

MESA NACIONAL DE SUSTENTABILIDAD TURÍSTICA

ACTA SESION ORDINARIA N°4/2018

Fecha: 25-10-2018		Hora inicio: 11:00	Hora cierre: 13:00
Lugar: Salón Blanco, Subsecretaría de Turismo			
ASISTENTES			
Nº	Nombre	Institución/organización	
1	María Fernanda Ribero	Subsecretaría de Turismo	
2	Jennifer Montenegro	Sernatur	
3	Veronica Kunze	Fedetur	
4	Antonia Biggs	MMA	
5	Cesar Tolentino	Corfo	
6	Humberto Rivas	Societur/U. San Sebastián	
7	Diego Baeza	Chilesertur	
8	Paulina Sierra	Hoteleros de Chile	
9	Luz González	Achet	
10	Javiera Villanino	Fedetur	
11	Sebastian Jofre	ASCC	
12	Claudio Ruz	Sernatur	
13	Malú González	Sernatur	
14	Solange Fuster	Sernatur	
15	Alejandro Martin	Sernatur	
06	Denisse Lizama	Sernatur	

I. TEMAS TRATADOS

La Mesa Nacional de Sustentabilidad Turística (MNST), fue presidida en esta instancia por María Fernanda Ribero, quien moderó la jornada en representación de la Subsecretaría de Turismo Mónica Zalaquett.

A continuación se presentan los temas abordados en la jornada:

- Postulantes Sello S

Solange Fuster, profesional de Subdirección de Desarrollo del Sernatur, presenta a las 12 empresas que en esta oportunidad cumplieron con el proceso para optar a la distinción Sello S. Cabe destacar que las empresas eran todos establecimientos de alojamiento turístico (EAT), no presentándose Tour Operator ni Agencias de Viaje para esta Mesa.

El desglose de las postulaciones por región correspondió a:

- Valparaíso 8; Atacama 1; Metropolitana 1; Los Lagos 1; Magallanes 1.

Siendo la empresa de la Región Metropolitana Hotel Plaza San Francisco, quien se presenta a recertificación por tercer ciclo y las otras 11 postulaciones restantes corresponden a nuevos ingresos.

La Mesa determinó aprobar a los 12 servicios turísticos, y no hubo objeciones de Condición Técnica de Aprobación (CTA) con respecto a su proceso de postulación.

La principal fuente de financiamiento de 9 de los EAT fue, a través del Focal de Corfo y las 3 restantes con financiamiento propio.

Se aportaron antecedentes y respaldos con respecto a las 8 empresas de Rapa Nui -, explicando las principales brechas con respecto a su postulación y como fueron subsanadas.

- El plan de implementación duro aproximadamente 2 años, el cual tuvo participación de actores públicos y privados.
- La falta de profesionales especialistas y con competencias en temas de electricidad y gas, generó aplazamientos en el levantamiento de informes técnicos y posterior implementación de las mejoras propuestas.
- De los informes técnicos de electricidad, surgieron mejoras para las empresas que bordearon los presupuestos entre 500.000-1.200.000 pesos en implementación.
- Sasipa, empresa local que entrega los servicios básicos (electricidad, tratamiento de aguas, disposición de aguas servidas, entre otros) emitió los certificados a los EAT, en donde estipuló que cumplen con los requerimientos necesarios.
- La Seremi de Salud, propuso entregar las resoluciones de funcionamiento con compromisos asociados al cumplimiento del informe sanitario respectivo. Esto con el fin de poder subsanar las observaciones emitidas por esta Seremi en la Consulta Regional que realizó Sernatur en la instancia del proceso correspondiente.
- El porcentaje de cumplimiento arrojado en las auditorias de los EAT se ajustó con las exigencias para postular al nivel 1.

Principales intervenciones de los integrantes de la MNST :

Humberto Rivas, miembro de Societur entregó su visión con respecto al bajo porcentaje de cumplimiento de los criterios y que existe la oportunidad de apostar a la forma de hacer gestión sustentable en los territorios. Hace un llamado a la reflexión en torno a lo que se está considerando como destino “sustentable”.

