



110232918

CAS  
División Jurídica



**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 Y DE DISTINCIÓN EN TURISMO SUSTENTABLE.**

SANTIAGO, 26 FEB. 2018

DECRETO EXENTO Nº 105

**VISTO** Lo dispuesto en la ley N° 21.053, del Presupuesto del Sector Público correspondiente al año 2018; en la ley 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 del Estado; en el decreto con fuerza de ley N° 88, de 1953, del 2008 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; y en la resolución 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, la ley de presupuestos para el año 2018, en la Partida 07, capítulo 24, programa 01, subtítulo 24, ítem 03, asignación 002, contempla transferencia de recursos para el desarrollo turístico sustentable.
2. Que, la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento que lidera el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, busca inyectar recursos en sectores con alto potencial de crecimiento, acelerando así la productividad de las empresas vinculadas a éstos. En este sentido, ha definido el Turismo como un sector estratégico.
3. Que, la Subsecretaría en cumplimiento de sus funciones y con el propósito de aumentar la actividad turística en Chile, propendiendo al quiebre estacional de la misma y con el fin de transformar nuestro país en un destino turístico sustentable, se encuentra ejecutando el Plan de Desarrollo Turístico Sustentable, que fue aprobado en la sesión N° 9 de fecha 16 de diciembre de 2014, del Comité de Ministros del Turismo.
4. Que, el Servicio Nacional de Turismo, de acuerdo al D.L. N° 1224, de 1975, es una persona jurídica de derecho público de carácter descentralizada, con patrimonio propio y plena capacidad para adquirir, ejercer derechos y contraer obligaciones, y cuyo objeto es investigar, planificar, fomentar, promover y coordinar, la actividad turística, debiendo para ello ejercer las funciones que la Ley le confiere.

SUBSECRETARÍA DE TURISMO Finanzas REFRENDACIÓN	
PROGRAMA	01
ITEM	24-03-002
PRESUPUESTO	\$ 19.131.620.000.-
COMPROMISO	\$ 838.500.000.-
OBLIG. ACTUAL	\$ 140.000.000.-
SALDO	\$ 938.662.000.-



OFICINA DE PARTES  
SUBSECRETARIA DE TURISMO  
26 FEB 2018  
TERMINO DE TRAMITACIÓN

5. Que, con el objeto de cumplir con el Plan de Desarrollo Turístico Sustentable, la Subsecretaría de Turismo con fecha 19 de febrero de 2018 suscribió un convenio de transferencia de recursos con el Servicio Nacional de Turismo, el cual debe ser aprobado mediante la dictación del presente acto administrativo.

**DECRETO:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Apruébese el Convenio de transferencia de recursos suscrito entre la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo, de fecha 19 de febrero de 2018, cuyo texto se transcribe a continuación:

**CONVENIO DE TRANSFERENCIA DE RECURSOS  
SUBSECRETARÍA DE TURISMO  
Y  
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO  
“PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS DE CALIDAD TURÍSTICA Y DE DISTINCIÓN EN  
TURISMO SUSTENTABLE”**

En Santiago, Chile, a 19 de febrero de 2018, entre la **SUBSECRETARÍA DE TURISMO**, R.U.T. N.º 61.980.020-6, representada por la Subsecretaria de Turismo (S) **HELEN KOUYOUMDJIAN INGLIS**, ambas con domicilio en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N.º 1.449, 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.º 60.704.000-1, representado por su Directora Nacional de Turismo (S) **MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ ARAQUE**, ambas con domicilio en Avenida Providencia N.º 1550, comuna de Providencia, Región Metropolitana, en adelante “SERNATUR”; y ambos conjuntamente “las partes”, se declara y convienen lo siguiente:

**ANTECEDENTES.**

1. Que, de acuerdo a la Ley N.º 20.423, Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo, la Subsecretaría de Turismo es un órgano de colaboración inmediata del Ministro Presidente del Comité de Ministros del Turismo, a quien corresponde, además, la coordinación de los servicios públicos del sector, cuyas funciones incluyen entre otras elaborar y proponer al Comité los planes, programas y proyectos para el fomento, promoción y desarrollo del turismo, así como de las demás materias que requieran del estudio o resolución de aquél, de conformidad con lo dispuesto en el número 12) del artículo 8º de dicha Ley.
2. Que, el Servicio Nacional de Turismo de acuerdo al D.L. N.º 1224, de 1975, que lo crea, es una persona jurídica de derecho público de carácter descentralizada, con patrimonio propio y plena capacidad para adquirir, ejercer derechos y contraer obligaciones, y cuyo objeto es investigar, planificar, fomentar, promover y coordinar, la actividad turística, debiendo para ello ejercer las funciones que la Ley le confiere.
3. Que, la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento que lidera el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, busca inyectar recursos en sectores con alto potencial de crecimiento, acelerando así la productividad de las empresas vinculadas a éstos. En este sentido, la Agenda ha defirido el Turismo como un sector estratégico.
4. Que, la “SUBSECRETARÍA”, en cumplimiento de sus funciones y con el propósito de aumentar la actividad turística en Chile, propendiendo al quiebre estacional de la misma y con el fin de transformar nuestro país en un destino turístico sustentable, se encuentra ejecutando el “Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable” que fue aprobado en la sesión N.º 9 de fecha 16 de diciembre de 2014, del Comité de Ministros del Turismo.
5. Que, dicho Plan ha dispuesto recursos para financiar distintas acciones relacionadas al sector turístico, que incluyen componentes para: a) Diversificación de Experiencias; b) Incentivo al

COPIA DE LA ACTA DE FIRMAS

Turismo Interno con Enfoque Inclusivo; c) Desarrollo de Destinos; d) Promoción Nacional e Internacional; y e) Fortalecimiento de la Calidad y el Capital Humano.

6. Que, el componente Fortalecimiento de la Calidad y el Capital Humano contempla el desarrollo de herramientas de mejora en la gestión, que sean de fácil adecuación tanto a su tipo de prestación como a las características territoriales y culturales donde está emplazado el servicio turístico.
7. Que, la Ley N° 21.053 de Presupuestos del Sector Público para el año 2018, Partida 07, Capítulo 24, Programa 01, contempla recursos en el Subtítulo 24 "Transferencias Corrientes", ítem 03 "A otras entidades públicas", Asignación 002 "Desarrollo Turístico Sustentable" por \$1.913.162.000 (mil novecientos trece millones ciento sesenta y dos mil pesos) ✓
8. Que, \$140.000.000 (ciento cuarenta millones de pesos), estarán destinados a implementar el "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable", a través del diagnóstico de brechas; implementación de normas técnicas de calidad turística o de Estándares de Sustentabilidad; certificación o distinción de prestadores de servicios de alojamiento, agencias de viaje y/o tour operadores registrados en Sernatur.
9. 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 el presente Convenio de Transferencia de Recursos, que pasa a regirse por las cláusulas que se exponen, para las acciones de programa de certificación de calidad en destinos turísticos priorizados.

#### CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONVENIO.

Por el presente instrumento, la "SUBSECRETARÍA" y "SERNATUR" vienen a celebrar un convenio de transferencia de recursos, por el cual la primera se obliga a transferir al segundo, la cantidad de **\$140.000.000** (ciento cuarenta millones de pesos), contemplados en la Partida 07, Capítulo 24, Programa 01, Subtítulo 24, ítem 03, asignación 002, para ejecutar el "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable", para el componente Fortalecimiento de la Calidad y el Capital Humano del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable.

El convenio tiene por objeto la ejecución del "**Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable**", en destinos turísticos priorizados en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable. Las acciones que comprenderá el convenio son las siguientes:

- **Diagnóstico** de brechas (Sellos S y/o Q) de los prestadores de servicios turísticos beneficiados y diseño de Plan de Inversión.
- **Implementación** de normas técnicas de calidad turística (Sello Q) o de estándares de Sustentabilidad de Sernatur (Sello S).
- Al menos **38 certificaciones** de Sello Q o **distinciones** de Sello S, de prestadores de servicios de alojamiento, agencias de viaje y/o tour operadores registrados en Sernatur.

Debiendo en proporción, las certificaciones en Sello Q alcanzar un número igual o superior al 50% del total comprometido en convenio, y por su parte las distinciones de Sello S no deberán superar el 50% de este total.

Las partes acuerdan que no se incorporarán nuevos beneficiarios al Programa, cuando habiendo iniciado la etapa de implementación u otra posterior a ésta, (encontrándose en la nómina del

informe de avance N°1), el prestador se retire de éste por cualquier motivo, sea imputable o no a este último. Lo anterior implica que SERNATUR deberá dar continuidad al Programa con los beneficiarios que continúen en éste, sin que exista sanción para SERNATUR por esta causa, debiendo este último restituir los recursos que no hayan sido comprometidos a la fecha.

Los destinos beneficiados por el programa de certificación de Calidad Turística y de Sustentabilidad, serán definidos de común acuerdo por la "SUBSECRETARÍA" y "SERNATUR", por lo que "SERNATUR" deberá enviar la propuesta de destinos beneficiados 10 días hábiles después de la fecha de suscripción del presente convenio, en armonía con los destinos turísticos priorizados (83).

La Subsecretaría aprobará la propuesta de destinos beneficiados para la participación de empresas turísticas objeto del presente convenio, presentada por "SERNATUR" para ser beneficiados con el "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable".

En caso de no contar con la cantidad mínima de beneficiarios interesados y/o comprometidos, podrán participar empresas que se encuentren en las cercanías de la delimitación del destino seleccionado, siempre que aporten al desarrollo de éste.

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

- El 100% del costo del diagnóstico y de la planificación del Plan de Inversión.
- El 90% del costo de la implementación del Plan de Inversión (infraestructura y equipamiento, capacitación y asesorías), para cumplimiento de las normas técnicas de calidad turística o de estándares de sustentabilidad, en base a los topes por tipo de servicio: para postulante al Sello Q, \$1.000.000 para alojamientos y \$500.000 para tour operador o agencia de viajes; para postulantes al Sello S, \$500.000 para alojamientos y \$300.000 tour operador y agencia de viajes. El 10% restante deberá ser financiado por el/la beneficiario/a.
- El 100% del costo de asesoría para la elaboración del Sistema documental para la calidad o de sustentabilidad (manuales, protocolos, procedimientos, formatos de registro, entre otros).
- 100% del costo de la auditoría de certificación (inicial) o distinción.

Del monto total transferido "SERNATUR" podrá asignar hasta un 11% de los recursos para financiar gastos en personal y bienes y servicios de consumo. Cabe señalar que el/los contratos de personal con cargo a este convenio, podrán realizarse o convenirse hasta el 31 de diciembre de 2018, como plazo máximo.

Por su parte el convenio contemplará para cada línea de trabajo las siguientes etapas:

## **1. PROGRAMA DE CALIDAD**

El programa de Calidad deberá contener 3 etapas:

### **1.1. Diagnóstico y planificación**

Realizar Diagnóstico de Brechas o actualización de éste, cuando corresponda, para prestadores de servicios turísticos (alojamientos, agencias de viaje y/o Tour Operadores), el cual debe derivar en el diseño de un Plan de Inversión, que puede incluir mejoras de infraestructura, equipamiento, capacitación y/o asesorías, necesarias para la disminución de las mismas brechas identificadas, en relación a las normas técnicas de calidad turística.

## **1.2. Implementación**

De las empresas diagnosticadas en el punto anterior, se debe implementar según brechas identificadas, a los prestadores de servicios turísticos, a través de herramientas de gestión como la realización de un Sistema documental para la calidad o de sustentabilidad, y, por medio de la implementación de un Plan de Inversión. 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. Certificación de Normas de Calidad Turística**

Certificar a los prestadores de servicios turísticos implementados, en normas técnicas de calidad turística, concluyendo con la ceremonia de entrega de Sellos de Calidad, para la cual se debe considerar la elaboración y adquisición de los mismos.

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

### 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

### Agencias de Viaje y Tour Operadores:

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

## **2. PROGRAMA DE SUSTENTABILIDAD**

El programa de Sustentabilidad deberá contener 3 etapas:

### **2.1. Diagnóstico y planificación**

Realizar Diagnóstico de Brechas o actualización de éste, cuando corresponda, para prestadores de servicios turísticos (alojamientos, agencias de viaje y/o Tour Operadores), el cual debe derivar en el diseño de un Plan de Inversión, que puede incluir mejoras de infraestructura, equipamiento, capacitación y/o asesorías, necesarias para la disminución de las mismas brechas identificadas, en relación a estándares de Sustentabilidad

### **2.2. Implementación**

De las empresas diagnosticadas en el punto anterior, se debe implementar según brechas

identificadas, a los prestadores de servicios turísticos, a través de herramientas de gestión como la realización de un Sistema documental para la sustentabilidad, y, por medio de la implementación de un Plan de Inversión. De tal manera que permita a los establecimientos que no hayan accedido con anterioridad a fondos de este tipo, implementarse según los diagnósticos realizados.

### **2.3. Distinción de Sello S**

Distinguir a los prestadores de servicios turísticos implementados, concluyendo con la ceremonia de entrega de Sellos S, para lo cual se debe considerar la elaboración y adquisición de los mismos.

