



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN JURÍDICA

AJS

**CURSA CON ALCANCES EL  
DECRETO N° 119, DE 2017, DEL  
MINISTERIO DE ECONOMÍA,  
FOMENTO Y TURISMO.**

SANTIAGO, 17. NOV 17 \*040451

Esta Contraloría General ha dado curso al documento del rubro, que modifica el convenio de transferencia de recursos suscrito entre la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo, para la ejecución del "Programa de Certificación de Calidad Turística", por encontrarse ajustado a derecho.

No obstante, en relación a la cláusula primera del acuerdo de voluntades en estudio, cumple con hacer presente que de los antecedentes tenidos a la vista, esta Entidad Fiscalizadora entiende que la segunda enmienda que se efectúa a ese apartado, consiste en incorporar un párrafo cuarto relativo a "Gastos en Administración".

Finalmente, en cuanto al primer párrafo de la cláusula segunda del convenio en trámite, cabe señalar que sin perjuicio que las partes hayan acordado que por razones de buen servicio, las actividades comprometidas para la ejecución del programa continuarán sin esperar la total tramitación del acto administrativo de la especie, el acuerdo solo puede entrar en vigencia una vez que el decreto que lo aprueba se encuentre totalmente tramitado, aspecto que se omitió consignar en la especie (aplica criterio contenido en el dictamen N° 20.437, de 2017).

Con los alcances que anteceden, se ha tomado razón del decreto del epígrafe.

Saluda atentamente a Ud.

JORGE BERMUDEZ SOTO  
Contralor General de la República

AL SEÑOR  
MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO  
PRESENTE



920099017  
DIVISION JURIDICA  
CSM

**APRUEBA MODIFICACIÓN AL CONVENIO DE TRANSFERENCIA DE RECURSOS ENTRE LA SUBSECRETARÍA DE TURISMO Y EL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO PARA EL "PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA: DIAGNÓSTICO DE BRECHAS, IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS DE CALIDAD TURÍSTICA Y CERTIFICACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO, AGENCIAS DE VIAJE Y/O TOUR OPERADORES EN DESTINOS PRIORIZADOS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE".**



CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA  
OFICINA GENERAL DE PARTES  
8 OCT 2017  
-3 NOV 2017

DECRETO N° 119 / 05 OCT. 2017

DIVISION JURIDICA  
COMITE 3  
AJJ JFE  
06 OCT. 2017

DIVISION JURIDICA  
COMITE 3  
AJJ JFE  
03 NOV. 2017

TOMADO RAZON CON ALCANJE  
47 NOV 2017  
Contralor General de la República

040451

RETIRADO SIN TRAMITAR  
CON OFICIO N° 248  
FECHA: 23 NOV 2017

OFICINA DE PARTES  
SUBSECRETARÍA DE TURISMO  
21 NOV 2017  
TÉRMINO DE TRAMITACIÓN

**VISTO:** Lo dispuesto en la ley N° 20.423, Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo; en el decreto con fuerza de ley N° 1-19653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en el decreto con fuerza de ley N° 88, de 1953, del Ministerio de Hacienda; en el decreto exento N° 615 de 2016 y en el Decreto N° 24 de 2017, ambos del Ministerio Economía, Fomento y Turismo; y en la resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

1.- Que, con fecha 28 de julio de 2016, la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo, en adelante, "Sernatur" suscribieron un convenio de transferencia de recursos, para el programa de certificación de calidad turística: diagnóstico de brechas, implementación de normas técnicas de calidad turística y certificación de prestadores de servicios de alojamiento, agencias de viaje y/o tour operadores en destinos priorizados del plan nacional de desarrollo turístico sustentable, el cual fue aprobado por medio del decreto exento N° 615, de fecha 16 de agosto de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y la resolución exenta N° 304, de fecha 18 de agosto de 2016, de "Sernatur".

2.- Que, con fecha 2 de febrero de 2017 se suscribió una modificación al convenio individualizado anteriormente, la cual consistió en aumentar el presupuesto contemplado originalmente, ya que la segunda versión contempló realizar un diagnóstico de brechas, de a lo menos 60 empresas, e implementó según los diagnósticos realizados a lo menos en 38, las que finalmente se verán beneficiadas con el "PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA".

3.- Que, la modificación anteriormente señalada fue aprobada mediante decreto N° 24 del 9 de febrero de 2017 y Tomada de Razón con fecha 13 de marzo de 2017 y aprobada mediante resolución administrativa exenta N° 101 de fecha 20 de marzo del año en curso del Servicio Nacional de Turismo.

4.- Que, con fecha 14 de septiembre de 2017 y mediante el oficio Ord. 551 de fecha 14 de septiembre de 2017 del Servicio Nacional de Turismo, solicitan nuevamente una modificación al convenio de transferencia de recursos indicado en el numeral primero de los antecedentes.

5.- Que, lo anterior se funda en el informe técnico que se acompaña al oficio Ord. 551 individualizado precedentemente, el cual se adjunta a la presente modificación, en el que indican que se recibió carta de la empresa adjudicada en los procesos de licitación del grupo 1 que comprende las Regiones de Los Lagos, Los Ríos y La Araucanía ID 1591-23-LQ16 y grupo 2 que comprende las Regiones Metropolitana, Valparaíso y Coquimbo ID 1591-10-LQ17.

6.- Que, la empresa adjudicada para ambos grupos corresponde a Murillo & Partners y señalan que es necesario modificar la carta Gantt presentada inicialmente en el proceso, debido a que en el grupo 1, en la etapa de diagnóstico de brechas existió insuficiente número de empresas que manifestaron interés en continuar en la etapa de implementación. Ya que inicialmente se diagnosticaron un total de 76 prestadores, de los cuales sólo 44 prestadores aceptaron el compromiso de inversión e implementación.

7.- Que, a su vez, en este mismo grupo 1, durante la ejecución del programa, en la etapa de implementación se presentaron casos de deserción al Programa, por lo que fue necesario incluir nuevos prestadores al proceso de diagnóstico, sumando hasta el mes de agosto a 19 prestadores diagnosticados adicionalmente. Por lo anterior, ha sido necesario que se extienda la etapa de implementación por el permanente ingreso de nuevas empresas al programa para así dar cumplimiento a los productos establecidos en el convenio suscrito e individualizado en el numeral primero.

8.- Que, por otro lado, el grupo 2, en la etapa de planificación de certificación, ha indicado que el proceso debe ser realizado por los organismos certificadores, quienes deben contar con la acreditación vigente ante el Instituto Nacional de Normalización para realizar los procesos de Auditorías. Por lo que los tiempos de ejecución de estos procesos no dependen de la empresa consultora adjudicada ni el Servicio Nacional de Turismo, sino que de la disponibilidad de dichos actores.

9.- Que, por medio de memorándum N° 920099017, el Jefe de Gabinete de la Subsecretaría de Turismo ha solicitado a la Jefa de la División Jurídica, acceder a la modificación solicitada por el Servicio Nacional de Turismo, con la finalidad de continuar con la ejecución del Plan de Desarrollo Turístico Sustentable, aprobado en la sesión N° 9 de fecha 16 de diciembre de 2014, del Comité de Ministros del Turismo.

10.- Que, finalmente con fecha 26 de septiembre la "SUBSECRETARÍA" suscribe la modificación al convenio solicitada por el SERNATUR, con la finalidad cumplir con el Desarrollo Turístico Sustentable establecido en la Ley de Presupuestos, el cual debe ser aprobado mediante la dictación del presente acto administrativo.



#### DECRETO:

**ARTÍCULO ÚNICO:** APRUÉBASE la modificación al Convenio de Transferencia de Recursos entre la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo, de fecha 26 de septiembre de 2017, cuyo texto se transcribe a continuación:

#### **MODIFICACIÓN AL CONVENIO DE TRANSFERENCIA DE RECURSOS SUBSECRETARÍA DE TURISMO**

#### **A**

**SERVICIO NACIONAL DE TURISMO PARA EL  
"PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA: DIAGNÓSTICO DE BRECHAS,  
IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS DE CALIDAD TURÍSTICA Y CERTIFICACIÓN  
DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO, AGENCIAS DE VIAJE Y/O TOUR  
OPERADORES EN DESTINOS PRIORIZADOS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO  
TURÍSTICO SUSTENTABLE"**

En Santiago, Chile, a 26 de septiembre de 2017 entre la **SUBSECRETARÍA DE TURISMO**, R.U.T. N° 61.980.020-6, representada por la Subsecretaria de Turismo doña **JAVIERA MONTES CRUZ**, ambos con domicilio en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 2, Piso 10, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante la "SUBSECRETARÍA", por una parte, el **SERVICIO**

**NACIONAL DE TURISMO**, R.U.T. N° 60.704.000-1, representado por su Directora Nacional **MARCELA CABEZAS KELLER**, ambos con domicilio calle Avenida Providencia N° 1550, comuna de Providencia, Región Metropolitana, en adelante "SERNATUR", se declara y conviene la siguiente modificación:

#### **ANTECEDENTES.**

1. Que, con fecha 28 de julio de 2016, la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo suscribieron un convenio de transferencia de recursos, para el Programa de Certificación de Calidad turística: diagnóstico de brechas, implementación de normas técnicas de calidad turística y certificación de prestadores de servicios de alojamiento, agencias de viaje y/o tour operadores en destinos priorizados del plan nacional de desarrollo turístico sustentable, el cual fue aprobado por medio del decreto exento N° 615, de fecha 16 de agosto de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y la resolución exenta N° 304, de fecha 18 de agosto de 2016, de Sernatur.
2. Con fecha 2 de febrero de 2017 se suscribió una modificación al convenio individualizado anteriormente, la cual consistió en aumentar el presupuesto contemplado originalmente, ya que la segunda versión contempló realizar un diagnóstico de brechas, de a lo menos 60 empresas, e implementó según los diagnósticos realizados a lo menos en 38, las que finalmente se verán beneficiadas con el "PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA".
3. La modificación anteriormente señalada fue aprobada mediante decreto N° 24 del 9 de febrero de 2017 y Tomada de Razón con fecha 13 de marzo de 2017 y aprobada mediante resolución administrativa exenta N° 101 de fecha 20 de marzo del año en curso del Servicio Nacional de Turismo.
4. Ahora bien, con fecha 14 de septiembre de 2017 y mediante el oficio Ord. 551 del Servicio Nacional de Turismo, solicitan nuevamente una modificación al convenio de transferencia de recursos indicado en el numeral primero de los antecedentes.
5. Lo anterior se funda en el informe técnico que se acompaña al oficio Ord. 551 del Servicio Nacional de Turismo, el cual se adjunta a la presente modificación, en el que indican que se recibió carta de la empresa adjudicada en los procesos de licitación del grupo 1 que comprende las Regiones de Los Lagos, Los Ríos y La Araucanía ID 1591-23-LQ16 y grupo 2 que comprende las Regiones Metropolitana, Valparaíso y Coquimbo ID 1591-10-LQ17.
6. La empresa adjudicada para ambos grupos corresponde a Murillo & Partners y señalan que es necesario modificar la carta Gantt presentada inicialmente en el proceso, debido a que en el grupo 1, en la etapa de diagnóstico de brechas existió insuficiente número de empresas que manifestaron interés en continuar en la etapa de implementación. Ya que inicialmente se diagnosticaron un total de 76 prestadores, de los cuales sólo 44 prestadores aceptaron el compromiso de inversión e implementación.
7. A su vez, en este mismo grupo 1, durante la ejecución del programa, en la etapa de implementación se presentaron casos de deserción al Programa, por lo que fue necesario incluir nuevos prestadores al proceso de diagnóstico, sumando hasta el mes de agosto a 19 prestadores diagnosticados adicionalmente. Por lo anterior, ha sido necesario que se extienda la etapa de implementación por el permanente ingreso de nuevas empresas al programa para así dar cumplimiento a los productos establecidos en el convenio suscrito e individualizado en el numeral primero.
8. Por otro lado, el grupo 2, en la etapa de planificación de certificación, se ha indicado que el proceso debe ser realizado por lo organismo certificadores, quienes deben contar con la acreditación vigente ante el Instituto Nacional de Normalización para realizar los procesos de Auditorías. Por lo que los tiempos de ejecución de estos procesos no dependen de la empresa consultora adjudicada ni el Servicio Nacional de Turismo, sino que de la disponibilidad de dichos actores.
9. Por medio de memorándum N° 920099017, el Jefe de Gabinete de la Subsecretaría de Turismo ha solicitado a la Jefa de la División Jurídica, acceder a la modificación solicitada por el Servicio Nacional de Turismo, con la finalidad de continuar con la ejecución del Plan de Desarrollo Turístico Sustentable, aprobado en la sesión N° 9 de fecha 16 de diciembre de 2014, del Comité de Ministros del Turismo.

10. Que, debiendo la "SUBSECRETARÍA" cumplir con el Desarrollo Turístico Sustentable establecido en la Ley de Presupuestos, y siendo "SERNATUR" el organismo público encargado de ejecutar las políticas definidas por la Subsecretaría y que cuenta con competencia técnica para ejecutar el programa anteriormente mencionado, al ser los encargados de ejecutar los programas derivados del Sistema Nacional de Calidad Turística, y cada uno en el cumplimiento de las funciones que le son propias, vienen en celebrar la modificación al Convenio de Transferencia de Recursos.

#### CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DE LA MODIFICACIÓN.

Por el presente instrumento, la "SUBSECRETARÍA" y "SERNATUR" vienen a celebrar una modificación al convenio de transferencia de recursos suscrito con fecha 28 de julio de 2016 y aprobado mediante decreto exento N° 615, de fecha 16 de agosto de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y la resolución exenta N° 304, de fecha 18 de agosto de 2016, de Sernatur y sus posteriores modificaciones en lo siguiente:



- **MODIFÍQUESE EL PRIMER PÁRRAFO QUE INDICA "PRODUCTOS Y PLAZOS" NUMERAL 1.5 DE LA CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONVENIO, POR LO SIGUIENTE:**

Para la realización de este trabajo de diagnóstico de 60 empresas adicionales, de las cuales se implementará al menos 38, según brechas identificadas, se considerará un plazo de ejecución de acciones desde la fecha de total tramitación del presente convenio y hasta el **31 de diciembre de 2017**. El plazo de ejecución de acciones para la totalidad de las empresas diagnosticadas, se extenderá hasta antes del 31 de diciembre de 2017.

- **INCORPÓRESE EN LA CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONVENIO, PÁRRAFO CUARTO, DONDE SEÑALA GASTOS DE ADMINISTRACIÓN LA SIGUIENTE FRASE:**



**Gastos en Administración:** *Los gastos administrativos por concepto de contratación de personal, podrán ejecutarse hasta el 31 de diciembre de 2017.*

- **MODIFÍCASE EN LA CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA, PÁRRAFO PRIMERO: VIGENCIA DEL CONVENIO, PLAZO DE EJECUCIÓN Y PRÓRROGAS por lo siguiente.**

El presente convenio de transferencia de recursos, que agrega a lo menos 60 empresas, entrará en vigencia una vez que se encuentre totalmente tramitado el último acto administrativo de las partes que lo aprueba, y tendrá duración hasta el **28 de febrero de 2018**. Sin perjuicio de lo anterior, las actividades para la implementación de acciones para las nuevas empresas previstas en este convenio deberán ejecutarse antes del **31 de diciembre de 2017**.



#### CLÁUSULA SEGUNDA: VIGENCIA

Las partes dejan constancia que atendido de que se trata de un programa de continuidad, que se viene desarrollando desde el año 2016 y que son actividades impostergables, el Servicio Nacional de Turismo por razones de buen servicio, continuará el desarrollo de las mismas a contar del 26 de septiembre de 2017, sin esperar la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe.

Déjese expresa constancia que en lo no modificado, se mantendrá plenamente vigente todo lo dispuesto en el Convenio de Transferencia de recursos suscrito entre la SUBSECRETARÍA y SERNATUR, con fecha 28 de julio de 2016 y aprobado mediante Decreto exento N° 615, de 16 de agosto de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y sus posteriores modificaciones.