Se aprecia el esfuerzo y permanencia de las empresas postulantes, pero es necesario abordar el cómo informarles a los prestadores de servicios turísticos su nivel de porcentaje de aprobación e invitarlos a mejorar, sugiriendo herramientas o iniciativas que sean vinculantes y que puedan aportar a las mejoras internas de las empresas.

Cesar Tolentino representante de Corfo, sugiere que en las presentaciones en donde se muestra información de las empresas postulantes, se profundice sobre las principales brechas que se generan en los criterios de Sello S, para ver la posibilidad de apoyarlas con instrumentos ofrecidos por Corfo. En base a lo anterior, más que detenerse en el nivel de cumplimiento, se debiese mostrar a la MNST los puntos críticos de los postulantes y así poder generar las estrategias que aborden dichas brechas.

María Fernanda Ribero representante de SST, hace mención a que actualmente desde el Ministerio del Interior se solicitó a todas las instituciones públicas levantar una Matriz situacional de Rapa Nui para bordar diferentes estrategias en el corto, mediano y largo plazo. Esto está alineado al trabajo del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, Subsecretaría y Sernatur, quienes ya enviaron iniciativas de trabajo.

Veronica Kunze, representante de Fedetur, comentó que se debería hacer una diferenciación en los beneficios y promoción entre las empresas distinguidas de acuerdo al nivel obtenido.

Antonia Biggs, representante de MMA, propuso incorporar a la Subdere a la MNST, ya que aportaría con una mirada desde las regiones (En respuesta a trabajar la sustentabilidad a nivel de destinos turísticos).

II. OTROS TEMAS.

- Estado de Avance de la licitación “Sustentabilidad y Calidad para el Sector Turismo”

Expone María Fernanda Ribero, en representación de Subsecretaría de Turismo, en donde menciona que se recibieron 9 oferentes y que las ofertas están en etapa de evaluación

Código Licitación: **ID 621451-5-LP18**

Descripción: Definir la estrategia nacional de sustentabilidad turística en Chile, a través del análisis del modelo actual de calidad y sustentabilidad turística, permitiendo mejorar la sustentabilidad y calidad y de los servicios turísticos a nivel nacional.

Para mayores antecedentes de la licitación:

<http://www.mercadopublico.cl/Procurement/Modules/RFB/DetailsAcquisition.aspx?qS=VUAEmwk5iZ5uhvUnhHwX2A==>

- Oficialización de protocolo de trabajo con casas certificadoras.

Expone Solange Fuster de Sernatur, quien mencionó el trabajo realizado desde la unidad de sustentabilidad en conjunto a los 3 organismos certificadoros que actualmente ejecutan la tercera parte de postulación a Distinción Sello S, con el fin de ir mejorando los procesos y de establecer en este documento escrito las directrices de carácter obligatorio que se deben cumplir.

- **Encuesta de Satisfacción del procedimiento de gestión sustentable**

Para medir la satisfacción del proceso “gestión sustentable” que exige la norma ISO 9001 se decidió elaborar una encuesta dirigida a los empresarios que obtuvieron el Sello S durante este 2018. Esta herramienta fue desarrollada con el apoyo técnico del departamento de estadísticas de SERNATUR y será aplicada antes de finalizar el año.

Este instrumento de medición, fue requerido desde la unidad de gestión interna, con el fin de optimizar nuestra gestión en la unidad de sustentabilidad.

III. COMPROMISOS

Compromiso	Fechas	Responsables	Firma
Se acordó la última fecha de las próximas sesiones ordinarias de la MNST.	05/12/2018	María Fernanda Ribero (SST)	
Programa Trasforma – compromete informar iniciativas de apoyo en temas de eficiencia energética.	Próxima MNST	Cesar Tolentino (Corfo)	
Se solicitó por parte de la MNST tener acceso a encuesta de Sernatur	Día que se envíe acta formal	Denisse Lizama (Sernatur)	