Los estándares de sustentabilidad aplicables para la ejecución de este convenio son los siguientes (o la versión vigente):

#### Alojamientos Turísticos:

- Autodiagnóstico - Sello S - Alojamiento (V2-15) E GMP
- Autodiagnóstico - Sello S - Alojamiento (V2-15) E Micro

#### Agencias de Viaje y Tour Operadores:

- Autodiagnóstico - Sello S – Tour Operadores y Agencias de Viaje (V1-16)

Para cada programa (Calidad y Sustentabilidad) se deberán entregar los siguientes productos:

1. Carta Gantt del Programa con sus diferentes hitos y los recursos asignados por etapa.
2. Acta de acuerdo de selección de destinos turísticos del programa.
3. Primer informe técnico de avances de la etapa de diagnóstico y planificación.
4. Segundo informe técnico de avance de la etapa de implementación.
5. Informe técnico final, que incluye etapa de certificación o distinción, y resultados del programa.
6. Reporte detallado del financiamiento de la etapa de implementación por beneficiario, considerando:
  - Detalle de Plan de Inversión y sus costos (90%),
  - Detalle aporte de inversión del programa, en base a los topes por tipo de servicio: para postulante al Sello Q, \$1.000.000 para alojamientos y \$500.000 para tour operador o agencia de viajes; para postulantes al Sello S, \$500.000 para alojamientos y \$300.000 tour operador y agencia de viajes.
  - Detalle y respaldo de aporte del beneficiario (10%).
7. Detalle de todas las empresas participantes del programa, por cada etapa, que debe contener al menos: tipo de empresa, por región, destinos y comuna, la etapa que alcanzó, y cuando corresponda, los motivos por los cuales no continuó el programa. Detalle que puede ser entregado en planilla excel.

Condiciones:

- Los Prestadores de Servicios Turístico solo podrán optar a un Sello.
- El Sello Q no será condicionante para obtener el Sello S, ni viceversa.
- El prestador de servicios turísticos no podrá haberse certificado o distinguido con la misma norma o el mismo nivel de distinción (según sea el caso).

### **CLÁUSULA SEGUNDA: TRANSFERENCIA DE RECURSOS.**

Se transferirá a “SERNATUR” de acuerdo al programa de trabajo, una vez que se encuentre totalmente tramitado el último acto administrativo de “las partes” que apruebe el presente convenio, previa aprobación del programa de trabajo por la contraparte técnica de la “SUBSECRETARÍA”.

El programa de trabajo deberá contener las acciones necesarias para la implementación del convenio (plazos asociados al proceso de compra, implementación, entrega de informes y programación de recursos).

De acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 21.053 de Presupuestos del Sector Público para el año 2018, la transferencia de recursos señalado no se incorporará en el presupuesto de "SERNATUR".

### **CLÁUSULA TERCERA: COMPROMISOS U OBLIGACIONES DE LA "SUBSECRETARÍA".**

Que, a fin de cumplir con el objeto señalado en las cláusulas anteriores la "SUBSECRETARÍA" se obliga y compromete a:

1. Aportar y transferir a "SERNATUR" para la ejecución del "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable", del componente "Fortalecimiento de la Calidad y el Capital Humano" del Plan de Desarrollo Turístico Sustentable, la cantidad única y total de \$140.000.000 (Ciento cuarenta millones de pesos), como monto máximo al cual podrá acceder "SERNATUR", de conformidad a la estipulado en la cláusula segunda de este instrumento.
2. Aprobar la propuesta de destinos turísticos beneficiados, según lo señalado en la cláusula primera de este convenio, de acuerdo a propuesta presentada por "SERNATUR" para ser beneficiadas con el "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable".
3. Entregar la información que fuese necesaria para ejecutar las acciones convenidas.
4. Autorizar todas las modificaciones o adecuaciones a la ejecución del Programa o plan de trabajo, como también el plan de comunicaciones del programa.
5. Ejercer la vocería del Programa, a través de la Subsecretaria de Turismo o quien ésta designe.
6. Evaluar y supervisar el estado de avance de la ejecución de las acciones.
7. Rendir cuenta de los gastos a la Contraloría General de la República, de conformidad a la Resolución N° 30, de 2015, de esa misma institución, que "Fija Normas de Procedimiento Sobre Rendición de Cuentas".

### **CLÁUSULA CUARTA: OBLIGACIONES Y COMPROMISOS DE "SERNATUR".**

A su vez, "SERNATUR" para cumplir con el objeto y las actividades convenidas, se obliga y compromete a:

1. Destinar los recursos que le transfiera la "SUBSECRETARÍA" única y exclusivamente en la ejecución de las acciones convenidas en la cláusula primera.
2. Enviar formalmente a la "SUBSECRETARÍA" un Plan de Trabajo que detalle las actividades, plazos, recursos asignados y responsables de cada actividad y/o proceso necesario para la ejecución del presente convenio. Dicho Plan de Trabajo será enviado por "SERNATUR" previo consenso con la "SUBSECRETARÍA" en una fecha no posterior a los quince (15) primeros días una vez suscrito el convenio.
3. Presentar para aprobación por parte de la "SUBSECRETARÍA", una propuesta de destinos turísticos beneficiados según lo señalado en la cláusula primera de este convenio, para ser beneficiados con el "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable".
4. Presentar para aprobación por parte de la "SUBSECRETARÍA", el plan de comunicaciones para el "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable" y su ejecución.
5. Celebrar o suscribir los contratos o convenios que fueren necesarios para ejecutar las actividades acordadas dentro de los plazos convenidos.
6. Enviar formalmente a la "SUBSECRETARÍA" el comprobante de ingreso de los fondos transferidos dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de efectuada la transferencia de los recursos indicados en el N° 1 de la cláusula anterior.

7. Efectuar las rendiciones de cuenta a la "SUBSECRETARÍA" y a los órganos contralores de la Administración del Estado que correspondiere de conformidad a lo dispuesto en la Resolución N° 30, de 2015, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas de Procedimiento Sobre Rendición de Cuentas".
8. Efectuar las rendiciones técnicas a la "SUBSECRETARÍA" correspondientes a informes técnicos y de avance de las acciones comprometidas en el marco del "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable"
9. Restituir a la "SUBSECRETARÍA", todo o parte los recursos que éste le hubiere transferido cuando:
  - a) No se destinaren a la ejecución de las acciones convenidas por el presente instrumento o se destinaren a un objeto distinto al convenido.
  - b) Si existieren remanentes no utilizados en la ejecución de las acciones al término de vigencia del presente convenio.
  - c) Si las acciones no se ejecutaren o se pusiere término anticipado al presente convenio por cualquier causa que fuere.
  - d) Existieren gastos no documentados contablemente, no rendidos o si estuviesen rendidos, éstos presentaren observaciones que no hayan sido subsanadas en los plazos convenidos.
  - e) Si "SERNATUR" no entregare la Rendición de Cuentas o no subsanare las observaciones planteadas en los plazos acordados.
  - f) Las demás que le imponga este convenio.

La determinación de los eventuales fondos a reintegrar se realizará una vez aprobada la rendición de cuentas o el informe evacuado al dar término anticipado al Convenio.

#### **CLÁUSULA QUINTA: EJECUCIÓN DE RECURSOS PROPIOS, PARTICIPACIÓN DE OTROS ORGANISMOS Y SECTOR PRIVADO.**

Sin perjuicio de las obligaciones que por el presente instrumento asumen "las partes", "SERNATUR", podrá celebrar determinados actos, convenios y contratos, con el sector privado, ya sea con presupuesto propio y/o de terceros, con la finalidad de poder ejecutar parte del "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable" y las acciones que éste involucre, cuando ello fuere necesario y de conformidad con la normativa vigente.