#### CLÁUSULA TERCERA: PERSONERÍAS.

La personería de doña **JAVIERA MONTES CRUZ**, para actuar en representación de la **SUBSECRETARÍA DE TURISMO** consta en Decreto Supremo N° 71, de 11 de marzo de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en relación con el artículo 11 de la Ley N° 20.423, Del Sistema de Desarrollo Institucional para el Turismo, y con el artículo 24 del Decreto con Fuerza de Ley N° 1-19653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

La personería de **Marcela Cabezas Keller**, para representar al Servicio Nacional de Turismo, consta en el D.L N° 1224, de 1975, que Crea el Servicio Nacional de Turismo en relación el Decreto Supremo

N.º 23, de 9 de febrero de 2017, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombra a doña Marcela Cabezas Keller en el cargo de Directora Nacional del Servicio Nacional de Turismo.

**CLAÚSULA CUARTA: COPIAS.**

El presente Convenio se suscribe en cuatro (4) ejemplares del mismo tenor y fecha quedando dos (2) en poder de cada una de las partes.

Previa lectura ratifican y firman,

PARA CONSTANCIA FIRMARON: DOÑA JAVIERA MONTES CRUZ, SUBSECRETARIA DE TURISMO Y DOÑA MARCELA CABEZAS KELLER, DIRECTORA DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.

**ANÓTESE, TÓMESE RAZÓN Y NOTIFÍQUESE.**

**POR ORDEN DE LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA**



- Distribución:
- SERNATUR
  - Unidad de Control y Rendiciones
  - Subsecretaría de Turismo
  - Oficina de partes



## MODIFICACIÓN AL CONVENIO DE TRANSFERENCIA DE RECURSOS SUBSECRETARÍA DE TURISMO

A

### SERVICIO NACIONAL DE TURISMO PARA EL "PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA: DIAGNÓSTICO DE BRECHAS, IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS DE CALIDAD TURÍSTICA Y CERTIFICACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO, AGENCIAS DE VIAJE Y/O TOUR OPERADORES EN DESTINOS PRIORIZADOS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE"

En Santiago, Chile, a 26 de septiembre de 2017 entre la **SUBSECRETARÍA DE TURISMO**, R.U.T. N° 61.980.020-6, representada por la Subsecretaria de Turismo doña **JAVIERA MONTES CRUZ**, ambos con domicilio en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 2, Piso 10, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante la "SUBSECRETARÍA", por una parte, el **SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**, R.U.T. N° 60.704.000-1, representado por su Directora Nacional **MARCELA CABEZAS KELLER**, ambos con domicilio calle Avenida Providencia N° 1550, comuna de Providencia, Región Metropolitana, en adelante "SERNATUR", se declara y conviene la siguiente modificación:

#### ANTECEDENTES.

1. Que, con fecha 28 de julio de 2016, la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo suscribieron un convenio de transferencia de recursos, para el Programa de Certificación de Calidad turística: diagnóstico de brechas, implementación de normas técnicas de calidad turística y certificación de prestadores de servicios de alojamiento, agencias de viaje y/o tour operadores en destinos priorizados del plan nacional de desarrollo turístico sustentable, el cual fue aprobado por medio del decreto exento N° 615, de fecha 16 de agosto de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y la resolución exenta N° 304, de fecha 18 de agosto de 2016, de Sernatur.
2. Con fecha 2 de febrero de 2017 se suscribió una modificación al convenio individualizado anteriormente, la cual consistió en aumentar el presupuesto contemplado originalmente, ya que la segunda versión contempló realizar un diagnóstico de brechas, de a lo menos 60 empresas, e implementó según los diagnósticos realizados a lo menos en 38, las que finalmente se verán beneficiadas con el "PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA".
3. La modificación anteriormente señalada fue aprobada mediante decreto N° 24 del 9 de febrero de 2017 y Tomada de Razón con fecha 13 de marzo de 2017 y aprobada mediante resolución

administrativa exenta N° 101 de fecha 20 de marzo del año en curso del Servicio Nacional de Turismo.

4. Ahora bien, con fecha 14 de septiembre de 2017 y mediante el oficio Ord. 551 del Servicio Nacional de Turismo, solicitan nuevamente una modificación al convenio de transferencia de recursos indicado en el numeral primero de los antecedentes.
5. Lo anterior se funda en el informe técnico que se acompaña al oficio Ord. 551 del Servicio Nacional de Turismo, el cual se adjunta a la presente modificación, en el que indican que se recibió carta de la empresa adjudicada en los procesos de licitación del grupo 1 que comprende las Regiones de Los Lagos, Los Ríos y La Araucanía ID 1591-23-LQ16 y grupo 2 que comprende las Regiones Metropolitana, Valparaíso y Coquimbo ID 1591-10-LQ17.
6. La empresa adjudicada para ambos grupos corresponde a Murillo & Partners y señalan que es necesario modificar la carta Gantt presentada inicialmente en el proceso, debido a que en el grupo 1, en la etapa de diagnóstico de brechas existió insuficiente número de empresas que manifestaron interés en continuar en la etapa de implementación. Ya que inicialmente se diagnosticaron un total de 76 prestadores, de los cuales sólo 44 prestadores aceptaron el compromiso de inversión e implementación.
7. A su vez, en este mismo grupo 1, durante la ejecución del programa, en la etapa de implementación se presentaron casos de deserción al Programa, por lo que fue necesario incluir nuevos prestadores al proceso de diagnóstico, sumando hasta el mes de agosto a 19 prestadores diagnosticados adicionalmente. Por lo anterior, ha sido necesario que se extienda la etapa de implementación por el permanente ingreso de nuevas empresas al programa para así dar cumplimiento a los productos establecidos en el convenio suscrito e individualizado en el numeral primero.
8. Por otro lado, el grupo 2, en la etapa de planificación de certificación, se ha indicado que el proceso debe ser realizado por los organismos certificadores, quienes deben contar con la acreditación vigente ante el Instituto Nacional de Normalización para realizar los procesos de Auditorías. Por lo que los tiempos de ejecución de estos procesos no dependen de la empresa consultora adjudicada ni el Servicio Nacional de Turismo, sino que de la disponibilidad de dichos actores.
9. Por medio de memorándum N° 920099017, el Jefe de Gabinete de la Subsecretaría de Turismo ha solicitado a la Jefa de la División Jurídica, acceder a la modificación solicitada por el Servicio Nacional de Turismo, con la finalidad de continuar con la ejecución del Plan de Desarrollo Turístico Sustentable, aprobado en la sesión N° 9 de fecha 16 de diciembre de 2014, del Comité de Ministros del Turismo.
10. Que, debiendo la "SUBSECRETARÍA" cumplir con el Desarrollo Turístico Sustentable establecido en la Ley de Presupuestos, y siendo "SERNATUR" el organismo público encargado de ejecutar las



políticas definidas por la Subsecretaría y que cuenta con competencia técnica para ejecutar el programa anteriormente mencionado, al ser los encargados de ejecutar los programas derivados del Sistema Nacional de Calidad Turística, y cada uno en el cumplimiento de las funciones que le son propias, vienen en celebrar la modificación al Convenio de Transferencia de Recursos.

#### CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DE LA MODIFICACIÓN.

Por el presente instrumento, la "SUBSECRETARÍA" y "SERNATUR" vienen a celebrar una modificación al convenio de transferencia de recursos suscrito con fecha 28 de julio de 2016 y aprobado mediante decreto exento N° 615, de fecha 16 de agosto de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y la resolución exenta N° 304, de fecha 18 de agosto de 2016, de Sernatur y sus posteriores modificaciones en lo siguiente:

- MODIFÍQUESE EL PRIMER PÁRRAFO QUE INDICA "PRODUCTOS Y PLAZOS" NUMERAL 1.5 DE LA CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONVENIO, POR LO SIGUIENTE:

Para la realización de este trabajo de diagnóstico de 60 empresas adicionales, de las cuales se implementará al menos 38, según brechas identificadas, se considerará un plazo de ejecución de acciones desde la fecha de total tramitación del presente convenio y hasta el 31 de diciembre de 2017. El plazo de ejecución de acciones para la totalidad de las empresas diagnosticadas, se extenderá hasta antes del 31 de diciembre de 2017.

- INCORPÓRESE EN LA CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONVENIO, PÁRRAFO CUARTO, DONDE SEÑALA GASTOS DE ADMINISTRACIÓN LA SIGUIENTE FRASE:

**Gastos en Administración:** *Los gastos administrativos por concepto de contratación de personal, podrán ejecutarse hasta el 31 de diciembre de 2017.*

- MODIFÍCASE EN LA CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA, PÁRRAFO PRIMERO: VIGENCIA DEL CONVENIO, PLAZO DE EJECUCIÓN Y PRÓRROGAS por lo siguiente.

El presente convenio de transferencia de recursos, que agrega a lo menos 60 empresas, entrará en vigencia una vez que se encuentre totalmente tramitado el último acto administrativo de las partes que lo aprueba, y tendrá duración hasta el 28 de febrero de 2018. Sin perjuicio de lo anterior, las actividades para la implementación de acciones para las nuevas empresas previstas en este convenio deberán ejecutarse antes del 31 de diciembre de 2017.

#### CLAÚSULA SEGUNDA: VIGENCIA

Las partes dejan constancia que atendido de que se trata de un programa de continuidad, que se viene desarrollando desde el año 2016 y que son actividades impostergables, el Servicio Nacional de Turismo por razones de buen servicio, continuará el desarrollo de las mismas a contar del 26 de septiembre de 2017, sin esperar la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe.



Déjese expresa constancia que en lo no modificado, se mantendrá plenamente vigente todo lo dispuesto en el Convenio de Transferencia de recursos suscrito entre la SUBSECRETARÍA y SERNATUR, con fecha 28 de julio de 2016 y aprobado mediante Decreto exento N° 615, de 16 de agosto de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y sus posteriores modificaciones.

#### CLAÚSULA TERCERA: PERSONERÍAS.

La personería de doña **JAVIERA MONTES CRUZ**, para actuar en representación de la **SUBSECRETARÍA DE TURISMO** consta en Decreto Supremo N° 71, de 11 de marzo de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en relación con el artículo 11 de la Ley N° 20.423, Del Sistema de Desarrollo Institucional para el Turismo, y con el artículo 24 del Decreto con Fuerza de Ley N° 1-19653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

La personería de **Marcela Cabezas Keller**, para representar al Servicio Nacional de Turismo, consta en el D.L N° 1224, de 1975, que Crea el Servicio Nacional de Turismo en relación el Decreto Supremo N.° 23, de 9 de febrero de 2017, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombra a doña Marcela Cabezas Keller en el cargo de Directora Nacional del Servicio Nacional de Turismo.

#### CLAÚSULA CUARTA: COPIAS.

El presente Convenio se suscribe en cuatro (4) ejemplares del mismo tenor y fecha quedando dos (2) en poder de cada una de las partes.

Previa lectura ratifican y firman,

  
JAVIERA MONTES CRUZ  
SUBSECRETARÍA DE TURISMO

  
MARCELA CABEZA KELLER  
DIRECTORA NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO



## MODIFICACIÓN AL CONVENIO DE TRANSFERENCIA DE RECURSOS SUBSECRETARÍA DE TURISMO

A

### SERVICIO NACIONAL DE TURISMO PARA EL "PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA: DIAGNÓSTICO DE BRECHAS, IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS DE CALIDAD TURÍSTICA Y CERTIFICACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO, AGENCIAS DE VIAJE Y/O TOUR OPERADORES EN DESTINOS PRIORIZADOS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE"

En Santiago, Chile, a 26 de septiembre de 2017 entre la **SUBSECRETARÍA DE TURISMO**, R.U.T. N° 61.980.020-6, representada por la Subsecretaria de Turismo doña **JAVIERA MONTES CRUZ**, ambos con domicilio en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 2, Piso 10, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante la "SUBSECRETARÍA", por una parte, el **SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**, R.U.T. N° 60.704.000-1, representado por su Directora Nacional **MARCELA CABEZAS KELLER**, ambos con domicilio calle Avenida Providencia N° 1550, comuna de Providencia, Región Metropolitana, en adelante "SERNATUR", se declara y conviene la siguiente modificación:

#### ANTECEDENTES.

1. Que, con fecha 28 de julio de 2016, la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo suscribieron un convenio de transferencia de recursos, para el Programa de Certificación de Calidad turística: diagnóstico de brechas, implementación de normas técnicas de calidad turística y certificación de prestadores de servicios de alojamiento, agencias de viaje y/o tour operadores en destinos priorizados del plan nacional de desarrollo turístico sustentable, el cual fue aprobado por medio del decreto exento N° 615, de fecha 16 de agosto de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y la resolución exenta N° 304, de fecha 18 de agosto de 2016, de Sernatur.
2. Con fecha 2 de febrero de 2017 se suscribió una modificación al convenio individualizado anteriormente, la cual consistió en aumentar el presupuesto contemplado originalmente, ya que la segunda versión contempló realizar un diagnóstico de brechas, de a lo menos 60 empresas, e implementó según los diagnósticos realizados a lo menos en 38, las que finalmente se verán beneficiadas con el "PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA".
3. La modificación anteriormente señalada fue aprobada mediante decreto N° 24 del 9 de febrero de 2017 y Tomada de Razón con fecha 13 de marzo de 2017 y aprobada mediante resolución

administrativa exenta N° 101 de fecha 20 de marzo del año en curso del Servicio Nacional de Turismo.

4. Ahora bien, con fecha 14 de septiembre de 2017 y mediante el oficio Ord. 551 del Servicio Nacional de Turismo, solicitan nuevamente una modificación al convenio de transferencia de recursos indicado en el numeral primero de los antecedentes.
5. Lo anterior se funda en el informe técnico que se acompaña al oficio Ord. 551 del Servicio Nacional de Turismo, el cual se adjunta a la presente modificación, en el que indican que se recibió carta de la empresa adjudicada en los procesos de licitación del grupo 1 que comprende las Regiones de Los Lagos, Los Ríos y La Araucanía ID 1591-23-LQ16 y grupo 2 que comprende las Regiones Metropolitana, Valparaíso y Coquimbo ID 1591-10-LQ17.
6. La empresa adjudicada para ambos grupos corresponde a Murillo & Partners y señalan que es necesario modificar la carta Gantt presentada inicialmente en el proceso, debido a que en el grupo 1, en la etapa de diagnóstico de brechas existió insuficiente número de empresas que manifestaron interés en continuar en la etapa de implementación. Ya que inicialmente se diagnosticaron un total de 76 prestadores, de los cuales sólo 44 prestadores aceptaron el compromiso de inversión e implementación.
7. A su vez, en este mismo grupo 1, durante la ejecución del programa, en la etapa de implementación se presentaron casos de deserción al Programa, por lo que fue necesario incluir nuevos prestadores al proceso de diagnóstico, sumando hasta el mes de agosto a 19 prestadores diagnosticados adicionalmente. Por lo anterior, ha sido necesario que se extienda la etapa de implementación por el permanente ingreso de nuevas empresas al programa para así dar cumplimiento a los productos establecidos en el convenio suscrito e individualizado en el numeral primero.
8. Por otro lado, el grupo 2, en la etapa de planificación de certificación, se ha indicado que el proceso debe ser realizado por los organismos certificadores, quienes deben contar con la acreditación vigente ante el Instituto Nacional de Normalización para realizar los procesos de Auditorías. Por lo que los tiempos de ejecución de estos procesos no dependen de la empresa consultora adjudicada ni el Servicio Nacional de Turismo, sino que de la disponibilidad de dichos actores.
9. Por medio de memorándum N° 920099017, el Jefe de Gabinete de la Subsecretaría de Turismo ha solicitado a la Jefa de la División Jurídica, acceder a la modificación solicitada por el Servicio Nacional de Turismo, con la finalidad de continuar con la ejecución del Plan de Desarrollo Turístico Sustentable, aprobado en la sesión N° 9 de fecha 16 de diciembre de 2014, del Comité de Ministros del Turismo.
10. Que, debiendo la "SUBSECRETARÍA" cumplir con el Desarrollo Turístico Sustentable establecido en la Ley de Presupuestos, y siendo "SERNATUR" el organismo público encargado de ejecutar las

políticas definidas por la Subsecretaría y que cuenta con competencia técnica para ejecutar el programa anteriormente mencionado, al ser los encargados de ejecutar los programas derivados del Sistema Nacional de Calidad Turística, y cada uno en el cumplimiento de las funciones que le son propias, vienen en celebrar la modificación al Convenio de Transferencia de Recursos.

#### CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DE LA MODIFICACIÓN.

Por el presente instrumento, la "SUBSECRETARÍA" y "SERNATUR" vienen a celebrar una modificación al convenio de transferencia de recursos suscrito con fecha 28 de julio de 2016 y aprobado mediante decreto exento N° 615, de fecha 16 de agosto de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y la resolución exenta N° 304, de fecha 18 de agosto de 2016, de Sernatur y sus posteriores modificaciones en lo siguiente:

- MODIFÍQUESE EL PRIMER PÁRRAFO QUE INDICA "PRODUCTOS Y PLAZOS" NUMERAL 1.5 DE LA CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONVENIO, POR LO SIGUIENTE:

Para la realización de este trabajo de diagnóstico de 60 empresas adicionales, de las cuales se implementará al menos 38, según brechas identificadas, se considerará un plazo de ejecución de acciones desde la fecha de total tramitación del presente convenio y hasta el 31 de diciembre de 2017. El plazo de ejecución de acciones para la totalidad de las empresas diagnosticadas, se extenderá hasta antes del 31 de diciembre de 2017.

- INCORPÓRESE EN LA CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONVENIO, PÁRRAFO CUARTO, DONDE SEÑALA GASTOS DE ADMINISTRACIÓN LA SIGUIENTE FRASE:

*Gastos en Administración: Los gastos administrativos por concepto de contratación de personal, podrán ejecutarse hasta el 31 de diciembre de 2017.*

- MODIFÍCASE EN LA CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA, PÁRRAFO PRIMERO: VIGENCIA DEL CONVENIO, PLAZO DE EJECUCIÓN Y PRÓRROGAS por lo siguiente.

El presente convenio de transferencia de recursos, que agrega a lo menos 60 empresas, entrará en vigencia una vez que se encuentre totalmente tramitado el último acto administrativo de las partes que lo aprueba, y tendrá duración hasta el 28 de febrero de 2018. Sin perjuicio de lo anterior, las actividades para la implementación de acciones para las nuevas empresas previstas en este convenio deberán ejecutarse antes del 31 de diciembre de 2017.

#### CLÁUSULA SEGUNDA: VIGENCIA

Las partes dejan constancia que atendido de que se trata de un programa de continuidad, que se viene desarrollando desde el año 2016 y que son actividades impostergables, el Servicio Nacional de Turismo por razones de buen servicio, continuará el desarrollo de las mismas a contar del 26 de septiembre de 2017, sin esperar la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe.



Déjese expresa constancia que en lo no modificado, se mantendrá plenamente vigente todo lo dispuesto en el Convenio de Transferencia de recursos suscrito entre la SUBSECRETARÍA y SERNATUR, con fecha 28 de julio de 2016 y aprobado mediante Decreto exento N° 615, de 16 de agosto de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y sus posteriores modificaciones.

#### CLAÚSULA TERCERA: PERSONERÍAS.

La personería de doña **JAVIERA MONTES CRUZ**, para actuar en representación de la **SUBSECRETARÍA DE TURISMO** consta en Decreto Supremo N° 71, de 11 de marzo de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en relación con el artículo 11 de la Ley N° 20.423, Del Sistema de Desarrollo Institucional para el Turismo, y con el artículo 24 del Decreto con Fuerza de Ley N° 1-19653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

La personería de **Marcela Cabezas Keller**, para representar al Servicio Nacional de Turismo, consta en el D.L N° 1224, de 1975, que Crea el Servicio Nacional de Turismo en relación el Decreto Supremo N.° 23, de 9 de febrero de 2017, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombra a doña Marcela Cabezas Keller en el cargo de Directora Nacional del Servicio Nacional de Turismo.

#### CLAÚSULA CUARTA: COPIAS.

El presente Convenio se suscribe en cuatro (4) ejemplares del mismo tenor y fecha quedando dos (2) en poder de cada una de las partes.

Previa lectura ratifican y firman

  
JAVIERA MONTES CRUZ  
SUBSECRETARÍA DE TURISMO

  
MARCELA CABEZA KELLER  
DIRECTORA NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO



## MEMORÁNDUM N° 920102217

DE : RODRIGO VAN BEBBER RÍOS  
Jefe de Gabinete Subsecretaría de Turismo

A : ANA ISABEL VARGAS  
Jefa División Jurídica Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

REF. : Remite Modificación de Convenio de Transferencia de Recursos

FECHA : 29 de septiembre 2017

---

Junto con saludar, y mediante el presente, adjunto cuatro copias del Convenio de Transferencia de Recursos entre la Subsecretaría de Turismo a Servicio Nacional de Turismo para el "Programa de Certificación de Calidad Turística: Diagnostico de Brechas, Implementación de Normas Técnicas de Calidad y Certificación de Prestadores de Servicios de Alojamiento, Agencia de Viaje Y/O Tour Operadores en Destinos Priorizados del Plan Nacional de Desarrollo Turísticos Sustentable", para visación por parte de la división que usted encabeza, y elaboración de decreto.

Saluda atentamente a usted,



**RODRIGO VAN BEBBER RÍOS**  
**Jefe de Gabinete**  
**Subsecretaría de Turismo**

RVB/AVB/jsa



## MEMORÁNDUM N° 920099017

DE : RODRIGO VAN BEBBER RÍOS  
Jefe de Gabinete Subsecretaría de Turismo

A : ANA ISABEL VARGAS  
Jefa División Jurídica Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

REF. : Solicita modificar convenio de transferencia aprobado mediante Decreto exento N°615 de fecha 16 de agosto de 2016 y posteriormente modificado por medio del Decreto afecto N°24 de fecha 29 de febrero de 2017 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

FECHA :

---

De acuerdo a solicitud efectuada por la Directora del Servicio Nacional de Turismo, mediante oficio ordinario N°551 de fecha 14 de septiembre de 2017, solicito a usted modificar convenio de transferencia suscrito con el Servicio Nacional de Turismo para la ejecución del "Programa de certificación de calidad turística: diagnóstico de brechas, implementación de normas técnicas de calidad turística y certificación de prestadores de servicios de alojamiento, agencias de viaje y/o tour operadores en destinos priorizados del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable", aprobado mediante Decreto exento N°615 de fecha 16 de agosto de 2016 y posteriormente modificado por medio del Decreto afecto N°24 de fecha 29 de febrero de 2017, en los términos que se indica:

- Clausula Primera: Objeto del Convenio, Productos y Plazos

### 1.5 Plazos

#### **Donde dice:**

"Para la realización de este trabajo, de diagnóstico de 60 empresas adicionales, de las cuales se implementará al menos 38, según brechas identificadas, se considerará un plazo de ejecución de acciones desde la fecha de total tramitación del presente convenio y hasta el 20 de diciembre de 2017, manteniéndose los plazos para la ejecución de acciones con las empresas diagnosticadas durante el año 2016 de acuerdo a lo señalado en el convenio ya suscrito el 28 de julio de 2016, es decir, deberán ejecutarse antes del 31 de octubre de 2017."

#### **Debe Decir:**

Para la realización de este trabajo, de diagnóstico de 60 empresas adicionales, de las cuales se implementará al menos 38, según brechas identificadas, se considerará





un plazo de ejecución de acciones desde la fecha de total tramitación del presente convenio y hasta antes del **31 de diciembre de 2017**. El plazo de ejecución de acciones para las empresas diagnosticadas durante el año 2016, se extenderá hasta antes del **31 de diciembre de 2017**.”

- Clausula Segunda: Vigencia

**Donde dice:**

“El presente convenio de transferencia de recursos, que agrega a lo menos 60 empresas, entrará en vigencia una vez que se encuentre totalmente tramitado el último acto administrativo de las partes que lo aprueba, y tendrá duración hasta el 28 de febrero de 2018. Sin perjuicio de lo anterior, las actividades para la implementación de acciones para las nuevas empresas previstas en este convenio deberán ejecutarse antes del 20 de diciembre de 2017.

Se debe considerar que el plazo de ejecución (31 de octubre de 2017) para el convenio suscrito con fecha 28 de julio de 2016 y aprobado por medio de decreto exento N° 615, de fecha 16 de agosto de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo se mantiene sin modificaciones”

**Debe Decir:**

El presente convenio de transferencia de recursos, que agrega a lo menos 60 empresas, entrará en vigencia una vez que se encuentre totalmente tramitado el último acto administrativo de las partes que lo aprueba, y tendrá duración hasta el 28 de febrero de 2018. Sin perjuicio de lo anterior, las actividades para la implementación de acciones para la totalidad de las empresas beneficiarias previstas en este convenio deberán ejecutarse antes del **31 de diciembre de 2017**.

Atentamente,



RODRIGO VAN BEBBER RÍOS  
Jefe de Gabinete  
Subsecretaría de Turismo

  
RVB/avb



**SERNATUR**

Servicio Nacional de Turismo



ORD. N°

**551**

**ANT.:** Convenio de Transferencia para la ejecución del "Programa de Certificación de Calidad Turística: Diagnóstico de Brechas, Implementación de Normas Técnicas de Calidad Turística y Certificación de Prestadores de Servicios de Alojamiento, Agencias de Viaje y/o Tour Operadores en Destinos Priorizados del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable".

**MAT. :** Solicita modificaciones que indica.

**SANTIAGO, 14 SEP 2017**

**DE : MARÍA JOSÉ GUTIERREZ ARAQUE**  
DIRECTORA NACIONAL (S)  
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

**A : JAVIERA MONTES CRUZ**  
SUBSECRETARIA DE TURISMO.

Junto con saludar, por el presente, me dirijo a Ud., con ocasión del Convenio de Transferencia de Recursos suscrito entre la Subsecretaría de Turismo y este Servicio, para la ejecución del "Programa de Certificación de Calidad Turística: Diagnóstico de Brechas, Implementación de Normas Técnicas de Calidad Turística y Certificación de Prestadores de Servicios de Alojamiento, Agencias de Viaje y/o Tour Operadores en Destinos Priorizados del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable", aprobado por Decreto Exento N°615 de fecha 16 de Agosto de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y por Resolución Exenta N°304 del 18 de Agosto de 2016 del Servicio Nacional de Turismo, que fuere modificado por Decreto Afecto N°24 de fecha 09 de Febrero de 2017, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, tomado de razón por la Contraloría General de la República el 13 de Marzo de 2017, y por Resolución Exenta N°101 del 20 de Marzo de 2017 del Servicio Nacional de Turismo.

Pues bien, de conformidad con lo que se expone en Informe Técnico adjunto, y según la facultad contenida en la cláusula décimo primera del citado Convenio, solicito formalmente prorrogar el plazo de ejecución de las actividades contempladas en él, hasta el día 31 de diciembre de 2017.

Sin otro particular, y esperando una favorable acogida, le saluda cordialmente,



**MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ ARAQUE**  
Directora Nacional (S)  
Servicio Nacional de Turismo

MCK/M:GA/BRA/AMC/ghf  
- Dirección Nacional  
- Fiscalía  
- Subdirección de Desarrollo  
- Oficina de Partes



**INFORME TÉCNICO PARA MODIFICACIÓN Y PRÓRROGA DE CONVENIO  
"PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA: DIAGNÓSTICO DE  
BRECHAS, IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS DE CALIDAD TURÍSTICA  
Y CERTIFICACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO,  
AGENCIAS DE VIAJE Y/O TOUR OPERADORES EN DESTINOS PRIORIZADOS  
DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE"**

Santiago, septiembre 12 de 2017

**a) ANTECEDENTES**

Con fecha 28 de Julio de 2016, la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo suscribieron un Convenio de Transferencia de Recursos para el "PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA: DIAGNÓSTICO DE BRECHAS, IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS DE CALIDAD TURÍSTICA Y CERTIFICACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO, AGENCIAS DE VIAJE Y/O TOUR OPERADORES EN DESTINOS PRIORIZADOS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE, el que fue aprobado por Decreto Exento N°615 de fecha 16 de Agosto de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y por Resolución Exenta N°304 del 18 de Agosto de 2016 del Servicio Nacional de Turismo.

Con fecha 02 de febrero de 2017, se realiza una modificación al convenio de transferencia de recursos suscrito entre la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo para la ejecución del "PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA: DIAGNÓSTICO DE BRECHAS, IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS DE CALIDAD TURÍSTICA Y CERTIFICACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO, AGENCIAS DE VIAJE Y/O TOUR OPERADORES EN DESTINOS PRIORIZADOS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE, la que fue aprobada por Decreto Afecto N°24 de fecha 09 de Febrero de 2017, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, tomado de razón por la Contraloría General de la República el 13 de Marzo de 2017, y aprobado por Resolución Exenta N°101 del 20 de Marzo de 2017 del Servicio Nacional de Turismo.

La ejecución del convenio se encuentra dividida en 2 grupos, de acuerdo al siguiente detalle:

- **Grupo 1:** Regiones de Los Lagos, Los Ríos y La Araucanía (convenio inicial 2016), el que se encuentra en ejecución por la empresa consultora Murillo & Partners, la cual fue adjudicataria de la licitación pública ID 1591-23-LQ16, generada para tales efectos.



**SERNATUR**  
Servicio Nacional de Turismo

- **Grupo 2:** Regiones Metropolitana, de Valparaíso y Coquimbo (ampliación de convenio 2017), el que se encuentra en ejecución por la empresa consultora Murillo & Partners, la cual fue adjudicataria de la licitación pública ID 1591-10-LQ17, generada para tales efectos.

Considerando la distribución anterior, el plazo de ejecución establecido para dar cumplimiento a las actividades de cada grupo es:

- **Grupo 1:** Octubre 31 de 2017.
- **Grupo 2:** Diciembre 20 de 2017.

Los resultados finales que se deben obtener en cada grupo son:

- **Grupo 1:** Certificar 48 prestadores de servicios turísticos.
- **Grupo 2:** Certificar 38 prestadores de servicios turísticos.

#### **b) SOLICITUD DE PRÓRROGA Y MODIFICACIÓN:**

Se requiere modificar los plazos de ejecución de ambas etapas (grupo 1 y grupo 2) del Convenio establecido en la cláusula primera del mismo, de acuerdo a los siguientes antecedentes que lo justifican:

##### **Grupo 1**

- Se recibe carta solicitando ampliación de plazo por parte de la consultora Murillo & Partners en la cual propone una nueva carta Gantt, la cual se adjunta y forma parte integral del presente informe.
- Durante el desarrollo del Programa, específicamente en la etapa de diagnóstico de brechas correspondiente al grupo de prestadores de servicios turísticos en las regiones de Araucanía, Los Lagos y Los Ríos, existió insuficiente número de empresas que manifestaron interés en continuar en la etapa de implementación. Inicialmente se diagnosticaron un total de 76 prestadores, de los cuales sólo 44 prestadores aceptaron el compromiso de inversión e implementación.



# SERNATUR

Servicio Nacional de Turismo

- Durante el desarrollo del Programa, en la etapa de implementación se presentaron casos de deserción al programa, por lo que fue necesario incluir nuevos prestadores al proceso de diagnóstico, sumando hasta el mes de Agosto a 19 prestadores diagnosticados adicionalmente. Por lo anterior, ha sido necesario extender la etapa de implementación por el permanente ingreso de nuevas empresas al programa para así dar cumplimiento a los productos establecidos en el convenio suscrito entre la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo (se adjunta archivo en el cual se puede ver la evolución de los antecedentes mencionados y que forma parte integral del presente informe).

