



# CALIDAD Y SUSTENTABILIDAD EN TURISMO



## SELLO DE Calidad Turística

El Sello Q de Calidad Turística es un distintivo que se le otorga a todos los y las prestadores(as) de servicios turísticos que están certificados en alguna de las normas de calidad turística, entre ellos:



EL SELLO DE CALIDAD TURÍSTICA ES SIGNIFICADO DE CONFIANZA, TRANSPARENCIA, SEGURIDAD, SATISFACCIÓN DE EXPECTATIVAS Y MEJORAS DEL SERVICIO

## Pasos a seguir

1 Registrarse en Sernatur

2 Aprobar el Proceso de Inspección (cuando corresponda)

3 Implementar tu servicio en base a la norma técnica para tu clase

### Para esto debes:

- ✓ Realizar un diagnóstico para identificar tus brechas
- ✓ Dar cumplimiento a los requisitos de la norma correspondiente a tu tipo de servicio
- ✓ Pasar exitosamente el Proceso de Certificación
- ✓ Un certificador elegido por ti verificará que cumplas correctamente con los requisitos establecidos en la norma

Con todo esto, se otorga el SELLO DE CALIDAD TURÍSTICA



## DISTINCIÓN Turismo Sustentable

El Sello S de Turismo Sustentable, es una certificación que reconoce y premia los esfuerzos en sustentabilidad considerando los ámbitos económicos, socioculturales y medioambientales realizados por servicios de:



EL SELLO S ES SIGNIFICADO DE COMPROMISO CON EL ENTORNO, EMPLEADOS COMPROMETIDOS, OPERACIÓN RESPONSABLE, RESPETO POR EL MEDIOAMBIENTE, ASOCIATIVIDAD CON LA COMUNIDAD LOCAL, MEJORA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS

## ¿Cómo postular?

### Registrarse en SERNATUR

APROBAR EL PROCESO DE INSPECCIÓN (CUANDO CORRESPONDA) EL SERVICIO TURISTICO DEBE TENER AL MENOS UN AÑO DE OPERACIÓN PARA POSTULAR AL SELLO S



Puedes comenzar tu postulación cualquier mes del año

### ETAPAS DE POSTULACIÓN

- 1 Autodiagnóstico**  
Completar el autodiagnóstico, reunir los verificadores de los requisitos obligatorios y enviarlos a [sustentabilidad@sernatur.cl](mailto:sustentabilidad@sernatur.cl) para dar inicio a la postulación
- 2 Consulta Regional**  
Procedimiento interno de consulta a instituciones competentes en sustentabilidad.
- 3 Auditoría**  
Un organismo certificador autorizado por SERNATUR evaluará en terreno lo declarado en el autodiagnóstico.
- 4 Aprobación MNST**  
Se presentan ante la Mesa Nacional de Sustentabilidad Turística (MNST) los antecedentes recogidos en las Etapas 1, 2 y 3 para ser votados por los integrantes.

Con todo esto, se otorga el SELLO DE SUSTENTABILIDAD TURÍSTICA





# CALIDAD Y SUSTENTABILIDAD EN TURISMO



## Beneficios de los sellos para tu negocio



### SELLO DE Calidad Turística



DISMINUCIÓN DE LOS COSTOS DE OPERACIÓN



MAYOR EFICIENCIA EN LOS PROCESOS



MEJORA DE LA REPUTACIÓN Y POSICIONAMIENTO



AUMENTO EN EL COMPROMISO DE LOS COLABORADORES



### DISTINCIÓN Turismo Sustentable



DISMINUCIÓN DE LOS COSTOS DE OPERACIÓN



MAYOR EFICIENCIA EN LOS PROCESOS



MEJORA DE LA REPUTACIÓN Y POSICIONAMIENTO



AUMENTA EL COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS



SE VUELVE MÁS FÁCIL CUMPLIR CON LAS NORMAS INTERNACIONALES



DISMINUYE LAS PROBABILIDADES DE CONFLICTO CON LA COMUNIDAD

## Beneficios Adicionales

### 1° DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN:

- www.calidadturistica.cl
- www.turmejoresvacaciones.cl
- www.serviciosturisticos.sernatur.cl
- Difusión en redes sociales de SERNATUR
- Campaña comunicacional anual de Sellos Q y S
- Priorización en selección de Feria VyVa
- Priorización en OIT (oficinas de información turística de SERNATUR)
- Descuentos exclusivos para participación en acciones de Promoción Turística Internacional (S=40%; Q=50%; Q+S=80% de dcto.)

### 2° CAPACITACIÓN:

- Al menos 1 curso gratuito de capacitación técnica al año

### 3° PREFERENCIA DE USO:

- Priorización de uso de servicios para premios de concursos de campañas SERNATUR
- Puntaje adicional en licitaciones de Programas de Turismo Social de SERNATUR
- Priorización de uso de establecimientos para ejecutar SIGO en caso que hayan en los destinos

### 4° ACCIONES 2017:

- Descuento en inscripción para congreso internacional del GSTC en Coyhaique (50% para micro y pequeñas empresas y 20% para medianas y grandes empresas)
- Becas de participación en Encuentro Internacional de ATTA
- Descuento del 20% en participación de Workshop Ladevi
- Descuento en participación en congreso de Achet
- Descuento en participación de SUMMIT de Turismo 2017



En SERNATUR estamos trabajando por mejorar la calidad y sustentabilidad de la industria turística. Incorporate tú también y obtén los beneficios asociados