#### **CLÁUSULA SEXTA: CUENTA DE ADMINISTRACIÓN DE FONDOS.**

"Las partes" acuerdan que para efectos de administrar los recursos que por el presente instrumento son aportados y transferidos por la "SUBSECRETARÍA" a "SERNATUR", éste deberá mantener una cuenta corriente bancaria u otra en la que administre fondos de terceros, separada de su presupuesto regular, la que será destinada exclusivamente al manejo de los recursos financieros transferidos en virtud de este convenio.

Asimismo, deberá llevar el registro contable de los recursos que le fueren transferidos por la "SUBSECRETARÍA" de manera separada.

#### **CLÁUSULA SÉPTIMA: RENDICIÓN DE CUENTAS Y ENVÍO DE COMPROBANTE DE INGRESOS.**

"SERNATUR" deberá enviar a la "SUBSECRETARÍA" un comprobante de ingreso por los recursos percibidos y un informe mensual de inversión de los recursos percibidos, de acuerdo al formato de anexos 1 y 2, el que servirá de base para la contabilización del devengamiento y del pago que importa la ejecución presupuestaria del gasto por parte de la "SUBSECRETARÍA".

El referido informe mensual deberá remitirse dentro de los 15 (quince) primeros días hábiles administrativos del mes siguiente al que informa, incluso respecto de aquellos meses en que no exista inversión de los fondos traspasados. El informe deberá señalar, a lo menos, el monto de los recursos recibidos en el mes, el monto detallado de la inversión, y el saldo disponible para el mes siguiente e incluir un detalle de las transferencias realizadas a cada proyecto.



La "SUBSECRETARÍA" revisará las rendiciones de cuenta dentro un plazo de treinta (30) días hábiles contados desde su recepción, pudiendo aprobarlas u observarlas. En caso de tener observaciones o requerir aclaraciones respecto de las rendiciones, éstas deberán comunicar por escrito o vía correo electrónico a "SERNATUR", dentro del mismo plazo. "SERNATUR" tendrá un plazo de quince (15) días hábiles, contados desde la comunicación de las observaciones y aclaraciones, para hacer las correcciones y aclaraciones pertinentes y entregarlas a la "SUBSECRETARÍA", la que deberá revisarlas dentro de los diez (10) hábiles, contados desde su recepción, que comunicará el resultado de su revisión por escrito o vía correo electrónico.

El no presentar las rendiciones, no efectuar dentro de plazo las correcciones y aclaraciones, o no subsanar adecuadamente los errores u observaciones planteadas por la "SUBSECRETARÍA", se considerará como incumplimiento grave de las obligaciones emanadas del presente convenio, y en tales circunstancias, la "SUBSECRETARÍA" podrá poner término anticipado al convenio, exigiendo la restitución de los recursos observados y de los saldos no rendidos o no ejecutados.

Adicionalmente, "SERNATUR" deberá mantener a disposición de la "SUBSECRETARÍA" y de la Contraloría General de la República, los antecedentes relativos a las rendiciones de cuentas recién mencionadas.

Por su parte, la "SUBSECRETARÍA" rendirá cuenta consolidada de los fondos transferidos a la Contraloría General de la República, con el recibo que le haya entregado "SERNATUR".

Las rendiciones de cuentas se realizarán de acuerdo a las normas de la Resolución N° 30, de 2015, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas de Procedimiento Sobre Rendición de Cuentas y/o la norma que la modifique o reemplace.

**Informes:**

"SERNATUR" deberá elaborar dos (2) informes de avance y uno (1) final de cierre, los cuales se detallan a continuación:

**Informes de avance**

Los informes de avance deberán contener las acciones desarrolladas de cada programa, y deberán ser entregados dentro de los primeros 15 días hábiles siguientes al término de las siguientes etapas:

- Informe N°1: Al término la ejecución de la etapa de diagnóstico de brechas y planificación.
- Informe N°2: Al término de la ejecución de la etapa de implementación

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.

Registros que deberá contener:

- Carta de Adhesión al programa de Empresas participantes en cada etapa.
- Reporte detallado del financiamiento de la etapa de implementación por cada beneficiario.

## **Informe Final**

Se entregará dentro de los primeros 20 días hábiles siguientes a la fecha en que se realice la última ceremonia de entrega de Sellos de Calidad y/o de Sustentabilidad, y deberá contener los resultados de la certificación o distinción de los prestadores de servicios turísticos beneficiarios del programa y el listado de empresas beneficiarias correspondiente a cada destino priorizado.

El informe deberá contener pormenorizados los gastos y actividades realizadas, 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 período 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 que deberá contener:

- Informes de retroalimentación de los resultados de encuestas de satisfacción del programa.
- Registro con resultados de las auditorías de certificación o distinción de los prestadores de servicios turísticos beneficiarios del programa.
- Registro con listado de empresas certificadas o distinguidas correspondiente al destino beneficiario.
- Reporte de todas las empresas participantes del programa, por tipo de empresa, por región, destinos y comuna, la etapa que alcanzó, los motivos por los cuales no continuó el programa, cuando corresponda.

## **CLÁUSULA OCTAVA: REEMBOLSO DE APORTES.**

“SERNATUR” se obliga a reembolsar a la “SUBSECRETARÍA” cualquier remanente de los recursos aportados y no rendidos, rendidos sin ajustarse al procedimiento previamente indicado, o bien no ejecutados a la fecha de término de las actividades, definida en la cláusula Décima Primera de este convenio, dentro de los 15 días corridos contados desde la aprobación del informe final de cierre, o de su rechazo, en caso que las observaciones no hubiesen sido salvadas oportunamente.

Asimismo, en el evento que “SERNATUR” no cumpla las obligaciones que se impone en la cláusula cuarta de este convenio, dentro de los plazos indicados, deberá restituir todo o parte de los recursos aportados por la “SUBSECRETARÍA”, dentro del plazo de 30 días corridos contados desde el requerimiento formal de esta última en tal sentido.

## **CLÁUSULA NOVENA: SEGUIMIENTO Y CONTROL.**

La “SUBSECRETARÍA” tendrá la obligación y la facultad de evaluar el estado de avance de la ejecución de las acciones convenidas, con el fin de verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las mismas y del presente convenio, debiendo “SERNATUR”, dar todas las facilidades para ello.

## **CLÁUSULA DÉCIMA: CONTRAPARTES TÉCNICAS.**

La “SUBSECRETARÍA” designa a la jefa de la División Fomento e Inversión, en calidad de Contraparte Técnica, encargada de supervisar la ejecución de este convenio. En caso que dicha funcionaria, no pueda, por cualquier causa, desempeñar dicha labor, será reemplazado por el/a o los/as funcionarios/as que la Subsecretaría de Turismo designe, sin perjuicio de la coordinación que personalmente ésta ejerza, respecto de las actividades o acciones convenidas.

“SERNATUR” designa en calidad de Contraparte Técnica, al/a Subdirector/a de Desarrollo, encargada de la ejecución de este convenio. En caso que el/a funcionario/a, no pueda, por cualquier causa desempeñar dicha labor, será remplazado por el/los funcionario/s designados por el/la Director/a Nacional de Turismo, sin perjuicio de la coordinación y seguimiento que personalmente éste/a ejerza de este convenio.