## **Grupo 2:**

- Se recibe carta solicitando ampliación de plazo por parte de la consultora Murillo & Partners en la cual propone una nueva carta Gantt, la cual se adjunta y forma parte integral del presente informe.
- Dada la experiencia que se tiene de la ejecución del grupo 1, se considerar una pequeña ampliación de plazo que permita subsanar alguna de las situaciones mencionadas (se adjunta archivo en el cual se puede ver la evolución de los antecedentes para este grupo y que forma parte integral del presente informe).
- Durante el desarrollo del Programa, en la etapa de planificación de certificación, se indica este proceso debe ser realizado por los organismos certificadores quienes deben contar con la acreditación vigente ante el Instituto Nacional de Normalización para realizar los procesos de Auditorías. Por lo que los tiempos de ejecución de estos procesos no dependen de la empresa consultora ejecutora ni el Servicio Nacional de Turismo, sino que de la disponibilidad de dichos actores.

**Adicionalmente a la ampliación de plazo, se requiere contar con el personal contratado para la ejecución del programa hasta el término de vigencia del convenio, lo anterior ya que deberá realizar las respectivas rendiciones técnicas en el marco de la ejecución del convenio.**



**SERNATUR**  
Servicio Nacional de Turismo

### **c) MARCO NORMATIVO DE LA PRÓRROGA Y MODIFICACIÓN DE CONVENIO**

Que el referido Convenio, en su cláusula décima primera establece: *"El presente convenio de transferencia de recursos, que agrega a lo menos 60 empresas, entrará en vigencia una vez que se encuentre totalmente tramitado el último acto administrativo de las partes que lo aprueba, y tendrá duración hasta el **28 de febrero de 2018**. Sin perjuicio de lo anterior, las actividades para la implementación de acciones para las nuevas empresas previstas en este convenio deberán ejecutarse antes del **20 de diciembre de 2017**.*

*Se debe considerar que el plazo de ejecución (**31 de octubre de 2017**) para el convenio suscrito con fecha 28 de julio de 2016 y aprobado por medio de decreto exento N° 615, de fecha 16 de agosto de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo se mantiene sin modificaciones".*

Y lo establecido en la cláusula décimo segunda: *"Las partes podrán, por mutuo acuerdo, modificar el presente convenio, con las mismas formalidades que concurren en su otorgamiento.*

*Asimismo, podrán por mutuo acuerdo o en forma unilateral, poner término anticipado al presente Convenio. Para estos efectos, la parte interesada deberá enviar una comunicación escrita a la otra en tal sentido. La citada comunicación escrita deberá ser justificada y remitida al domicilio que la contraparte señaló en su comparecencia en el presente convenio y recibida por ella con una antelación no inferior a 30 días respecto de la fecha de término indicada"*

### **d) PRÓRROGA DEL PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONVENIO:**

Se solicita ampliar el plazo de ejecución del convenio en los siguientes términos:

En donde dice:

*"El presente convenio de transferencia de recursos, que agrega a lo menos 60 empresas, entrará en vigencia una vez que se encuentre totalmente tramitado el último acto administrativo de las partes que lo aprueba, y tendrá duración hasta el **28 de febrero de 2018**. Sin perjuicio de lo anterior, las actividades para la implementación de acciones para las nuevas empresas previstas en este convenio deberán ejecutarse antes del **20 de diciembre de 2017**.*



# SERNATUR

Servicio Nacional de Turismo

*Se debe considerar que el plazo de ejecución (**31 de octubre de 2017**) para el convenio suscrito con fecha 28 de julio de 2016 y aprobado por medio de decreto exento N° 615, de fecha 16 de agosto de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo se mantiene sin modificaciones"*

Debe decir:

*"El presente convenio de transferencia de recursos, que agrega a lo menos 60 empresas, entrará en vigencia una vez que se encuentre totalmente tramitado el último acto administrativo de las partes que lo aprueba, y tendrá duración hasta el **28 de febrero de 2018**. Sin perjuicio de lo anterior, las actividades para la implementación de acciones para la totalidad de las empresas beneficiarias previstas en este convenio deberán ejecutarse antes del **31 de diciembre de 2017**.*

## e) CONCLUSIÓN

Estando dentro del plazo establecido en la cláusula décimo primera de la modificación Convenio de transferencia de recursos suscrito el 02 de Febrero de 2017 entre la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo para el "PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA: DIAGNÓSTICO DE BRECHAS, IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS DE CALIDAD TURÍSTICA Y CERTIFICACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO, AGENCIAS DE VIAJE Y/O TOUR OPERADORES EN DESTINOS PRIORIZADOS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE", aprobado por Decreto Afecto N°24 de 09 de Febrero de 2017, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, se solicita formalmente prorrogar el plazo de ejecución de la totalidad de actividades previstas en el convenio, hasta el **31 de Diciembre de 2017**, de la forma establecida en el literal d) del presente informe.

Saludos cordiales,



**Beatriz Román Alzérreca**  
Subdirectora de Desarrollo  
Servicio Nacional de Turismo

AMC/FCC

		2017 (CONVENIO INICIAL)											
		Enero	Febrero - Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
ETAPAS													
ETAPA DE DIAGNÓSTICO (76 iniciales + 19 adicionales)		Revisión y solicitud mayor detalle a 76 informes de Diagnósticos de Brechas realizados. Esto debido a que se debió a la decisión de profundizar en contenidos, lo cual fue solicitado a la consultora, con la finalidad de lograr mayor control sobre la ejecución y costo del proyecto.	En el mes de Mayo se realizaron 03 diagnósticos adicionales en las regiones de Los Lagos y Araucanía.	En el mes de Junio se realizó 01 diagnóstico adicional en Araucanía y Los Lagos.	En el mes de Julio se realizaron 03 diagnósticos adicionales, 03 en los Ríos, 02 en los Lagos, 03 en los Ríos y 02 en los Lagos.	En el mes de Agosto se realizaron 02 diagnósticos adicionales, 01 en Araucanía y 01 en los Lagos.	A la fecha se indica como resumen la realización de 76 diagnósticos iniciales, 19 diagnósticos adicionales y 01 prestador quien aceptó ser diagnosticado, sin embargo no se pudo coordinar la visita. El resultado es un total de 95 empresas diagnosticadas.						
Argumento solicitud de plazo		<p><b>EXTENSIÓN ETAPA DE DIAGNÓSTICO POR INSUFICIENTE NÚMERO DE EMPRESAS Y DESERCIÓN:</b> etapa de diagnóstico de brechas contempló un total de 76 prestadores de servicios turísticos diagnosticados, de los cuales 50 prestadores serían los seleccionados para la etapa de implementación. Cabe indicar, para pasar a la etapa de implementación es necesario revisar los planes de inversión en detalle, aprobar y validarlos, y además emitir cartas de compromiso individuales y personalizadas para que las empresas puedan aceptar el compromiso de continuar en el proceso. Por otro lado, como se indica en el cuadro mensual, fue necesaria la realización de diagnósticos adicionales ya que no se logró la convocatoria requerida con el universo de prestadores diagnosticados inicialmente que conllevó en los meses de Mayo, Junio, Julio e incluso Agosto se realizó por región una nueva búsqueda de prestadores interesados en participar en el programa. Cabe indicar, que estas empresas adicionales fueron diagnosticadas e informadas de la brecha existente, por lo que también era necesaria la aceptación y el compromiso del empresario para participar y realizar el aporte de inversión requerido. Es decir, el empresario interesado en diagnosticar su empresa no aseguraba que este aceptaría el monto de inversión detectado, por lo que en algunos casos las empresas informaron que no continuaban en la etapa de implementación.</p>											
ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN (50 Empresas (35 iniciales + 15 adicionales))			En el mes de Mayo se inició con 44 empresas confirmadas para la implementación. En este mes, desde 1 empresa en Araucanía y 1 empresa en los Ríos, por lo que la etapa de implementación se mantiene solo con 42 prestadores de servicios turísticos.	En el mes de Abril se inicia con 43 empresas confirmadas para implementación. Araucanía inicia con 15 empresas, Los Lagos con 16 empresas y los Ríos con 12 empresas.	En el mes de Junio se inicia con 02 empresas en los Lagos, por lo que la etapa de implementación se mantiene solo con 40 prestadores de servicios turísticos.	En el mes de Julio se inician 05 empresas, 03 en Araucanía, 01 en los Lagos y 01 en los Ríos, por lo que la etapa de implementación se mantiene solo con 35 prestadores de servicios turísticos.	En el mes de Agosto se mantienen 35 empresas en la etapa de implementación y diagnosticadas inicialmente. Y se suman a la etapa de implementación 15 empresas diagnosticadas adicionalmente llegando a la totalidad de 50 empresas requeridas para la etapa de implementación.	En el mes de Agosto se implementaron 35 empresas diagnosticadas inicialmente y 15 empresas en etapa de implementación adicionalmente. El resultado es de 50 empresas en etapa de implementación. A fin de sobornarse se finalizará el proceso para al menos 24 empresas.					
Argumento solicitud de plazo		<p><b>ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN EXTENDIDA POR PERMANENTE INGRESO DE NUEVAS EMPRESAS AL PROGRAMA:</b> etapa de implementación contempló un total de 43 prestadores de servicios turísticos, encontrándose pendiente la aceptación del compromiso de inversión de 07 prestadores turísticos. Se agotaron las solicitudes a los prestadores que habían sido diagnosticados inicialmente quienes no manifestaron interés en participar. Considerando esta información, se inició la convocatoria de diagnósticos adicionales como se indica en el cuadro anterior (19 diagnósticos adicionales). En el mes de Mayo, Junio, Julio y Agosto se realizaron todas las gestiones para diagnosticar y lograr el objetivo de interés y compromiso en la inversión y aporte del empresario. Recientemente, en el mes de Agosto 2017 se logra la convocatoria total de 50 prestadores de servicios turísticos en la etapa de implementación, de los cuales 35 corresponde a empresas diagnosticadas inicialmente y 15 empresas diagnosticadas adicionalmente. Cabe indicar, todas las convocatorias fueron gestionadas por medio de las encargadas regionales de Scrutario y la Consultora MuriilloPartners quienes realizaron una búsqueda exhaustiva para dar cumplimiento al requerimiento. Es más, Reglan de los Ríos con fecha 25-07-2017 informa no existir más prestadores interesados por lo que existen 02 cupos de empresas a otras regiones, las cuales se completaron en la región de los Lagos.</p>											
ETAPA DE CERTIFICACIÓN (50 Empresas)													
Argumento solicitud de plazo		<p><b>ETAPA DE CERTIFICACIÓN PROIBIDA PARA 26 EMPRESAS:</b> etapa de certificación contempló un total de 50 prestadores de servicios turísticos. Estas empresas serán certificadas en dos grupos, donde el primer grupo contempla un total de 24 empresas las cuales contarán con las auditorías de certificación de calidad realizadas en el mes de Septiembre, cumpliendo con el plazo vigente, el segundo grupo contempla las empresas restantes, las cuales terminarán el proceso de certificación en el mes de Diciembre. Cabe indicar, los procesos de certificación contemplarán auditorías realizadas por los organismos certificadoros, por lo que existe como variable la disponibilidad de estos organismos para coordinar y realizar los procesos de auditorías, que además, se deben ejecutar en grupos (no siendo posible efectuarlas de manera individual).</p>											



ETAPAS	2017 (AMPLIACIÓN DE CONVENIO)											
	Enero	Febrero - Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
ETAPA DE DIAGNÓSTICO (98 iniciales)					El día 12 de Junio se inicia la realización de 98 Diagnósticos de Brechas en las regiones de Coquimbo, Valparaíso y Metropolitana. Finalizando estas visitas el día 10 de Julio de 2017.		Revisión y solicitud mayor detalle 98 Diagnósticos de Brechas realizados en las regiones de Coquimbo, Valparaíso y Metropolitana. Se inicia en conjunto con los encargados regionales los envíos de Informes de Diagnósticos a los 98 prestadores de servicios turísticos más las cartas de compromiso de inversión respectivas. Se inicia convocatoria de aceptación de planes de inversión con plazo de respuesta hasta el 25 de Agosto de 2017. De la convocatoria de prestadores para la etapa de implementación se obtienen 51 cartas de compromiso inversión de las cuales se verificaron las empresas con menor brecha para dar cumplimiento al requerimiento de 40 prestadores en la etapa de implementación.					
Argumento solicitud de plazo	ETAPA DE DIAGNÓSTICO EJECUTADA CON ÉXITO: La etapa de diagnóstico de brechas contempló un total de 96 prestadores de servicios turísticos diagnosticados, de los cuales 40 prestadores serían los seleccionados para la Etapa de Implementación. Cabe indicar, para pasar a la etapa de implementación es necesario revisar los planes de inversión en detalle, aprobar y validarlos, y además emitir cartas de compromiso individuales y personalizadas para que las empresas puedan aceptar el compromiso de continuar en el proceso. El resultado de la convocatoria de aceptación de planes de inversión fue favorable, donde un total de 51 empresas manifestaron su interés en participar del programa en la etapa de implementación.											
ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN 40 Empresas								En el mes de Septiembre se informa a la consultora Murillo & Partners el listado de 40 empresas a participar en la etapa de implementación. Se da inicio a entrega de información (correo electrónico) por parte de los encargados regionales indicando a cada prestador el inicio de la etapa de implementación donde la empresa ejecutora los contactara para iniciar las coordinaciones y planificación de visitas.				
Argumento solicitud de plazo	ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN: La etapa de implementación se inicia con un total de 40 prestadores de servicios turísticos. Cabe indicar, la selección de éstos fue realizada conforme al ranking de brechas detectadas. En esta etapa existió mayor aceptación de los empresarios por lo que a la fecha se cuentan con 11 empresas adicionales que manifestaron su interés en participar en la etapa de implementación y certificación. Ya se propuso al consultor incorporar estas empresas al proceso por lo que estamos a la espera de la confirmación de cuantas de ellas podrán ser parte. Se debe considerar que de cualquier forma el aumento de un 25% de empresas al programa genera el riesgo de aumentar los plazos de ejecución.											
ETAPA DE CERTIFICACIÓN 40 Empresas												Certificación 40 Empresas (se solicita plazo hasta el 31 de diciembre)
Argumento solicitud de plazo	ETAPA DE CERTIFICACIÓN: La etapa de certificación contempla un total de 40 prestadores de servicios turísticos. Cabe indicar, los procesos de certificación contemplan auditorías realizadas por los organismos certificadores, por lo que existe como variable la disponibilidad de estos organismos para coordinar y realizar los procesos de auditorías. Estos procesos deben ser realizados para grupos de empresas, no pudiendo ser ejecutados de manera individual.											

GRUPO 2 (REGIONES METROPOLITANA - VALPARAÍSO - COQUIMBO)

Temuco, 12 de Septiembre de 2017

**Sr. Alejandro Martín Caro**  
**Encargado Nacional de Calidad Turística**  
**Servicio Nacional de Turismo**  
**Presente**

Por medio de la presente, la empresa CONSULTORA MURILLO & PARTNERS SPA., RUT 76.959.250-4 adjudicataria del proceso de Licitación Pública ID N°1591-23-LQ16 "DIAGNOSTICO DE BRECHAS, IMPLEMENTACION DE NORMAS DE CALIDAD Y CERTIFICACION DE EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO, AGENCIAS DE VIAJES Y TOUR OPERADORES DE LAS REGIONES DE ARAUCANIA, LOS RÍOS Y LOS LAGOS", tiene a bien solicitar UD. la modificación del Contrato según se estipula en el Punto **DECIMO PRIMERO: MODIFICACIONES, PRORROGAS, ADECUACIONES; 2. De las adecuaciones de los bienes y/o servicios contratados**, solicitando ampliación de plazo global de ejecución de actividades hasta el 31 de Diciembre de 2017 debido a las siguientes razones:

- Demora en los procesos de implementación debido a la disponibilidad de empresas participantes en el programa
- Importante número de renunciadas de empresas durante el proceso de implementación y reincorporación de nuevas empresas con las cuales se ha trabajado muy pocas sesiones.

