener el Sello. A continuación, el detalle:

N.º	Nombre fantasía	Región	Tamaño Empresa	Clasificación	Nivel Sello S	% Cumplimiento Eco/Cult/MA	Recomendación
1	Alaya Tour	Atacama	Micro	Tour Operador	1	70%	Otorgar Sello S
2	Hotel Solaris Vallenar	Atacama	Pequeña	Hotel	1	60%	Otorgar Sello S
3	Hotel Almasur	Magallanes	Mediana	Hotel	2	75%	Otorgar Sello S

Luego de la presentación de las tres (3) empresas que postularon al sello de turismo Sustentable – Sello S y antes de realizar la votación se acogieron comentarios y preguntas como se mencionan a continuación:

- Lorena Arriagada (ACHET): Por que el recorrido de Alaya tour se realizó de manera virtual.
- No hay mucha justificación de por que se realizó el recorrido virtual.
- Saber si el operador se separo del hotel Alaya o no.
 - Patricio Rubilar (Subsecretaría de Turismo): En el informe de la auditoria se menciona que deben especificar mas si existe realmente esta separación del hotel casino con el turoperador. Dado el informe de la auditoria, se entiende que se encuentran separados del hotel y que deben especificar más.
- Jorge Moller (CHILESERTUR): Con respecto a lo de la auditoria virtual, ¿qué explicación tiene eso?
 - Alejandra Carcamo (SERNATUR): Las dos empresas de Atacama quedaron pendientes del primer grupo que se hizo ya que no cumplieron con la auditoria en una primera instancia, dado esto retomaron ahora con una auditoria virtual. Hay una directriz vigente desde la pandemia que permite al organismo certificador realizar la auditoria de forma virtual. La directriz aún sigue vigente.
- Lorena Arriagada (ACHET): La auditoría debe tener parámetros claros, poner la auditoria virtual aun en un periodo que no lo necesita, no conviene.
- Jorge Moller (CHILESERTUR): Si está todo bajo norma, Bien. Pero es urgente volver al sistema antiguo y desde ahí pensar algo hibrido. Las auditorias presenciales son las que garantizan que efectivamente lo que se esta prometiendo es real y verdadero.
- Harry Estay (Subsecretaría de Turismo): Queda la sensación de que toda la auditoria fue virtual, lo que no es así. Hubo una primera gran etapa presencial y los detalles que había que subsanar se realizaron de forma virtual.

MESA NACIONAL DE SUSTENTABILIDAD TURÍSTICA

ACTA SESION ORDINARIA N°1/2023

- Se indica que para las próximas postulaciones se incluya información sobre el financiamiento para la implementación del Sello S. (Proyectos SERCOTEC, CORFO, Programa FNDR, Financiamiento privado, etc.)

Luego de la discusión se realiza la votación donde, los miembros presentes de la Mesa Nacional de Sustentabilidad **aprobaron** las tres (3) postulaciones de forma unánime.

d. MNST nuevas perspectivas

- Harry Estay (Subsecretaría de Turismo): Volver a replantear el funcionamiento de la mesa desde todas las perspectivas, desde todos los ámbitos, incluso en lo operativo, pasando por el tema de la votación.
- Considerar las realidades que tiene la industria turística en Chile, y haciendo un análisis en función de las ventas de las empresas el 99% de las empresas cae en la categoría MIPYME no alcanza a ser grande. Dado esto, la exigencia para obtener un sello u otorgar esta certificación debería ser distinta para una maga o gran empresa versus un emprendedor o emprendedora versus una pequeña empresa.
- Luego de la pandemia hay cambios de composición en la demografía de las empresas. Empresas grandes pasaron a medianas, medianas a pequeñas y muchas empresas pequeñas y emprendimientos desaparecieron.
- Bajo todos estos argumentos creemos que es necesario hacer una revisión profunda de como funciona la mesa, cuales son las reglas, roles y deberes de cada participante.
- Como abordamos las ganas que tiene una empresa de ser sustentable.
- Redirigir el foco de la mesa hacia cosas mucho mas concretas, como por ejemplo, el foco que se le da a la promoción de Chile de la sustentabilidad, o como vendemos a Chile como un país turísticamente sustentable, como somos sustentable dentro de nuestro propio país.
- Escaza comunicación o difusión de buenas herramientas que tiene el país.
- Hay que aprovechar la información que arrojo el estudio (consultoría de sustentabilidad), donde se obtiene mayor información hacia dónde y como tenemos que avanzar.
- Como cada uno desde nuestras perspectivas, nuestras veredas podemos aportar a este objetivo común.
- Nora Fredericksen (ASCC): Antes de meterse al tema mas procedimental del Sello S, ¿Qué es lo que se espera con el Sello S?. Si lo que se quiere es ser un sello de nicho, que se logren certificar unos pocos establecimientos, tal vez no es necesario cambiar el procedimiento. Si lo que se quiere es incrementar de manera importante el alcance quizás el procedimiento es muy complejo y hay que sacar algunas partes por que no daremos abasto con la revisión, el proceso de votación que se hace y el hecho de que las mesas se hacen cada cierto tiempo.
- Dado esto es importante contar con una propuesta de la Subsecretaría de Turismo y SERNATUR de que se quiere, para que se quiere y el alcance que se quiere lograr. Y en base a eso ver cual es el procedimiento adecuado.
 - Harry Estay (Subsecretaría de Turismo): Por ejemplo, en la sesión de diciembre uno de los integrantes de la mesa se abstuvo de votar. Este tipo de cosas junto con la coyuntura y la realidad turística de las empresas nos hicieron reflexionar sobre el procedimiento.
- Gabriel Gutiérrez (FEDETUR): Se referencia de la primera reunión del 2022 de buscar nuevas formas de la mesa, donde se hablo de buscar el nuevo foco de la mesa, que hoy la mesa esta centrada en el método y no en el fondo.
- La mesa tiene que estar centrada en el fondo, y el fondo es como llegan distintas herramientas de sustentabilidad a las empresas y como las empresas pueden adoptar estas medidas.
- Avanzar este 2023 en como empoderar esta mesa y que de la mesa salgan todas estas ideas que se propusieron y no estar enfocados solo en el método (Sello S).