Todo cambio de o en las Contrapartes Técnicas designadas en virtud de la presente cláusula, deberá ser informada a través de una comunicación por Oficio remitido a la otra parte, con a lo menos 10 días corridos de anticipación. Los cambios de las Contrapartes Técnicas no informado en esta forma se tendrán por no realizados.

A las Contrapartes Técnicas corresponderá supervisar todo el proceso de ejecución de las acciones convenidas durante su desarrollo o ejecución y hasta su total terminación incluidas las rendiciones de cuenta que debe efectuar “SERNATUR” de los recursos que por el presente convenio le fueran transferidos, con el fin de comprobar que se hayan cumplido la totalidad de compromisos y obligaciones asumidas por las partes a través de este instrumento.

Las funciones incluirán, entre otras:

1. Supervisar y controlar el desarrollo de las acciones acordadas, velando por el estricto cumplimiento del presente convenio, las obligaciones de él derivadas y de los plazos acordados.
2. Establecer de común acuerdo, el plan de comunicaciones para el “Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable”.
3. Aprobar y autorizar, de común acuerdo, las adecuaciones relativas a las acciones convenidas, y resolver situaciones emergentes no consideradas emitiendo los informes respectivos.
4. Acordar las reuniones de trabajo o coordinación entre “las partes”, que fueren necesarias a fin de aclarar cualquier duda concerniente a la ejecución de este convenio y las acciones de él derivada.
5. Entregar y/o aprobar, según corresponda el o los Informes de Rendiciones de Cuentas y en Informe Final, señalados en la Cláusula Séptima de este convenio.
6. Las demás que le imponga este convenio.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: VIGENCIA DEL CONVENIO, PLAZO DE EJECUCIÓN Y PRÓRROGAS.**

El presente convenio de transferencia de recursos entrará en vigencia a contar de la total tramitación del último acto administrativo que lo apruebe y tendrá duración hasta el cumplimiento de todas las obligaciones y compromisos establecidas en el convenio (que comprende la ejecución de las actividades; la presentación, revisión y aprobación de los informes, rendiciones de cuentas; y la restitución de los recursos observados, no invertidos o no rendidos, si correspondiere). Sin perjuicio de lo anterior, el plazo de ejecución de las actividades previstas en la cláusula primera, no podrá exceder el **31 de diciembre de 2018**.

No obstante, lo señalado en el párrafo precedente, los plazos establecidos en este convenio podrán prorrogarse por acuerdo de “las partes”, previa solicitud escrita dirigida a la otra, la que deberá ser enviada con, a lo menos, 30 días corridos de anticipación a la fecha de vencimiento del respectivo plazo, la prórroga y toda otra modificación de este convenio deberá ser aprobada por acto administrativo de ambas partes, y entrará en vigencia desde la fecha en que se encuentre totalmente tramitado el último acto administrativo de las “las partes” que la haya aprobado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: MODIFICACIÓN Y TÉRMINO ANTICIPADO.**

“Las partes” podrán, por mutuo acuerdo, modificar el presente convenio, con las mismas formalidades que concurrieron 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 señalado

en la comparecencia del presente convenio y recibida por ella con una antelación no inferior a 30 días respecto de la fecha de término indicada.

**CLAÚSULA DÉCIMO TERCERA: EQUIDAD DE GÉNERO.**

Para la ejecución del presente Convenio, los organismos que lo suscriben se comprometen a lo siguiente:

1. Procurar contribuir a la eliminación de las discriminaciones basadas en condiciones de género y más participación equitativa de mujeres y hombres en diferentes actividades.
2. Procurar obtener estadísticas desagregadas por sexo que permitan la realización de diagnósticos y evaluaciones del Programa
3. Observar y utilizar un lenguaje inclusivo, imágenes no sexistas, en el Plan de Comunicaciones del Programa
4. En general, tomar las decisiones pertinentes que promuevan la “equidad de género”.

**CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

Todas las controversias surgidas acerca de la interpretación, modificación, ejecución o resolución del presente convenio de transferencia de recursos serán resueltas conjuntamente y de común acuerdo por el/la Subsecretario/a de Turismo y por el/la directora/a Nacional de SERNATUR.

**CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA: 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 **MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ ARAQUE**, para representar al Servicio Nacional de Turismo, en calidad de Directora Subrogante consta en el Decreto Exento N° 449 de 8 de mayo de 2012 que Fija orden de subrogación del Director Nacional del Servicio Nacional de Turismo, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en relación con la Resolución TRA 266/487/2017 de 26 de mayo de 2017 del Servicio Nacional de Turismo, que nombra en calidad de titular el cargo de Fiscal.

**CLAÚSULA DÉCIMO SEXTA: COPIAS O EJEMPLARES.**

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”.

PARA CONSTANCIA FIRMARON: DOÑA HELEN KOUYOUMDJIAN INGLIS, SUBSECRETARIA DE TURISMO SUBROGANTE Y DOÑA MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ ARAQUE, DIRECTORA SUBROGANTE DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.

## ANEXO N°1

### TITULO III Rendición de Fondos Entregados a Terceros Públicos

#### I.- IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO O ENTIDAD QUE TRANSFIRIÓ LOS RECURSOS

DIA /	MES /	AÑO
XX /	XX /	20XX

a) Nombre del servicio o entidad otorgante:

#### II.- IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO O ENTIDAD QUE RECIBIÓ Y EJECUTÓ LOS RECURSOS

b) Nombre del servicio o entidad receptora:  RUT:

Monto total transferido moneda nacional (o extranjera) a la fecha Monto en \$ o US\$\*  
 Banco o Institución Financiera donde se depositaron los recursos   
 N° Cuenta Bancaria   
 Comprobante de ingreso  Fecha  N° comprobante

Objetivo de la Transferencia

N° de identificación del proyecto o Programa

Antecedentes del acto administrativo que lo aprueba: N°  Fecha  Servicio   
 Modificaciones N°  Fecha  Servicio

	Subtitulo	Item	Asignación
Item Presupuestario			
O Cuenta contable			

Fecha de inicio del Programa o proyecto	XX	XX	20XX
Fecha de término	XX	XX	20XX
Período de rendición	XX	XX	20XX

#### III.- DETALLE DE TRANSFERENCIAS RECIBIDAS Y GASTOS RENDIDOS DEL PERÍODO

**MONTOS EN \$**

a) Saldo pendiente por rendir del periodo anterior	<input style="width: 100%;" type="text" value="0"/>
b) Transferencias recibidas en el periodo de la rendición	<input style="width: 100%;" type="text" value="0"/>
c) <u>Total Transferencias a rendir</u>	<input style="width: 100%;" type="text" value="0"/> (a + b) = c
<b>2. RENDICIÓN DE CUENTA DEL PERÍODO</b>	
d) Gastos de Operación	0
e) Gastos de Personal	0
f) Gastos de Inversión	0
g) <u>Total recursos rendidos</u>	<input style="width: 100%;" type="text" value="0"/> (d + e + f) = g
h) <b>SALDO PENDIENTE POR RENDIR PARA EL PERÍODO SIGUIENTE</b>	<input style="width: 100%;" type="text" value="0"/> (c - g)

#### IV.- DATOS DE LOS FUNCIONARIOS RESPONSABLES Y QUE PARTICIPARON EN EL PROCESO

Nombre del Funcionario <input style="width: 100%;" type="text"/>	Nombre del Funcionario <input style="width: 100%;" type="text"/>
RUT <input style="width: 100%;" type="text"/>	RUT <input style="width: 100%;" type="text"/>
Cargo <input style="width: 100%;" type="text"/>	Cargo <input style="width: 100%;" type="text"/>
Dependencia <input style="width: 100%;" type="text"/>	Dependencia <input style="width: 100%;" type="text"/>

Firma y nombre del responsable de la Rendición

\* Cuando corresponda determinar el valor del tipo de cambio, se estará a aquel vigente al momento de realizarse la respectiva operación.