Adjunto nueva carta Gantt considerando los plazos mencionados.

Esperando tener una buena acogida a nuestra solicitud

Cordialmente



\_\_\_\_\_  
**BRAULIO MURILLO FIGUEROA**  
Representante Legal  
Consultora Murillo y Partners SPA



### CARTA GANTT PROYECTO DE CALIDAD

PROYECTO																					
AÑO		2017																			
MES		Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
SEMANA		16 al 18	21 al 25	28 al 01	04 al 08	11 al 15	18 al 22	25 al 29	02 al 06	09 al 13	16 al 20	23 al 27	30 al 03	06 al 10	13 al 17	20 al 24	27 al 01	04 al 08	11 al 15	18 al 22	25 al 29
Actividad 1.	Realización de las compras		■	■	■			■	■	■											
Actividad 2.	Preauditoría primer grupo de empresas					■		■													
Actividad 3.	AUDITORIA CERTIFICACIÓN GRUPO 1 (24 EMPRESAS)								■	■											
Actividad 4.	Cierre de no conformidades primer grupo auditado								■	■	■										
Actividad 5.	Preauditoría segundo grupo de empresas											■	■								
Actividad 6.	AUDITORIA CERTIFICACIÓN GRUPO 2 (26 EMPRESAS)													■	■						
Actividad 7.	Cierre de no conformidades segundo grupo auditado														■	■	■				
Actividad 8.	Ceremonia entrega de certificados																		■	■	■



1. 3. 2

Temuco, 12 de Septiembre de 2017

Sr. Alejandro Martín Caro  
Encargado Nacional de Calidad Turística  
Servicio Nacional de Turismo  
Presente

Por medio de la presente, la empresa CONSULTORA MURILLO & PARTNERS SPA., RUT 76.959.250-4 adjudicataria del proceso de Licitación Pública ID N°1591-10-LQ17 "DIAGNOSTICO DE BRECHAS, IMPLEMENTACION DE NORMAS DE CALIDAD Y CERTIFICACION DE EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO, AGENCIAS DE VIAJES Y TOUR OPERADORES DE LAS REGIONES DE COQUIMBO, METROPOLITANA Y VALPARAISO", tiene a bien solicitar UD. la modificación del Contrato según se estipula en el Punto **DECIMO PRIMERO: MODIFICACIONES, PRORROGAS, ADECUACIONES; 2. De las adecuaciones de los bienes y/o servicios contratados**, solicitando ampliación de plazo global de ejecución de actividades hasta el 31 de Diciembre de 2017 debido a las siguientes razones:

- Inicio tardío de los procesos de Diagnósticos a las empresas y la posterior selección de las que seguirán en la segunda etapa.
- Demora en la convocatoria y firmas de cartas de compromisos de las 40 empresas que fueron seleccionadas.

Adjunto nueva carta Gantt considerando los plazos mencionados.

Esperando tener una buena acogida a nuestra solicitud

Cordialmente



**BRAULIO MURILLO FIGUEROA**  
Representante Legal  
Consultora Murillo y Partners SPA



### CARTA GANTT PROYECTO DE CALIDAD

PROYECTO		DIAGNÓSTICO DE BRECHAS, IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS DE CALIDAD Y CERTIFICACIÓN DE EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO, AGENCIAS DE VIAJES Y TOUR OPERADORES DE LA REGIÓN DE COQUIMBO, METROPOLITANA Y VALPARAISO																
AÑO		2017																
MES		Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				
SEMANA		04 al 09	11 al 15	18 al 22	25 al 29	02 al 06	09 al 13	16 al 20	23 al 27	30 al 03	06 al 10	13 al 17	20 al 24	27 al 01	04 al 08	11 al 15	18 al 22	25 al 29
Actividad 1.	Implementación del Sistema de Calidad Turístico																	
Actividad 2.	Realización de las compras																	
Actividad 3.	Preauditoria de Certificación																	
Actividad 4.	AUDITORIA CERTIFICACIÓN																	
Actividad 5.	Cierre de No Conformidades																	
Actividad 6.	Ceremonia entrega de certificados																	





**SERNATUR**  
Servicio Nacional de Turismo



**APRUEBA MODIFICACIÓN DE CONVENIO DE TRANSFERENCIA DE RECURSOS SUSCRITO ENTRE LA SUBSECRETARÍA DE TURISMO Y EL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO, PARA EL "PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA: DIAGNÓSTICO DE BRECHAS, IMPLEMENTACIÓN DE CERTIFICACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO, AGENCIAS DE VIAJE Y/O TOUR OPERADORES EN DESTINOS PRIORIZADOS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE."**

SANTIAGO 20 MAR 2017

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 101

**VISTO**

Lo dispuesto en el D.L. N.º 1.224 de 1975, que crea el Servicio Nacional de Turismo; en la Ley N.º 20.423 de 2010, del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo; en la Ley N.º 20.981 de Presupuestos del Sector Público para el año 2017; en el Decreto con Fuerza de Ley N.º 1-19653 de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.575, Orgánica Constitucional de Bases de la Administración del Estado; en el Decreto Afecto N.º 615 de 16 de agosto de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Aprueba Convenio de Transferencia de Recursos entre la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo, para el "Programa de Certificación de Calidad Turística: Diagnóstico de Brechas, Implementación de Certificación de Prestadores de Servicios de Alojamiento, Agencias de Viaje y/o Tour Operadores en destinos priorizados del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable", en la Resolución Exenta N.º 304 de 18 de agosto de 2016 del Servicio Nacional de Turismo, que Aprueba Convenio de Transferencia de Recursos entre la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo, para el "Programa de Certificación de Calidad Turística: Diagnóstico de Brechas, Implementación de Certificación de Prestadores de Servicios de Alojamiento, Agencias de Viaje y/o Tour Operadores en destinos priorizados del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable"; en el Decreto Afecto N.º 24 de 9 de febrero de 2017, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que Aprueba Modificación al Convenio de Transferencia de Recursos entre la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo, para el "Programa de Certificación de Calidad Turística: Diagnóstico de Brechas, Implementación de Certificación de Prestadores de Servicios de Alojamiento, Agencias de Viaje y/o Tour Operadores en destinos priorizados del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable" en el Decreto N.º 56 de 14 de abril de 2016, que nombra de forma provisional y transitoria a la Directora Nacional de Turismo, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; y la Resolución N.º 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas Sobre Exención del trámite de Toma de Razón, y

**CONSIDERANDO**

1. Que, con fecha 28 de julio de 2016, la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo, celebraron un Convenio de Transferencia de recursos para el desarrollo del Programa de Certificación de Calidad Turística: Diagnóstico de Brechas, Implementación de Certificación de Prestadores de Servicios de Alojamiento, Agencias de Viaje y/o Tour Operadores en destinos priorizados del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, el cual fue aprobado por Decreto Afecto N.º 615 de 16 de agosto

de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y por Resolución Exenta N° 304 de 18 de agosto de 2016, del Servicio Nacional de Turismo.

2. Que, el Convenio suscrito contemplaba una transferencia total de \$159.000.000 (ciento cincuenta y nueve millones de pesos), de los cuales \$30.000.000 (treinta millones de pesos) fueron contemplados para el año 2016 y \$129.000.000 (ciento veintinueve millones de pesos) para el año 2017, dineros asignados a la implementación del Programa de Certificación de Calidad (Sello de Calidad Turística), a través del diagnóstico de brechas, implementación de certificación de prestadores de servicios de alojamiento, agencias de viaje y/o tour operadores en destinos priorizados.

3. Que, por memorándum N° 920009617 de 2 de febrero de 2017, la Subsecretaría de Turismo solicitó ampliar el monto total contemplado para el desarrollo del Programa de Certificación de Calidad Turística a un total de \$292.000.000 (doscientos noventa y dos millones de pesos), lo que significa que para el año 2017 se transferirá un total de \$262.000.000 (doscientos sesenta y dos millones de pesos) con la finalidad de aumentar la cantidad de empresas beneficiadas en la segunda versión del Programa, la cual estará destinada a realizar un diagnóstico de brechas de a lo menos 60 empresas e implementar a lo menos 38, considerando los respectivos diagnósticos, empresas que serán beneficiadas con el Programa de Certificación de calidad Turística.

4. Que, la Ley N° 20.891 de Presupuestos para el Sector Público para el año 2017, contempla en la Partida 07, Capítulo 24, Programa 01, recursos en el Subtítulo 24 "Transferencia Corrientes" ítem 03 "A otras entidades públicas", Asignación 002 "Desarrollo Turístico Sustentable" por \$1.794.260.000 (mil setecientos noventa y cuatro millones doscientos sesenta mil pesos), de los cuales 262.000.000 (doscientos sesenta y dos millones de pesos) se encuentran destinados a la implementación del Programa de Certificación de Calidad Turística", donde \$129.000.000 (ciento veintinueve millones de pesos) corresponden a la segunda cuota del Convenio suscrito el año 2016, aprobado por Decreto Afecto N° 615 de 16 de agosto de 2016, y \$133.000.000 (ciento treinta y tres millones de pesos) corresponden a recursos para ejecución de una segunda versión del Programa antes mencionado.

5. Que, la modificación al Convenio de Transferencia antes individualizado, suscrita entre la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo tuvo por objeto el monto de la transferencia en \$133.000.000 (ciento treinta y tres millones de pesos), lo que da un total de \$262.000 (doscientos sesenta y dos millones de pesos) a transferir para el año 2017.

6. Que, la Subsecretaría con la finalidad de cumplir con el Plan de Desarrollo Turístico Sustentable, y el Servicio Nacional de Turismo como organismo público encargado de ejecutar las políticas definidas por la Subsecretaría, y que cuenta con las competencias técnicas para ejecutar el Programa de Certificación de Calidad Turística, con fecha 2 de febrero de 2017, suscribieron una modificación al Convenio de Transferencia de Recursos para desarrollo del Programa de Certificación de Calidad Turística: Diagnóstico de Brechas, Implementación de Certificación de Prestadores de Servicios de Alojamiento, Agencias de Viaje y/o Tour Operadores en destinos priorizados del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, modificación que fue aprobada por Decreto Afecto N° 24 de 9 de febrero de 2017, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, tomado de razón por la Contraloría General de la República el 13 de marzo de 2017, y siendo necesario que el servicio Nacional de Turismo, apruebe administrativamente la modificación antes referida,

#### RESUELVO:

1° **APRUÉBASE** la Modificación al Convenio de Transferencia de recursos entre la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo, suscrita con fecha 2 de febrero de 2017 y cuyo texto es el que, de conformidad a lo establecido en la Resolución N° 1.600 de 2008 de la Contraloría General de la República, es el que a continuación se transcribe:

**"MODIFICACIÓN AL CONVENIO DE TRANSFERENCIA DE RECURSOS  
SUBSECRETARÍA DE TURISMO**

**A**

**SERVICIO NACIONAL DE TURISMO PARA EL  
"PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA: DIAGNÓSTICO DE BRECHAS,  
IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS DE CALIDAD TURÍSTICA Y CERTIFICACIÓN  
DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO, AGENCIAS DE VIAJE Y/O TOUR  
OPERADORES EN DESTINOS PRIORIZADOS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO  
TURÍSTICO SUSTENTABLE"**

En Santiago, Chile, a 02 de febrero de 2017 entre la SUBSECRETARÍA DE TURISMO, R.U.T. N° 61.980.020-6, representada por la Subsecretaria de Turismo Subrogante **HELEN KOUYOUMDJIAN INGLIS**, ambos con domicilio en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 2, Piso 10, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante la "SUBSECRETARÍA", por una parte; y, por la otra, el SERVICIO NACIONAL DE TURISMO, R.U.T. N° 60.704.000-1, representado por su Directora Nacional de Turismo (TyP) **MARCELA CABEZAS KELLER**, ambas con domicilio calle Avenida Providencia N° 1550, comuna de Providencia, Región Metropolitana, en adelante "SERNATUR", se declara y conviene lo siguiente:

**ANTECEDENTES.**

1. Que, con fecha 28 de julio de 2016, la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo suscribieron un convenio de transferencia de recursos, para el programa de certificación de calidad turística: diagnóstico de brechas, implementación de normas técnicas de calidad turística y certificación de prestadores de servicios de alojamiento, agencias de viaje y/o tour operadores en destinos priorizados del plan nacional de desarrollo turístico sustentable, el cual fue aprobado por medio del decreto exento N° 615, de fecha 16 de agosto de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y la resolución exenta N° 304, de fecha 18 de agosto de 2016, de Sernatur.
2. Que, dicho convenio contemplaba una transferencia total de recursos de \$159.000.000 (ciento cincuenta y nueve millones de pesos), los cuales se destinaron a implementar el programa de certificación de calidad (Sello de Calidad Turística), a través de un diagnóstico de brechas, implementación de normas de calidad turística y certificación de prestadores de servicios turísticos de los tipos: Alojamiento Turístico, Agencias de Viaje y/o Tour Operadores, para el año 2016 se contempló \$30.000.000 (treinta millones de pesos) y para el año 2017 \$129.000.000 (ciento veintinueve millones de pesos).
3. Que, de acuerdo a lo anteriormente señalado y por medio del memorándum N° 920009617, de fecha 02 de febrero de 2017, la Subsecretaría de Turismo, solicita ampliar el monto total contemplado para el desarrollo del "Programa de Certificación de Calidad Turística" de \$159.000.000 (ciento cincuenta y nueve millones de pesos) a \$292.000.000 (doscientos noventa y dos millones de pesos), lo que implica que durante el año 2017 se transferirá, un total de \$262.000.000 (doscientos sesenta y dos millones de pesos) con la finalidad de desarrollar una segunda versión del programa, donde más empresas sean beneficiadas.
4. Que, la segunda versión contempla realizar un diagnóstico de brechas, de a lo menos 60 empresas, e implementar según los diagnósticos realizados a lo menos en 38, las que finalmente se verán beneficiadas con el "PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA".
5. Que, la Ley N° 20.981 de Presupuestos para el Sector Público para el año 2017, contempla en la Partida 07, Capítulo 24, Programa 01, recursos en el Subtítulo 24 "Transferencias Corrientes", ítem 03 "A otras entidades públicas", Asignación 002 "Desarrollo Turístico Sustentable" por \$1.794.260.000 (mil setecientos noventa y cuatro millones doscientos



sesenta mil pesos), pudiendo con cargo a éstos efectuar transferencias a organismos e instituciones del Sector Público, de los cuales \$262.000.000 (doscientos sesenta y dos millones de pesos) están destinados a implementar el "Programa de certificación de calidad turística", donde \$129.000.000 (ciento veintinueve millones) corresponden a la segunda cuota del convenio suscrito el año 2016, aprobado por Decreto Exento N° 615 y \$133.000.000 (ciento treinta y tres millones de pesos) correspondientes a recursos para ejecución de una segunda versión del programa.

6. Que, la presente modificación tiene por objeto aumentar el monto a transferir en \$133.000.000 (ciento treinta y tres millones), lo que suma un total de \$262.000.000 (doscientos sesenta y dos millones de pesos), a transferir para el año 2017, con la finalidad de implementar el programa de certificación de calidad (Sello de Calidad Turística), a través de un diagnóstico de brechas, implementación de normas de calidad turística y certificación de prestadores de servicios turísticos de los tipos: Alojamiento Turístico, Agencias de Viaje y/o Tour Operadores.
7. Que, debiendo la "SUBSECRETARÍA" cumplir con el Desarrollo Turístico Sustentable establecido en la Ley de Presupuestos, y siendo "SERNATUR" el organismo público encargado de ejecutar las políticas definidas por la Subsecretaría y que cuenta con competencia técnica para ejecutar el programa anteriormente mencionado, al ser los encargados de ejecutar los programas derivados del Sistema Nacional de Calidad Turística, y cada uno en el cumplimiento de las funciones que le son propias, vienen en celebrar la modificación al Convenio de Transferencia de Recursos.