MESA NACIONAL DE SUSTENTABILIDAD TURÍSTICA

ACTA SESION ORDINARIA N°1/2023

- Harry Estay (Subsecretaría de Turismo): venimos del año pasado con esta nueva intención del cambio de foco, ya algo se ha logrado. El último estudio que se realizó nos dejó mucho material, mucha información que está en análisis.
- Jorge Moller (CHILESERTUR): Tenemos que acostumbrarnos a hablar de los privados y de los públicos en búsqueda de esta sostenibilidad.
- Santiago Fernández (Transforma Turismo): El desarrollo turístico en el territorio también pasa por otras actividades económicas que afectan que pueda seguir existiendo actividad turística en el territorio.
- La institucionalidad actual permite tener un plan paraguas para fomentar el desarrollo turístico al alero de un comité de ministros que aprueba estos planes.
- No existe un ecosistema que resguarde el desarrollo sustentable.
- Visualizar los otros aspectos que afectan el desarrollo sustentable en los territorios o los destinos de Chile.
- Lorena Arriagada (ACHET): ¿Cómo se va a incorporar el estudio de Turistiko en esta reformulación? No se quiere que el material que es muy valioso que no quede ahí sin uso luego de que se comience esta reformulación.
 - Harry Estay (Subsecretaría de Turismo): Plasmar el estudio en un plan de trabajo. El desafío es como poder integrar toda la información existente.
 - Tenemos un desafío como país que es generar métricas, de tener una medición de la sustentabilidad en Chile. Para tener un monitoreo permanente de como Chile va mejorando en temas de Sustentabilidad.
 - Darle integridad a toda la medición de la Sustentabilidad.
 - Se está gestionando asesoría de la OMT por temas de la sustentabilidad para tener un acompañamiento de organismos internacionales.
 - Hay que ver el Plan de Adaptación al Cambio Climático como una oportunidad.
 - Aprovechar la coordinación con medio ambiente a través de la Ley marco de cambio climático para ver como se implementa y como podemos aportar para que lo que está en la ley se cumpla.
 - Banco estado está dispuesto a trabajar otras opciones de financiamiento, ver campañas más agresivas para lograr mayor cobertura en los territorios.
 - Banco estado tiene toda una división de cambio climático y sustentabilidad que atienden y acompañan a todos los empresarios emprendedores, pequeños, medianos y grandes hay un acompañamiento hay un ejecutivo casi de dedicación exclusiva.

e. Próxima fecha

- **Próxima fecha de la Mesa Nacional de Sustentabilidad Turística:** 23 de Marzo de 2023.

f. Comentarios finales

- Jorge Moller (CHILESERTUR): Sería super bueno extender el trabajo cuando venga el consultor, abrir el espacio para otros actores.
- En otras partes de Latinoamérica se están realizando acciones bien potentes, es interesante escuchar a países como Colombia, Costa Rica, Panamá, que también están haciendo esfuerzos importantes, se ofrece una ronda virtual o presencial para poder compartir y conversar otras realidades en Latinoamérica y el Caribe, realidades más cernas.
- Santiago Fernández (Transforma Turismo): Poner a disposición un levantamiento de información realizado en términos de lo que hacen las gobernanzas público privadas en los distintos territorios turísticos en Chile.
- Lorena Arriagada (ACHET): Sugiere tener un representante alterno.

MESA NACIONAL DE SUSTENTABILIDAD TURÍSTICA ACTA SESION ORDINARIA N°1/2023

- Harry Estay (Subsecretaría de Turismo): Se va a evaluar según el procedimiento, pero se indica que en el reglamento no se indica con nombre y apellido, solo se mencionan los gremios. Dado esto se evaluará y confirmará para sesiones futuras.