\*\*\*\* Anexo a este formato de rendición de cuentas se deberá acompañar en el mismo orden los antecedentes que respaldan las operaciones de la presente rendición de cuentas.

**ANEXO N°2**

DETALLE RENDICIÓN DE CUENTAS								
TIPO DE GASTO*	COMPROBANTE DE EGRESO		DETALLE DOCUMENTO DE RESPALDO			DESCRIPCIÓN DE LA LABOR REALIZADA O DETALLE DEL GASTO	FORMA DE PAGO EFECTIVO / TRANSFERENCIA / CHEQUE	MONTO EN \$ O US\$
	N°	FECHA	N°	TIPO (FACTURA, BOLETA, LIQUIDACIÓN U OTRO)	NOMBRE PROVEEDOR O PRESTADOR DE SERVICIOS			
<b>TOTAL</b>								

\* Debe precisarse si se trata de gastos de operación, personal o inversión.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Impútese el gasto que demande este decreto y que asciende a la suma de \$140.000.000 (ciento cuarenta millones de pesos) la partida 07, capítulo 24, programa 01, subtítulo 24, ítem 03, asignación 002 del presupuesto de la Subsecretaría de Turismo, correspondiente al año 2018.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.**

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



**NATALIA PIERGENTILI DOMENECH  
MINISTRA DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO (S)**



- Distribución:
- SERNATUR
  - Subsecretaría de Turismo
  - División Jurídica
  - Oficina de Partes



## CONVENIO DE TRANSFERENCIA DE RECURSOS

### SUBSECRETARÍA DE TURISMO Y

### SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

#### "PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS DE CALIDAD TURÍSTICA Y DE DISTINCIÓN EN TURISMO SUSTENTABLE"

En Santiago, Chile, a 19 de febrero de 2018, entre la **SUBSECRETARÍA DE TURISMO**, R.U.T. N.º 61.980.020-6, representada por la Subsecretaria de Turismo (S) **HELEN KOUYOUMDJIAN INGLIS**, ambas con domicilio en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N.º 1.449, 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.º 60.704.000-1, representado por su Directora Nacional de Turismo (S) **MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ ARAQUE**, ambas con domicilio en Avenida Providencia N.º 1550, comuna de Providencia, Región Metropolitana, en adelante "SERNATUR"; y ambos conjuntamente "las partes", se declara y convienen lo siguiente:

#### ANTECEDENTES.

1. Que, de acuerdo a la Ley N.º 20.423, Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo, la Subsecretaría de Turismo es un órgano de colaboración inmediata del Ministro Presidente del Comité de Ministros del Turismo, a quien corresponde, además, la coordinación de los servicios públicos del sector, cuyas funciones incluyen entre otras elaborar y proponer al Comité los planes, programas y proyectos para el fomento, promoción y desarrollo del turismo, así como de las demás materias que requieran del estudio o resolución de aquél, de conformidad con lo dispuesto en el número 12) del artículo 8º de dicha Ley.
2. Que, el Servicio Nacional de Turismo de acuerdo al D.L. N.º 1224, de 1975, que lo crea, es una persona jurídica de derecho público de carácter descentralizada, con patrimonio propio y plena capacidad para adquirir, ejercer derechos y contraer obligaciones, y cuyo objeto es investigar, planificar, fomentar, promover y coordinar, la actividad turística, debiendo para ello ejercer las funciones que la Ley le confiere.



3. Que, la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento que lidera el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, busca inyectar recursos en sectores con alto potencial de crecimiento, acelerando así la productividad de las empresas vinculadas a éstos. En este sentido, la Agenda ha definido el Turismo como un sector estratégico.
4. Que, la "SUBSECRETARÍA", en cumplimiento de sus funciones y con el propósito de aumentar la actividad turística en Chile, propendiendo al quiebre estacional de la misma y con el fin de transformar nuestro país en un destino turístico sustentable, se encuentra ejecutando el "Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable" que fue aprobado en la sesión N° 9 de fecha 16 de diciembre de 2014, del Comité de Ministros del Turismo.
5. Que, dicho Plan ha dispuesto recursos para financiar distintas acciones relacionadas al sector turístico, que incluyen componentes para: a) Diversificación de Experiencias; b) Incentivo al Turismo Interno con Enfoque Inclusivo; c) Desarrollo de Destinos; d) Promoción Nacional e Internacional; y e) Fortalecimiento de la Calidad y el Capital Humano.
6. Que, el componente Fortalecimiento de la Calidad y el Capital Humano contempla el desarrollo de herramientas de mejora en la gestión, que sean de fácil adecuación tanto a su tipo de prestación como a las características territoriales y culturales donde está emplazado el servicio turístico.
7. Que, la Ley N° 21.053 de Presupuestos del Sector Público para el año 2018, Partida 07, Capítulo 24, Programa 01, contempla recursos en el Subtítulo 24 "Transferencias Corrientes", ítem 03 "A otras entidades públicas", Asignación 002 "Desarrollo Turístico Sustentable" por \$1.913.162.000 (mil novecientos trece millones ciento sesenta y dos mil pesos)
8. Que, \$140.000.000 (ciento cuarenta millones de pesos), estarán destinados a implementar el "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable", a través del diagnóstico de brechas; implementación de normas técnicas de calidad turística o de Estándares de Sustentabilidad; certificación o distinción de prestadores de servicios de alojamiento, agencias de viaje y/o tour operadores registrados en Sernatur.
9. 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 el presente Convenio de Transferencia de Recursos, que pasa a regirse por las cláusulas que se exponen, para las acciones de programa de certificación de calidad en destinos turísticos priorizados.

### **CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONVENIO.**

Por el presente instrumento, la "SUBSECRETARÍA" y "SERNATUR" vienen a celebrar un convenio de transferencia de recursos, por el cual la primera se obliga a transferir al segundo, la cantidad de **\$140.000.000** (ciento cuarenta millones de pesos), contemplados en la Partida 07, Capítulo 24, Programa 01, Subtítulo 24, ítem 03, asignación 002, para ejecutar el "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable", para el componente Fortalecimiento de la Calidad y el Capital Humano del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable.