#### **CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DE LA MODIFICACIÓN.**

Por el presente instrumento, la "SUBSECRETARÍA" y "SERNATUR" vienen a celebrar una modificación al convenio de transferencia de recursos suscrito con fecha 28 de julio de 2016 y aprobado mediante decreto exento N° 615, de fecha 16 de agosto de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y la resolución exenta N° 304, de fecha 18 de agosto de 2016, de Sernatur, en lo siguiente:

#### **MODIFÍQUESE EL PÁRRAFO PRIMERO Y SEGUNDA DE LA CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONVENIO, POR LO SIGUIENTE:**

Por el presente instrumento, la "SUBSECRETARÍA" y "SERNATUR" vienen en modificar el convenio de transferencia de recursos suscrito con fecha 28 de julio de 2016, por el cual la primera transfirió a la segunda, la cantidad de \$30.000.000.- ( treinta millones de pesos) en el año 2016 y para el año 2017, se aumenta el monto a transferir en \$133.000.000 (ciento treinta y tres millones), lo que suma un total a transferir de \$262.000.000 (doscientos sesenta y dos millones de pesos) que se encuentran contemplados en la Partida 07, Capítulo 24, Programa 01, Subtítulo 24, ítem 03, asignación 002 con el fin de que éste ejecute el "PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA" para el componente Fortalecimiento de la Calidad y el Capital Humano del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable.

Del monto total del programa se podrá destinar hasta un 6% para gasto en personal y bienes y servicios de consumo.

#### **MODIFÍQUESE EN EL PÁRRAFO CUARTO "PRODUCTOS Y PLAZOS" DE LA CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONVENIO, POR LO SIGUIENTE:**

#### **PRODUCTOS Y PLAZOS**

- 1.1 Realizar Diagnóstico o actualización de Diagnóstico de Brechas –cuando corresponda- para al menos de 129 empresas (alojamientos, agencias de viaje y Tour Operadores).

1.2 De las empresas diagnosticadas en el punto anterior, se debe implementar a lo menos 86 empresas según brechas identificadas, por una parte a través de herramientas de gestión como la realización de un Manual Documental Organizacional, y por otra parte, el desarrollar e implementar un Plan de Mejoras de infraestructura y equipamiento de tal manera que permita a los establecimientos que no hayan accedido con anterioridad a fondos de este tipo, implementarse según los diagnósticos realizados.

1.3 Certificar según brechas identificadas a lo menos a 86 empresas de las identificadas en el punto 1.1

1.4 Las normas técnicas aplicables para la ejecución de este convenio son las siguientes, cuando corresponda:

1.4.1 Alojamientos Turísticos:

- Albergues, refugios u hostels – Requisitos para su calificación NCh2971.Of2006
- Camping o recinto de campamento – Requisitos para su calificación NCh2948.Of2012
- Hostales y residenciales – Requisitos para su calificación NCh2960.Of2006
- Alojamiento familiar o Bed & Breakfast – Requisitos para su calificación NCh2941.Of2005
- Centro de turismo de naturaleza o Lodge – Requisitos para su calificación NCh3009-2012
- Haciendas o estancias – Requisitos para su calificación NCh3002.Of2007
- Hosterías – Requisitos para su calificación NCh2963.Of2006
- Apart-hoteles – Requisitos para su calificación NCh2980-2012
- Complejos turísticos o Resort – Requisitos para su calificación NCh2949.Of2005
- Hoteles – Requisitos para su calificación NCh2912-2012
- Hoteles Boutique – Requisitos para su calificación NCh3285:2013
- Cabañas – Requisitos para su calificación NCh2964:2013
- Termas – Requisitos para su calificación NCh2939.Of2005
- Hospedaje rural – Requisitos para su calificación NCh3015.Of2006

1.4.2 Agencias de Viaje y Tour Operadores:

- Tour operadores u operadores mayoristas – Requisitos NCh3067:2013
- Agencias de viajes – Requisitos NCh3068:2013

1.4.3 Del financiamiento del programa

Los recursos del siguiente convenio podrán cubrir los siguientes costos por empresa:

- El 100% del costo del diagnóstico.
- El 90% del costo de la implementación. El 10% restante deberá ser financiado por el/la empresario/a

Además se financiará el 100% del costo de la auditoría de certificación (inicial), para las 86 empresas.

1.4.4 Otros

Examinar y evaluar las competencias de los candidatos a certificar respecto a la norma técnica correspondiente, a través de los antecedentes presentados en la solicitud respectiva.

Los establecimientos de alojamiento, agencias de viaje y tours operadores u operadores mayoristas seleccionados deberán contar como requisitos básicos la presentación del certificado de registro del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos.

#### 1.5 Plazos

Para la realización de este trabajo, de diagnóstico de 60 empresas adicionales, de las cuales se implementará al menos 38, según brechas identificadas, se considerará un plazo de ejecución de acciones desde la fecha de total tramitación del presente convenio y hasta el **20 de diciembre de 2017**, manteniéndose los plazos para la ejecución de acciones con las empresas diagnosticadas durante el año 2016 de acuerdo a lo señalado en el convenio ya suscrito el 28 de julio de 2016, es decir, deberán ejecutarse antes del **31 de octubre de 2017**

La coordinación se realizará directamente entre SERNATUR y la empresa adjudicataria. Se requiere que la metodología de trabajo sea flexible y que permita ir haciendo ajustes menores en relación al logro de los objetivos planteados.

SERNATUR tendrá 5 días hábiles para entregar las observaciones a los informes que entregue el adjudicatario, plazo que debe considerarse en la planificación. Una vez corregidas estas observaciones (en el caso que las hubiera), por parte de la empresa contratada, se realizará la recepción conforme respectiva.

#### **INCORPÓRESE EN LA CLÁUSULA SEGUNDA: TRANSFERENCIA DE RECURSOS, lo que se indica:**

El aumento por la suma de \$133.000.000 (ciento treinta y tres millones de pesos) serán transferidos durante el año 2017, una vez que se encuentre totalmente tramitado el último acto administrativo que aprueba la presente modificación y previa presentación por parte del Sernatur de los destinos donde se implementará el programa. Esta cuota corresponde a la incorporación de nuevos destinos y empresas que se verán beneficiadas por el programa de certificación de calidad turística.

#### **MODIFÍCASE EN LA CLAÚSULA SÉPTIMA: RENDICIÓN DE CUENTAS Y ENVÍO DE COMPROBANTE DE INGRESOS, en la parte de "Informes", por lo siguiente:**

Se consideran 2 informes de ejecución y un informe final:

1. Los 2 informes de avance, deberán ser entregados dentro de los primeros 15 días hábiles siguientes al término de las siguientes etapas:
  - Informe N°1: Al término la etapa de diagnóstico de brechas
  - Informe N°2: Al término de la etapa de implementación

Los informes de avance deberán ser presentados a los 15 días hábiles luego del término de la ejecución de cada módulo de la última etapa de todos los destinos involucrados.

Contenidos informes técnicos de avance:

Los informes deberán informar los gastos y actividades efectuadas a partir de la vigencia del convenio, incluyendo al menos la siguiente información:

- Actividades ejecutadas a la fecha y metas logradas.
- Actividades planificadas no ejecutadas, y su respectiva justificación.
- Actividades planificadas por el periodo restante hasta la finalización del programa.
- Recursos ejecutados a la fecha.
- Recursos no ejecutados, y su respectiva justificación.
- Saldos de recursos por rendir.
- Dificultades para la ejecución de lo comprometido

- La explicación detallada de las causas de la subejecución, si la hubiere.

Registro: Empresas participantes en cada etapa

2. El informe final deberá ser entregado dentro de los primeros 20 días hábiles de la última ceremonia de entrega de Sellos de Calidad:

Informe Final: Al término de la etapa de certificación deberá contener los resultados de la certificación de los prestadores de servicios turísticos beneficiarios del programa y el listado de empresas certificadas correspondiente al destino beneficiario, dentro de los primeros 20 días hábiles siguientes luego de realizada la última ceremonia de entrega de Sello de Calidad.

El informe deberá informar los gastos y actividades, incluyendo al menos la siguiente información:

- Actividades ejecutadas a la fecha y metas logradas.
- Actividades planificadas no ejecutadas, y su respectiva justificación.
- Actividades planificadas por el periodo restante hasta la finalización del programa.
- Recursos ejecutados a la fecha.
- Recursos no ejecutados, y su respectiva justificación.
- Saldos de recursos por rendir.
- Dificultades para la ejecución de lo comprometido
- La explicación detallada de las causas de la subejecución, si la hubiere.

Registros:

- Informes de retroalimentación de los resultados de encuestas de satisfacción del programa (Informe final).
- Registro con resultados de las auditorías de certificación de los prestadores de servicios turísticos beneficiarios del programa (Informe final).
- Registro con listado de empresas certificadas correspondiente al destino beneficiario (Informe final).

#### **MODIFÍCASE LA CLÁUSULA DÉCIMA: CONTRAPARTES TÉCNICAS, POR LO QUE INDICA:**

"SERNATUR" designa en calidad de contraparte técnica a doña Beatriz Román Alzerrera, Subdirectora de Desarrollo.

#### **- MODIFÍCASE EN LA CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: VIGENCIA DEL CONVENIO, PLAZO DE EJECUCIÓN Y PRÓRROGAS por lo siguiente.**

El presente convenio de transferencia de recursos, que agrega a lo menos 60 empresas, entrará en vigencia una vez que se encuentre totalmente tramitado el último acto administrativo de las partes que lo aprueba, y tendrá duración hasta el **28 de febrero de 2018**. Sin perjuicio de lo anterior, las actividades para la implementación de acciones para las nuevas empresas previstas en este convenio deberán ejecutarse antes del **20 de diciembre de 2017**.

Se debe considerar que el plazo de ejecución (31 de octubre de 2017) para el convenio suscrito con fecha 28 de julio de 2016 y aprobado por medio de decreto exento N° 615, de fecha 16 de agosto de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo se mantiene sin modificaciones.

#### **CLAUSULA SEGUNDA: VIGENCIA**

La presente modificación al convenio de transferencia de recursos entrará en vigencia una vez que se encuentre totalmente tramitado el último acto administrativo de las partes que lo aprueba.

Déjese expresa constancia que en lo no modificado, se mantendrá plenamente vigente todo lo dispuesto en el Convenio de Transferencia de recursos suscrito entre la SUBSECRETARÍA y SERNATUR, con fecha 28 de julio de 2016 y aprobado mediante Decreto exento N° 615, de 16 de agosto de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**CLAÚSULA TERCERA: PERSONERÍAS.**

La personería de doña **HELEN KOUYOUMDJIAN INGLIS**, para actuar en representación de la **SUBSECRETARÍA DE TURISMO** como Subsecretaría Subrogante consta en el decreto exento N° 293, de fecha 19 abril de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

La personería de doña **MARCELA CABEZAS KELLER** para representar al **SERVICIO NACIONAL DE TURISMO** consta en Decreto N° 56 de 14 de abril de 2016 de del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**CLAÚSULA CUARTA: COPIAS.**

El presente Convenio se suscribe en cuatro (4) ejemplares del mismo tenor y fecha quedando dos (2) en poder de cada una de las partes.

Previa lectura ratifican y firman,

PARA CONSTANCIA FIRMARON: DOÑA HELEN KOUYOUMDJIAN INGLIS, SUBSECRETARIA DE TURISMO SUBROGANTE, Y DOÑA MARCELA CABEZAS KELLER, DIRECTORA NACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO."

**ANÓTESE, REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



**MARCELA CABEZAS KELLER**  
DIRECTORA NACIONAL (TYP)  
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

MCK/MJGA/AMC/GHF  
c.c.:

- Dirección Nacional
- Subdirección de Desarrollo
- Subdirección Administrativa
- Fiscalía
- Oficina de Partes

Copia Fiel del Original  
lo que transcribo a Ud. Para su conocimiento

  
**MARIO CASTILLO FAÚNDEZ**  
Ministro de Fés



FMR/922040114



*[Handwritten signature]*

**ACTA**

**COMITÉ MINISTROS DEL TURISMO**

**SESIÓN ORDINARIA N° 9**

16 de Diciembre de 2014

**Ministerio de Economía**



En dependencias del Ministerio de Economía, comuna de Santiago, Región Metropolitana, a 16 de Diciembre de 2014, siendo las 8:00 horas, se da inicio a la Novena Sesión Ordinaria del Comité de Ministros del Turismo.

Preside la sesión el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, Sr. Luis Felipe Céspedes.

**A.- Asistencia:**

**A.1.- Asistencia Comité de Ministros del Turismo:**

1. Ministro de Economía, Fomento y Turismo, Sr. Luis Felipe Céspedes.
2. Ministro de Obras Públicas, Sr. Alberto Undurraga Vicuña.
3. Ministra de Vivienda y Urbanismo, Sra. Paulina Saball Astaburuaga.
4. Ministro de Agricultura, Sr. Carlos Furche Guajardo.
5. Ministro de Medio Ambiente, Sr. Pablo Badenier Martínez.
6. Ministra Presidenta del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, Sra. Claudia Barattini Contreras

**A.2.- Asistencia con Derecho a Voz en el Comité:**

1. Subsecretaria de Turismo, Sra. Javiera Montes Cruz.
2. Subsecretario de Bienes Nacionales, Sr. Jorge Maldonado Contreras.
3. Director Nacional del Servicio Nacional de Turismo, Sr. Omar Hernández Alcayaga.
4. Director Nacional de la Corporación Nacional Forestal, Sr. Aarón Cavieres Cancino.

**B.- Tabla Novena Sesión Comité Ministros del Turismo.**

El Presidente da inicio a la sesión y señala que, de acuerdo a la tabla en poder de los asistentes, corresponde tratar las siguientes materias:

- 1.- Presentación de la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento.
- 2.- Cuenta de los acuerdos de los Comités de Ministros N° 6, 7 y 8.
- 3.- Presentación Plan de Desarrollo Turístico Sustentable.
- 4.- Presentación del Plan de Desarrollo Turístico en Áreas Silvestres Protegidas.
- 5.- Presentación del Subsecretario de Bienes Nacionales respecto del Estado del Proceso de Licitación de la Concesión en el Parque Nacional Villarrica.
- 6.- Zonas de Interés Turístico: Estado de avance; presentación de borrador de reglamento; presentación de la Zona de Interés Turístico Rancho – Futrono para su declaración; estado de Zona de Interés Turístico Lastarria – Bellas Artes.
- 7.- Presentación del Ministro de Obras Públicas sobre Infraestructura pública en destinos turísticos.
- 8.- Estado de las Indicaciones al Proyecto que Modifica Ley N° 20.423.

El Ministro Sr. Luis Felipe Céspedes da la bienvenida a los asistentes y presenta a la Subsecretaria de Turismo, Sra. Javiera Montes Cruz.





La Subsecretaría de Turismo, saluda y agradece la presencia de los asistentes

El Ministro Sr. Céspedes inicia la exposición.

## 1.- PRESENTACIÓN DE LA AGENDA DE PRODUCTIVIDAD, INNOVACIÓN Y CRECIMIENTO.

El Ministro Sr. Céspedes hace una breve exposición de la importancia del turismo en la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento. Señala que se ha estado trabajando en coordinación con el sector privado, por ejemplo, a través de los diálogos de productividad.

Releva la importancia de que los Ministros presentes conozcan las acciones en las que se está trabajando en la Agenda, y por ello es importante la presentación ante el Comité.

La Subsecretaría hace presente la necesidad de gestión intersectorial, tanto a nivel central como a nivel regional. En este último aspecto pone énfasis en el trabajo que a nivel regional se está realizando por parte de los Comités de SEREMIS del Turismo, que es una manifestación del Comité de Ministros del Turismo, a nivel regional, y cita como ejemplo los acuerdos en materia de infraestructura en el Parque Nacional Fray Jorge, en la región de Coquimbo.