El convenio tiene por objeto la ejecución del "**Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable**", en destinos turísticos priorizados en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable. Las acciones que comprenderá el convenio son las siguientes:

- **Diagnóstico** de brechas (Sellos S y/o Q) de los prestadores de servicios turísticos beneficiados y diseño de Plan de Inversión.
- **Implementación** de normas técnicas de calidad turística (Sello Q) o de estándares de Sustentabilidad de Sernatur (Sello S).
- Al menos **38 certificaciones** de Sello Q o **distinciones** de Sello S, de prestadores de servicios de alojamiento, agencias de viaje y/o tour operadores registrados en Sernatur.

Debiendo en proporción, las certificaciones en Sello Q alcanzar un número igual o superior al 50% del total comprometido en convenio, y por su parte las distinciones de Sello S no deberán superar el 50% de este total.

Las partes acuerdan que no se incorporarán nuevos beneficiarios al Programa, cuando habiendo iniciado la etapa de implementación u otra posterior a ésta, (encontrándose en la nómina del informe de avance N°1), el prestador se retire de éste por cualquier motivo, sea imputable o no a este último. Lo anterior implica que SERNATUR deberá dar continuidad al Programa con los beneficiarios que continúen en éste, sin que exista sanción para SERNATUR por esta causa, debiendo este último restituir los recursos que no hayan sido comprometidos a la fecha.

Los destinos beneficiados por el programa de certificación de Calidad Turística y de Sustentabilidad, serán definidos de común acuerdo por la "SUBSECRETARÍA" y "SERNATUR", por lo que "SERNATUR" deberá enviar la propuesta de destinos



beneficiados 10 días hábiles después de la fecha de suscripción del presente convenio, en armonía con los destinos turísticos priorizados (83).

La Subsecretaría aprobará la propuesta de destinos beneficiados para la participación de empresas turísticas objeto del presente convenio, presentada por "SERNATUR" para ser beneficiados con el "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable".

En caso de no contar con la cantidad mínima de beneficiarios interesados y/o comprometidos, podrán participar empresas que se encuentren en las cercanías de la delimitación del destino seleccionado, siempre que aporten al desarrollo de éste.

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

- El 100% del costo del diagnóstico y de la planificación del Plan de Inversión.
- El 90% del costo de la implementación del Plan de Inversión (infraestructura y equipamiento, capacitación y asesorías), para cumplimiento de las normas técnicas de calidad turística o de estándares de sustentabilidad, en base a los topes por tipo de servicio: para postulante al Sello Q, \$1.000.000 para alojamientos y \$500.000 para tour operador o agencia de viajes; para postulantes al Sello S, \$500.000 para alojamientos y \$300.000 tour operador y agencia de viajes. El 10% restante deberá ser financiado por el/la beneficiario/a.
- El 100% del costo de asesoría para la elaboración del Sistema documental para la calidad o de sustentabilidad (manuales, protocolos, procedimientos, formatos de registro, entre otros).
- 100% del costo de la auditoría de certificación (inicial) o distinción.

Del monto total transferido "SERNATUR" podrá asignar hasta un 11% de los recursos para financiar gastos en personal y bienes y servicios de consumo. Cabe señalar que el/los contratos de personal con cargo a este convenio, podrán realizarse o convenirse hasta el 31 de diciembre de 2018, como plazo máximo.

Por su parte el convenio contemplará para cada línea de trabajo las siguientes etapas:

### **1. PROGRAMA DE CALIDAD**

El programa de Calidad deberá contener 3 etapas:



### **1.1. Diagnóstico y planificación**

Realizar Diagnóstico de Brechas o actualización de éste, cuando corresponda, para prestadores de servicios turísticos (alojamientos, agencias de viaje y/o Tour Operadores), el cual debe derivar en el diseño de un Plan de Inversión, que puede incluir mejoras de infraestructura, equipamiento, capacitación y/o asesorías, necesarias para la disminución de las mismas brechas identificadas, en relación a las normas técnicas de calidad turística.

### **1.2. Implementación**

De las empresas diagnosticadas en el punto anterior, se debe implementar según brechas identificadas, a los prestadores de servicios turísticos, a través de herramientas de gestión como la realización de un Sistema documental para la calidad o de sustentabilidad, y, por medio de la implementación de un Plan de Inversión. 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. Certificación de Normas de Calidad Turística**

Certificar a los prestadores de servicios turísticos implementados, en normas técnicas de calidad turística, concluyendo con la ceremonia de entrega de Sellos de Calidad, para la cual se debe considerar la elaboración y adquisición de los mismos.

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

#### 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

#### Agencias de Viaje y Tour Operadores:

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

## **2. PROGRAMA DE SUSTENTABILIDAD**

El programa de Sustentabilidad deberá contener 3 etapas:

### **2.1. Diagnóstico y planificación**

Realizar Diagnóstico de Brechas o actualización de éste, cuando corresponda, para prestadores de servicios turísticos (alojamientos, agencias de viaje y/o Tour Operadores), el cual debe derivar en el diseño de un Plan de Inversión, que puede incluir mejoras de infraestructura, equipamiento, capacitación y/o asesorías, necesarias para la disminución de las mismas brechas identificadas, en relación a estándares de Sustentabilidad

### **2.2. Implementación**

De las empresas diagnosticadas en el punto anterior, se debe implementar según brechas identificadas, a los prestadores de servicios turísticos, a través de herramientas de gestión como la realización de un Sistema documental para la sustentabilidad, y, por medio de la implementación de un Plan de Inversión. De tal manera que permita a los establecimientos que no hayan accedido con anterioridad a fondos de este tipo, implementarse según los diagnósticos realizados.

### **2.3. Distinción de Sello S**

Distinguir a los prestadores de servicios turísticos implementados, concluyendo con la ceremonia de entrega de Sellos S, para lo cual se debe considerar la elaboración y adquisición de los mismos.

Los estándares de sustentabilidad aplicables para la ejecución de este convenio son los siguientes (o la versión vigente):



Alojamientos Turísticos:

- Autodiagnóstico - Sello S - Alojamiento (V2-15) E GMP
- Autodiagnóstico - Sello S - Alojamiento (V2-15) E Micro

Agencias de Viaje y Tour Operadores:

- Autodiagnóstico - Sello S – Tour Operadores y Agencias de Viaje (V1-16)

Para cada programa (Calidad y Sustentabilidad) se deberán entregar los siguientes productos:

1. Carta Gantt del Programa con sus diferentes hitos y los recursos asignados por etapa.
2. Acta de acuerdo de selección de destinos turísticos del programa.
3. Primer informe técnico de avances de la etapa de diagnóstico y planificación.
4. Segundo informe técnico de avance de la etapa de implementación.
5. Informe técnico final, que incluye etapa de certificación o distinción, y resultados del programa.
6. Reporte detallado del financiamiento de la etapa de implementación por beneficiario, considerando:
  - Detalle de Plan de Inversión y sus costos (90%),
  - Detalle aporte de inversión del programa, en base a los topes por tipo de servicio: para postulante al Sello Q, \$1.000.000 para alojamientos y \$500.000 para tour operador o agencia de viajes; para postulantes al Sello S, \$500.000 para alojamientos y \$300.000 tour operador y agencia de viajes.
  - Detalle y respaldo de aporte del beneficiario (10%).
7. Detalle de todas las empresas participantes del programa, por cada etapa, que debe contener al menos: tipo de empresa, por región, destinos y comuna, la etapa que alcanzó, y cuando corresponda, los motivos por los cuales no continuó el programa. Detalle que puede ser entregado en planilla excel.