## 2.- CUENTA DE LOS ACUERDOS DE LOS COMITÉS DE MINISTROS N° 6, 7 Y 8.

La Subsecretaría de Turismo, Sra. Montes, da cuenta de los acuerdos adoptados en la sesión del Comité de Ministros del Turismo N° 8, de abril de 2014. En este sentido, queda constancia que se dio cumplimiento a los acuerdos adoptados en el Comité de Ministros del Turismo N° 8, en los siguientes términos:

- a) Mediante Decreto N° 220, de 25 de abril de 2014, y publicado en el Diario oficial el 5 de mayo del mismo año, se ejecutó el acuerdo 01/2014 del Comité de Ministros del Turismo N° 8, que revocó la derogación de 18 Zonas de Interés Turístico.
- b) En cumplimiento del acuerdo N° 02/2014, del Comité de Ministros del Turismo N° 8, en el presente Comité de Ministros del Turismo se propone el borrador de un nuevo Reglamento de Declaración de Zonas de Interés Turístico, de conformidad a los lineamientos expuestos por la Subsecretaría de Turismo.
- c) Mediante Resolución N° 64 de 22 de Septiembre de 2014, se constituyó un Comité Técnico que propondrá y evaluará los criterios de priorización de las Áreas Silvestres Protegidas, así como los mecanismos para nuevas concesiones, en cumplimiento del acuerdo N° 03/2014, del Comité de Ministros del Turismo N° 8.

Asimismo, se da cuenta de los acuerdos adoptados en las sesiones 6 y 7 del Comité de Ministros del Turismo, dejándose constancia que no existen acuerdos anteriores pendientes de cumplimiento, sin perjuicio de lo que se expondrá, posteriormente, respecto de la Declaración de Zona de Interés Turístico del sector Lastarria – Bellas Artes.







### 3.- PRESENTACIÓN PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE.

La Subsecretaria de Turismo, Sra. Montes, presenta los objetivos y lineamientos, líneas de acción y ejecución del Plan de Desarrollo Turístico Sustentable, así como su respectivo presupuesto. Hace presente al Comité de Ministros que este Plan corresponde a una prioridad presidencial, señalada en la cuenta al país del 21 de mayo de 2014. Asimismo, somete a consideración del Comité que dicho órgano debe aprobar el presupuesto del Plan, el cual consta de 100 millones de dólares, además de aportes provenientes de otras fuentes de financiamiento, que lo incrementarían en el tiempo.

Luego de la exposición de la Subsecretaria, el Comité acuerda:

**Acuerdo 04/2014: por unanimidad aprobar las líneas la propuesta de Plan de Desarrollo Turístico Sustentable, y el presupuesto asociado al mismo.**

### 4.- PRESENTACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO EN ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS.

La Subsecretaria, Sra. Montes, señala que la Subsecretaría de Turismo está trabajando con la Corporación Nacional Forestal (CONAF), con el objeto de desarrollar un Plan Nacional de Desarrollo Turístico en Áreas Silvestres Protegidas.

A continuación, Magdalena García, Jefa de la Unidad Sustentabilidad de la Subsecretaría de Turismo, expone sobre avance y desafíos en áreas silvestres protegidas priorizadas, y el estado de avance respecto de los parques y reservas priorizadas previamente por el Comité de Ministros, correspondientes a: Parque Nacional Pan de Azúcar, Parque Nacional Radal Siete Tazas, Parque Nacional Villarrica, Reserva Nacional Mocho Choshuenco, Reserva Nacional Cerro Castillo, Parque Nacional La Campana, y Parque Nacional Fray Jorge.

### 5. -PRESENTACIÓN DEL SUBSECRETARIO DE BIENES NACIONALES RESPECTO DEL ESTADO DEL PROCESO DE LICITACIÓN DE LA CONCESIÓN EN EL PARQUE NACIONAL VILLARRICA.

A continuación, el Subsecretario de Bienes Nacionales, Sr. Jorge Maldonado Contreras, realiza una presentación acerca del Estado del Proceso de Licitación de la Concesión en el Parque Nacional Villarrica.

Al respecto, señala que la documentación relativa a este proceso licitatorio se encuentra actualmente en la División Jurídica del Ministerio de Bienes Nacionales. Asimismo, señala que se esperan avances en relación a la Mesa Técnica encargada de la elaboración de las bases de licitación del proceso.

Se refiere a la Consulta Indígena, señalando que se trata de un punto ya resuelto por la Subsecretaría de Servicios Sociales, la que sólo dice relación con la infraestructura que se habilitará para las comunidades. Sin embargo, a su juicio, aún falta determinar los pueblos y comunidades que se encuentran afectados directamente.





Señala que se encuentra pendiente los estudios o modelos de negocios por parte de la Subsecretaría de Turismo, con el objeto de determinar la renta concesional. Asimismo, se encuentra pendiente aspectos relacionados con el actual administrador, Enjoy.

La Subsecretaria, Sra. Montes, hace presente, además, que se encuentra trabajando con el Ministerio de Obras Públicas, en relación a derechos de aguas cesiones para la construcción de un camino público de acceso a la zona.

**6.- ZONAS DE INTERÉS TURÍSTICO: ESTADO DE AVANCE; PRESENTACIÓN DE BORRADOR DE REGLAMENTO; PRESENTACIÓN DE LA ZONA DE INTERÉS TURÍSTICO RANCO – FUTRONO PARA SU DECLARACIÓN; ESTADO DE ZONA DE INTERÉS TURÍSTICO LASTARRIA – BELLAS ARTES.**

La Subsecretaria Sra. Montes señala a los presentes que se está avanzando en el trabajo de los Comités de SEREMIS del Turismo, y se le van encomendando nuevas tareas. Señala, al respecto, que esta instancia, que es una manifestación regional del Comité de Ministros del Turismo, va en línea con lo manifestado en el programa de Gobierno de la Presidenta Bachelet.

A continuación, Magdalena García, de la Subsecretaría de Turismo, expone la situación actual de las Zonas de Interés Turístico desde la publicación de la Ley N° 20.423, y el estado de avance de aquellas declaradas con anterioridad a dicha norma, que han manifestado su voluntad de actualizarse.

Posteriormente, Magdalena García presenta los aspectos más relevantes del borrador de propuesta de reglamento de declaración de Zonas de Interés Turístico que se les entregó a los Secretarios de Estado, relevando aspectos como: la participación temprana de órganos públicos, particularmente los municipios; evaluación regional a través de los Comités de SEREMIS del Turismo, coordinación público – privada en la elaboración y gestión de los planes de acción, y la posibilidad que en todas las etapas del procedimiento sea posible modificar aspectos técnicos de las zonas solicitadas, y en particular, de los lmites geográficos.

A continuación, Francisco Muñoz, asesor del gabinete de la Subsecretaria de Turismo, expone los aspectos más importantes del procedimiento de declaración de las Zonas de Interés Turístico propuesto, y señala que estas tendrán una duración de 4 años, renovables a través de una actualización del Plan de Acción, y que, en caso que no se presenten solicitudes de renovación antes del vencimiento del plazo de vigencia, las Zonas de Interés Turístico caducarán de pleno derecho, sin necesidad que se requiera una revocación por parte del Comité de Ministros.

La Ministra de Vivienda y Urbanismo, Sra. Saball, manifiesta su preocupación por la curación de las Zonas de Interés Turístico. Al respecto, señala que los plazos deben ser acordes a las modificaciones de los Planes Reguladores, en especial, respecto de los usos permitidos.





La Subsecretaria de Turismo, Sra. Montes, responde señalando que, por su propia naturaleza, la declaración, modificación, caducidad o revocación de una Zona de Interés Turístico no implica un cambio en el Plan Regulador ni otros instrumentos de planificación. Sin embargo, compromete su colaboración para que los equipos jurídicos de ambos ministerios puedan trabajar para enunciar criterios en este aspecto.

El Subsecretario de Bienes Nacionales, Sr. Maldonado, ofrece el apoyo del equipo jurídico de la Subsecretaría de Bienes Nacionales para analizar y buscar solución, si corresponde, en esta tema.

La Subsecretaria solicita la aprobación del Borrador de Reglamento presentado, haciendo presente que este debe ser firmado por los Ministros integrantes del Comité.

Luego de este breve debate, el Comité acuerda:

**Acuerdo 05/2014: por unanimidad, aprobar las bases del procedimiento establecidas en el borrador del Reglamento de declaración de Zonas de Interés Turístico entregado a las Sras. y Sres. Ministros.**

La Subsecretaria de Turismo, Sra. Montes, presenta a continuación a Magdalena García, quien expone acerca de la solicitud de actualización, de conformidad a la Ley N° 20.423, de la Zona de Interés Turístico Ranco Futrono. Terminada la exposición, la Subsecretaria Sra. Montes, en razón de los antecedentes proporcionados, solicita la aprobación de dicha Zona de Interés Turístico.

Luego de la presentación señalada, el Comité acuerda:

**Acuerdo 06/2014: por unanimidad, aprobar la actualización de la Zona de Interés Turístico Ranco Futrono.**

Posterior a ello, Francisco Muñoz, del Gabinete de la Subsecretaria de Turismo, expone la situación actual de la Zona de Interés Turístico Lastarria – Bellas Artes. Al respecto, hace presente que el Comité de Ministros del Turismo, en su sesión N° 7, de diciembre de 2013, acordó declarar Zona de Interés Turístico el barrio Lastarria – Bellas Artes. No obstante ello, a la fecha, no se ha conformado una entidad gestora encargada de la gestión del respectivo Plan de Acción, de manera tal que no ha sido posible la dictación del decreto que ejecute el acuerdo del Comité de Ministros. En este mismo sentido, se hace presente que algunos actores locales manifestaron la necesidad de retrotraer el procedimiento a la etapa de consulta pública, debido a la escasa participación que habría existido en dicha instancia, por parte de la comunidad local.

Luego de esta presentación, el Comité acuerda:

**Acuerdo 07/2014: por unanimidad, revocar el acuerdo alcanzado en el Comité de Ministros del Turismo N° 7, de diciembre de 2013, en orden a declarar Zona de Interés Turístico Lastarria – Bellas Artes, considerando que, a la fecha, no se ha dictado el decreto respectivo, y no se ha constituido la entidad gestora, y se retrotrae el procedimiento a la etapa de consulta pública.**





#### 7.- PRESENTACIÓN DEL MINISTRO DE OBRAS PÚBLICAS SOBRE INFRAESTRUCTURA PÚBLICA EN DESTINOS TURÍSTICOS.

El Ministro de Obras Públicas, Sr. Undurruga, señala que uno de los objetivos estratégicos de su cartera de Estado, es la de impulsar infraestructura para el turismo. Señala que las áreas más tradicionales del Ministerio de Obras Públicas hay un conjunto de proyectos en infraestructura, respecto de los cuales señala como los más importantes en materia turística: la Red Interlagos, entre Victoria y Puelo; Desarrollo de Borde Costero; accesos en general a Lagos y Playas; Restauración de Edificios Patrimoniales (por ejemplo, en Humberstone) e infraestructura en pavimentos, entre los cuales hay más de 7 mil kilómetros destinados a activar circuitos turísticos.

#### 8.- PRESENTACIÓN PROYECTO DE LEY

La Subsecretaria Sra. Montes hace una relación brevísima del Proyecto que modifica la Ley N° 20.423, señalando que se encuentra en etapa de revisión final en el Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Al respecto, hace presente que de conformidad con lo señalado por la División Jurídica de dicho ministerio, se solicitó adecuar aquella parte del proyecto de ley y sus indicaciones al Proyecto de Ley que crea el Servicio de Biodiversidad y Áreas Protegidas, a lo cual se propone optar por retirar aquella parte del Proyecto de Ley y de las indicaciones relativas a Áreas Silvestres Protegidas, a lo cual los ministros se manifestaron de acuerdo.

No habiendo otras materias que tratar, el Ministro Sr. Luis Felipe Céspedes agradece la asistencia a los Ministros, Subsecretaria y demás asistentes.

Siendo las 08:40 hrs., se pone término a la presente sesión de Comité de Ministros del Turismo.





MINISTERIO DE ECONOMIA FOMENTO Y TURISMO  
MINISTRO  
FELIPE CÉSPEDES CIFUENTES  
MINISTRO DE ECONOMIA,  
FOMENTO Y TURISMO

REPUBLICA DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS  
MINISTRO  
ALBERTO UNDURRAGA VIGUÑA  
MINISTRO DE OBRAS PÚBLICAS

REPUBLICA DE CHILE  
MINISTERIO DE ECONOMIA FOMENTO Y TURISMO  
SUBSECRETARÍA DE ECONOMIA  
E. M. T.

MINISTERIO DE AGRICULTURA  
MINISTRO  
CARLOS FURCHE GUJARDO  
MINISTRO DE AGRICULTURA

Ministerio de Vivienda y Urbanismo  
Gabinete Ministerial  
MINISTRA DE VIVIENDA  
Y URBANISMO  
MINISTRA

CONSEJO NACIONAL  
DE LA CULTURA Y LAS ARTES  
MINISTRA PRESIDENTE  
CLAUDIA BARATTINI CONTRERAS  
MINISTRA PRESIDENTA DEL CONSEJO  
NACIONAL DE LA CULTURA Y LAS ARTES

MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE  
MINISTRO  
PABLO BADENIER MARTÍNEZ  
MINISTRO DE MEDIO AMBIENTE

REPUBLICA DE CHILE  
MINISTERIO DE BIENES NACIONALES  
SUBSECRETARÍA DE BIENES NACIONALES  
JORGE MALDONADO CONTRERAS  
SUBSECRETARIO DE BIENES NACIONALES

REPUBLICA DE CHILE  
SUBSECRETARÍA DE TURISMO  
SUBSECRETARÍA DE TURISMO  
SILVIA BONDÉS CRUZ  
SUBSECRETARIA DE TURISMO

MINISTERIO DE ECONOMIA FOMENTO Y TURISMO  
JEFA DIVISION JURIDICA  
CHILE



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN JURÍDICA

AJS

**CURSA CON ALCANCES EL  
DECRETO N° 119, DE 2017, DEL  
MINISTERIO DE ECONOMÍA,  
FOMENTO Y TURISMO.**

SANTIAGO, 17. NOV 17 \*040451

Esta Contraloría General ha dado curso al documento del rubro, que modifica el convenio de transferencia de recursos suscrito entre la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo, para la ejecución del "Programa de Certificación de Calidad Turística", por encontrarse ajustado a derecho.

No obstante, en relación a la cláusula primera del acuerdo de voluntades en estudio, cumple con hacer presente que de los antecedentes tenidos a la vista, esta Entidad Fiscalizadora entiende que la segunda enmienda que se efectúa a ese apartado, consiste en incorporar un párrafo cuarto relativo a "Gastos en Administración".

Finalmente, en cuanto al primer párrafo de la cláusula segunda del convenio en trámite, cabe señalar que sin perjuicio que las partes hayan acordado que por razones de buen servicio, las actividades comprometidas para la ejecución del programa continuarán sin esperar la total tramitación del acto administrativo de la especie, el acuerdo solo puede entrar en vigencia una vez que el decreto que lo aprueba se encuentre totalmente tramitado, aspecto que se omitió consignar en la especie (aplica criterio contenido en el dictamen N° 20.437, de 2017).

Con los alcances que anteceden, se ha tomado razón del decreto del epígrafe.

Saluda atentamente a Ud.

JORGE BERMUDEZ SOTO  
Contralor General de la República

★ 11  
AL SEÑOR  
MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO  
PRESENTE



**APRUEBA MODIFICACIÓN AL CONVENIO DE TRANSFERENCIA DE RECURSOS ENTRE LA SUBSECRETARÍA DE TURISMO Y EL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO PARA EL "PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA: DIAGNÓSTICO DE BRECHAS, IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS DE CALIDAD TURÍSTICA Y CERTIFICACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO, AGENCIAS DE VIAJE Y/O TOUR OPERADORES EN DESTINOS PRIORIZADOS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE".**

CONTRALORIA GENERAL DE PARTES  
OFICINA GENERAL DE PARTES

- 6 OCT 2017

920099017  
DIVISION JURIDICA  
CSM

TRANSCRIPCIONES RECTIFICADAS



DECRETO N° 119 / 05 OCT. 2017

DIVISION JURIDICA  
COMITE 3  
ASS JEFE  
06 OCT. 2017

**VISTO:** Lo dispuesto en la ley N° 20.423, Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo; en el decreto con fuerza de ley N° 1-19653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en el decreto con fuerza de ley N° 88, de 1953, del Ministerio de Hacienda; en el decreto exento N° 615 de 2016 y en el Decreto N° 24 de 2017, ambos del Ministerio Economía, Fomento y Turismo; y en la resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

- 1.- Que, con fecha 28 de julio de 2016, la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo, en adelante, "Sernatur" suscribieron un convenio de transferencia de recursos, para el programa de certificación de calidad turística: diagnóstico de brechas, implementación de normas técnicas de calidad turística y certificación de prestadores de servicios de alojamiento, agencias de viaje y/o tour operadores en destinos priorizados del plan nacional de desarrollo turístico sustentable, el cual fue aprobado por medio del decreto exento N° 615, de fecha 16 de agosto de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y la resolución exenta N° 304, de fecha 18 de agosto de 2016, de "Sernatur".
- 2.- Que, con fecha 2 de febrero de 2017 se suscribió una modificación al convenio individualizado anteriormente, la cual consistió en aumentar el presupuesto contemplado originalmente, ya que la segunda versión contempló realizar un diagnóstico de brechas, de a lo menos 60 empresas, e implementó según los diagnósticos realizados a lo menos en 38, las que finalmente se verán beneficiadas con el "PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA".
- 3.- Que, la modificación anteriormente señalada fue aprobada mediante decreto N° 24 del 9 de febrero de 2017 y Tomada de Razón con fecha 13 de marzo de 2017 y aprobada mediante resolución administrativa exenta N° 101 de fecha 20 de marzo del año en curso del Servicio Nacional de Turismo.

RETIRADO SIN TRAMITAR  
CON OFICIO N° 248  
FECHA: 2 NOV 2017

T/R 17.11.2017 C/A

OFICINA DE PARTES  
SUBSECRETARIA DE TURISMO  
21 NOV 2017  
TERMINO DE TRAMITACION



Of. per

4.- Que, con fecha 14 de septiembre de 2017 y mediante el oficio Ord. 551 de fecha 14 de septiembre de 2017 del Servicio Nacional de Turismo, solicitan nuevamente una modificación al convenio de transferencia de recursos indicado en el numeral primero de los antecedentes.

5.- Que, lo anterior se funda en el informe técnico que se acompaña al oficio Ord. 551 individualizado precedentemente, el cual se adjunta a la presente modificación, en el que indican que se recibió carta de la empresa adjudicada en los procesos de licitación del grupo 1 que comprende las Regiones de Los Lagos, Los Ríos y La Araucanía ID 1591-23-LQ16 y grupo 2 que comprende las Regiones Metropolitana, Valparaíso y Coquimbo ID 1591-10-LQ17.

6.- Que, la empresa adjudicada para ambos grupos corresponde a Murillo & Partners y señalan que es necesario modificar la carta Gantt presentada inicialmente en el proceso, debido a que en el grupo 1, en la etapa de diagnóstico de brechas existió insuficiente número de empresas que manifestaron interés en continuar en la etapa de implementación. Ya que inicialmente se diagnosticaron un total de 76 prestadores, de los cuales sólo 44 prestadores aceptaron el compromiso de inversión e implementación.

7.- Que, a su vez, en este mismo grupo 1, durante la ejecución del programa, en la etapa de implementación se presentaron casos de deserción al Programa, por lo que fue necesario incluir nuevos prestadores al proceso de diagnóstico, sumando hasta el mes de agosto a 19 prestadores diagnosticados adicionalmente. Por lo anterior, ha sido necesario que se extienda la etapa de implementación por el permanente ingreso de nuevas empresas al programa para así dar cumplimiento a los productos establecidos en el convenio suscrito e individualizado en el numeral primero.

8.- Que, por otro lado, el grupo 2, en la etapa de planificación de certificación, ha indicado que el proceso debe ser realizado por los organismos certificadores, quienes deben contar con la acreditación vigente ante el Instituto Nacional de Normalización para realizar los procesos de Auditorías. Por lo que los tiempos de ejecución de estos procesos no dependen de la empresa consultora adjudicada ni el Servicio Nacional de Turismo, sino que de la disponibilidad de dichos actores.

9.- Que, por medio de memorándum N° 920099017, el Jefe de Gabinete de la Subsecretaría de Turismo ha solicitado a la Jefa de la División Jurídica, acceder a la modificación solicitada por el Servicio Nacional de Turismo, con la finalidad de continuar con la ejecución del Plan de Desarrollo Turístico Sustentable, aprobado en la sesión N° 9 de fecha 16 de diciembre de 2014, del Comité de Ministros del Turismo.

10.- Que, finalmente con fecha 26 de septiembre la "SUBSECRETARÍA" suscribe la modificación al convenio solicitada por el SERNATUR, con la finalidad cumplir con el Desarrollo Turístico Sustentable establecido en la Ley de Presupuestos, el cual debe ser aprobado mediante la dictación del presente acto administrativo.



#### DECRETO:

**ARTÍCULO ÚNICO:** APRUÉBASE la modificación al Convenio de Transferencia de Recursos entre la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo, de fecha 26 de septiembre de 2017, cuyo texto se transcribe a continuación:

#### **MODIFICACIÓN AL CONVENIO DE TRANSFERENCIA DE RECURSOS SUBSECRETARÍA DE TURISMO**

**A**

**SERVICIO NACIONAL DE TURISMO PARA EL  
"PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA: DIAGNÓSTICO DE BRECHAS,  
IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS DE CALIDAD TURÍSTICA Y CERTIFICACIÓN  
DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO, AGENCIAS DE VIAJE Y/O TOUR  
OPERADORES EN DESTINOS PRIORIZADOS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO  
TURÍSTICO SUSTENTABLE"**

En Santiago, Chile, a 26 de septiembre de 2017 entre la **SUBSECRETARÍA DE TURISMO**, R.U.T. N° 61.980.020-6, representada por la Subsecretaria de Turismo doña **JAVIERA MONTES CRUZ**, ambos con domicilio en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 2, Piso 10, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante la "SUBSECRETARÍA", por una parte, el **SERVICIO**



**NACIONAL DE TURISMO**, R.U.T. N° 60.704.000-1, representado por su Directora Nacional **MARCELA CABEZAS KELLER**, ambos con domicilio calle Avenida Providencia N° 1550, comuna de Providencia, Región Metropolitana, en adelante "SERNATUR", se declara y conviene la siguiente modificación:

#### **ANTECEDENTES.**

1. Que, con fecha 28 de julio de 2016, la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo suscribieron un convenio de transferencia de recursos, para el Programa de Certificación de Calidad turística: diagnóstico de brechas, implementación de normas técnicas de calidad turística y certificación de prestadores de servicios de alojamiento, agencias de viaje y/o tour operadores en destinos priorizados del plan nacional de desarrollo turístico sustentable, el cual fue aprobado por medio del decreto exento N° 615, de fecha 16 de agosto de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y la resolución exenta N° 304, de fecha 18 de agosto de 2016, de Sernatur.
2. Con fecha 2 de febrero de 2017 se suscribió una modificación al convenio individualizado anteriormente, la cual consistió en aumentar el presupuesto contemplado originalmente, ya que la segunda versión contempló realizar un diagnóstico de brechas, de a lo menos 60 empresas, e implementó según los diagnósticos realizados a lo menos en 38, las que finalmente se verán beneficiadas con el "PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA".
3. La modificación anteriormente señalada fue aprobada mediante decreto N° 24 del 9 de febrero de 2017 y Tomada de Razón con fecha 13 de marzo de 2017 y aprobada mediante resolución administrativa exenta N° 101 de fecha 20 de marzo del año en curso del Servicio Nacional de Turismo.
4. Ahora bien, con fecha 14 de septiembre de 2017 y mediante el oficio Ord. 551 del Servicio Nacional de Turismo, solicitan nuevamente una modificación al convenio de transferencia de recursos indicado en el numeral primero de los antecedentes.
5. Lo anterior se funda en el informe técnico que se acompaña al oficio Ord. 551 del Servicio Nacional de Turismo, el cual se adjunta a la presente modificación, en el que indican que se recibió carta de la empresa adjudicada en los procesos de licitación del grupo 1 que comprende las Regiones de Los Lagos, Los Ríos y La Araucanía ID 1591-23-LQ16 y grupo 2 que comprende las Regiones Metropolitana, Valparaíso y Coquimbo ID 1591-10-LQ17.
6. La empresa adjudicada para ambos grupos corresponde a Murillo & Partners y señalan que es necesario modificar la carta Gantt presentada inicialmente en el proceso, debido a que en el grupo 1, en la etapa de diagnóstico de brechas existió insuficiente número de empresas que manifestaron interés en continuar en la etapa de implementación. Ya que inicialmente se diagnosticaron un total de 76 prestadores, de los cuales sólo 44 prestadores aceptaron el compromiso de inversión e implementación.
7. A su vez, en este mismo grupo 1, durante la ejecución del programa, en la etapa de implementación se presentaron casos de deserción al Programa, por lo que fue necesario incluir nuevos prestadores al proceso de diagnóstico, sumando hasta el mes de agosto a 19 prestadores diagnosticados adicionalmente. Por lo anterior, ha sido necesario que se extienda la etapa de implementación por el permanente ingreso de nuevas empresas al programa para así dar cumplimiento a los productos establecidos en el convenio suscrito e individualizado en el numeral primero.
8. Por otro lado, el grupo 2, en la etapa de planificación de certificación, se ha indicado que el proceso debe ser realizado por lo organismo certificadores, quienes deben contar con la acreditación vigente ante el Instituto Nacional de Normalización para realizar los procesos de Auditorías. Por lo que los tiempos de ejecución de estos procesos no dependen de la empresa consultora adjudicada ni el Servicio Nacional de Turismo, sino que de la disponibilidad de dichos actores.
9. Por medio de memorándum N° 920099017, el Jefe de Gabinete de la Subsecretaría de Turismo ha solicitado a la Jefa de la División Jurídica, acceder a la modificación solicitada por el Servicio Nacional de Turismo, con la finalidad de continuar con la ejecución del Plan de Desarrollo Turístico Sustentable, aprobado en la sesión N° 9 de fecha 16 de diciembre de 2014, del Comité de Ministros del Turismo.

10. Que, debiendo la "SUBSECRETARÍA" cumplir con el Desarrollo Turístico Sustentable establecido en la Ley de Presupuestos, y siendo "SERNATUR" el organismo público encargado de ejecutar las políticas definidas por la Subsecretaría y que cuenta con competencia técnica para ejecutar el programa anteriormente mencionado, al ser los encargados de ejecutar los programas derivados del Sistema Nacional de Calidad Turística, y cada uno en el cumplimiento de las funciones que le son propias, vienen en celebrar la modificación al Convenio de Transferencia de Recursos.

#### CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DE LA MODIFICACIÓN.

Por el presente instrumento, la "SUBSECRETARÍA" y "SERNATUR" vienen a celebrar una modificación al convenio de transferencia de recursos suscrito con fecha 28 de julio de 2016 y aprobado mediante decreto exento N° 615, de fecha 16 de agosto de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y la resolución exenta N° 304, de fecha 18 de agosto de 2016, de Sernatur y sus posteriores modificaciones en lo siguiente:



- **MODIFÍQUESE EL PRIMER PÁRRAFO QUE INDICA "PRODUCTOS Y PLAZOS" NUMERAL 1.5 DE LA CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONVENIO, POR LO SIGUIENTE:**

Para la realización de este trabajo de diagnóstico de 60 empresas adicionales, de las cuales se implementará al menos 38, según brechas identificadas, se considerará un plazo de ejecución de acciones desde la fecha de total tramitación del presente convenio y hasta el **31 de diciembre de 2017**. El plazo de ejecución de acciones para la totalidad de las empresas diagnosticadas, se extenderá hasta antes del 31 de diciembre de 2017.

- **INCORPÓRESE EN LA CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONVENIO, PÁRRAFO CUARTO, DONDE SEÑALA GASTOS DE ADMINISTRACIÓN LA SIGUIENTE FRASE:**



**Gastos en Administración:** *Los gastos administrativos por concepto de contratación de personal, podrán ejecutarse hasta el 31 de diciembre de 2017.*

- **MODIFÍCASE EN LA CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA, PÁRRAFO PRIMERO: VIGENCIA DEL CONVENIO, PLAZO DE EJECUCIÓN Y PRÓRROGAS por lo siguiente.**

El presente convenio de transferencia de recursos, que agrega a lo menos 60 empresas, entrará en vigencia una vez que se encuentre totalmente tramitado el último acto administrativo de las partes que lo aprueba, y tendrá duración hasta el **28 de febrero de 2018**. Sin perjuicio de lo anterior, las actividades para la implementación de acciones para las nuevas empresas previstas en este convenio deberán ejecutarse antes del **31 de diciembre de 2017**.



#### CLÁUSULA SEGUNDA: VIGENCIA

Las partes dejan constancia que atendido de que se trata de un programa de continuidad, que se viene desarrollando desde el año 2016 y que son actividades impostergables, el Servicio Nacional de Turismo por razones de buen servicio, continuará el desarrollo de las mismas a contar del 26 de septiembre de 2017, sin esperar la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe.

Déjese expresa constancia que en lo no modificado, se mantendrá plenamente vigente todo lo dispuesto en el Convenio de Transferencia de recursos suscrito entre la SUBSECRETARÍA y SERNATUR, con fecha 28 de julio de 2016 y aprobado mediante Decreto exento N° 615, de 16 de agosto de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y sus posteriores modificaciones.

#### CLÁUSULA TERCERA: PERSONERÍAS.

La personería de doña **JAVIERA MONTES CRUZ**, para actuar en representación de la **SUBSECRETARÍA DE TURISMO** consta en Decreto Supremo N° 71, de 11 de marzo de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en relación con el artículo 11 de la Ley N° 20.423, Del Sistema de Desarrollo Institucional para el Turismo, y con el artículo 24 del Decreto con Fuerza de Ley N° 1-19653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

La personería de **Marcela Cabezas Keller**, para representar al Servicio Nacional de Turismo, consta en el D.L N° 1224, de 1975, que Crea el Servicio Nacional de Turismo en relación el Decreto Supremo

N.º 23, de 9 de febrero de 2017, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombra a doña Marcela Cabezas Keller en el cargo de Directora Nacional del Servicio Nacional de Turismo.

**CLAÚSULA CUARTA: COPIAS.**

El presente Convenio se suscribe en cuatro (4) ejemplares del mismo tenor y fecha quedando dos (2) en poder de cada una de las partes.

Previa lectura ratifican y firman,

PARA CONSTANCIA FIRMARON: DOÑA JAVIERA MONTES CRUZ, SUBSECRETARIA DE TURISMO Y DOÑA MARCELA CABEZAS KELLER, DIRECTORA DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.

**ANÓTESE, TÓMESE RAZÓN Y NOTIFÍQUESE.**

**POR ORDEN DE LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA**

  
**JORGE RODRÍGUEZ GROSSI**  
**MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO**

  
**REPUBLICA DE CHILE**  
**SUBSECRETARÍA DE TURISMO**  
**(S)**  
**SUBSECRETARÍA**

  
**MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO**  
**COORDINADOR JURÍDICO**  
**CHILE**

Distribución:  
-SERNATUR  
-Unidad de Control y Rendiciones  
-Subsecretaría de Turismo  
-Oficina de partes

Lo que transcribe, para su conocimiento.  
Saluda atentamente a Usted.,

  
**JAVIERA MONTES CRUZ**  
**Subsecretaria de turismo**