Condiciones:

- Los Prestadores de Servicios Turístico solo podrán optar a un Sello.
- El Sello Q no será condicionante para obtener el Sello S, ni viceversa.
- El prestador de servicios turísticos no podrá haberse certificado o distinguido con la misma norma o el mismo nivel de distinción (según sea el caso).

## **CLÁUSULA SEGUNDA: TRANSFERENCIA DE RECURSOS.**

Se transferirá a "SERNATUR" de acuerdo al programa de trabajo, una vez que se encuentre totalmente tramitado el último acto administrativo de "las partes" que apruebe el presente convenio, previa aprobación del programa de trabajo por la contraparte técnica de la "SUBSECRETARÍA".

El programa de trabajo deberá contener las acciones necesarias para la implementación del convenio (plazos asociados al proceso de compra, implementación, entrega de informes y programación de recursos).

De acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 21.053 de Presupuestos del Sector Público para el año 2018, la transferencia de recursos señalado no se incorporará en el presupuesto de "SERNATUR".

## **CLÁUSULA TERCERA: COMPROMISOS U OBLIGACIONES DE LA "SUBSECRETARÍA".**

Que, a fin de cumplir con el objeto señalado en las cláusulas anteriores la "SUBSECRETARÍA" se obliga y compromete a:

1. Aportar y transferir a "SERNATUR" para la ejecución del "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable", del componente "Fortalecimiento de la Calidad y el Capital Humano" del Plan de Desarrollo Turístico Sustentable, la cantidad única y total de \$140.000.000 (Ciento cuarenta millones de pesos), como monto máximo al cual podrá acceder "SERNATUR", de conformidad a la estipulado en la cláusula segunda de este instrumento.
2. Aprobar la propuesta de destinos turísticos beneficiados, según lo señalado en la cláusula primera de este convenio, de acuerdo a propuesta presentada por "SERNATUR" para ser beneficiadas con el "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable".
3. Entregar la información que fuese necesaria para ejecutar las acciones convenidas.
4. Autorizar todas las modificaciones o adecuaciones a la ejecución del Programa o plan de trabajo, como también el plan de comunicaciones del programa.
5. Ejercer la vocería del Programa, a través de la Subsecretaría de Turismo o quien ésta designe.
6. Evaluar y supervisar el estado de avance de la ejecución de las acciones.
7. Rendir cuenta de los gastos a la Contraloría General de la República, de conformidad a la Resolución N° 30, de 2015, de esa misma institución, que "Fija





Normas de Procedimiento Sobre Rendición de Cuentas”.

#### **CLÁUSULA CUARTA: OBLIGACIONES Y COMPROMISOS DE “SERNATUR”.**

A su vez, “SERNATUR” para cumplir con el objeto y las actividades convenidas, se obliga y compromete a:

1. Destinar los recursos que le transfiera la “SUBSECRETARÍA” única y exclusivamente en la ejecución de las acciones convenidas en la cláusula primera.
2. Enviar formalmente a la “SUBSECRETARÍA” un Plan de Trabajo que detalle las actividades, plazos, recursos asignados y responsables de cada actividad y/o proceso necesario para la ejecución del presente convenio. Dicho Plan de Trabajo será enviado por “SERNATUR” previo consenso con la “SUBSECRETARÍA” en una fecha no posterior a los quince (15) primeros días una vez suscrito el convenio.
3. Presentar para aprobación por parte de la “SUBSECRETARÍA”, una propuesta de destinos turísticos beneficiados según lo señalado en la cláusula primera de este convenio, para ser beneficiados con el “Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable”.
4. Presentar para aprobación por parte de la “SUBSECRETARÍA”, el plan de comunicaciones para el “Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable” y su ejecución.
5. Celebrar o suscribir los contratos o convenios que fueren necesarios para ejecutar las actividades acordadas dentro de los plazos convenidos.
6. Enviar formalmente a la “SUBSECRETARÍA” el comprobante de ingreso de los fondos transferidos dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de efectuada la transferencia de los recursos indicados en el N° 1 de la cláusula anterior.
7. Efectuar las rendiciones de cuenta a la “SUBSECRETARÍA” y a los órganos contralores de la Administración del Estado que correspondiere de conformidad a lo dispuesto en la Resolución N° 30, de 2015, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas de Procedimiento Sobre Rendición de Cuentas”.
8. Efectuar las rendiciones técnicas a la “SUBSECRETARÍA” correspondientes a informes técnicos y de avance de las acciones comprometidas en el marco del “Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable”
9. Restituir a la “SUBSECRETARÍA”, todo o parte los recursos que éste le hubiere transferido cuando:
  - a) No se destinaren a la ejecución de las acciones convenidas por el presente instrumento o se destinaren a un objeto distinto al convenido.
  - b) Si existieren remanentes no utilizados en la ejecución de las acciones al término de vigencia del presente convenio.



- c) Si las acciones no se ejecutaren o se pusiere término anticipado al presente convenio por cualquier causa que fuere.
- d) Existieren gastos no documentados contablemente, no rendidos o si estuviesen rendidos, éstos presentaren observaciones que no hayan sido subsanadas en los plazos convenidos.
- e) Si "SERNATUR" no entregare la Rendición de Cuentas o no subsanare las observaciones planteadas en los plazos acordados.
- f) Las demás que le imponga este convenio.

La determinación de los eventuales fondos a reintegrar se realizará una vez aprobada la rendición de cuentas o el informe evacuado al dar término anticipado al Convenio.

#### **CLÁUSULA QUINTA: EJECUCIÓN DE RECURSOS PROPIOS, PARTICIPACIÓN DE OTROS ORGANISMOS Y SECTOR PRIVADO.**

Sin perjuicio de las obligaciones que por el presente instrumento asumen "las partes", "SERNATUR", podrá celebrar determinados actos, convenios y contratos, con el sector privado, ya sea con presupuesto propio y/o de terceros, con la finalidad de poder ejecutar parte del "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable" y las acciones que éste involucre, cuando ello fuere necesario y de conformidad con la normativa vigente.

#### **CLÁUSULA SEXTA: CUENTA DE ADMINISTRACIÓN DE FONDOS.**

"Las partes" acuerdan que para efectos de administrar los recursos que por el presente instrumento son aportados y transferidos por la "SUBSECRETARÍA" a "SERNATUR", éste deberá mantener una cuenta corriente bancaria u otra en la que administre fondos de terceros, separada de su presupuesto regular, la que será destinada exclusivamente al manejo de los recursos financieros transferidos en virtud de este convenio.

Asimismo, deberá llevar el registro contable de los recursos que le fueren transferidos por la "SUBSECRETARÍA" de manera separada.

#### **CLAÚSULA SÉPTIMA: RENDICIÓN DE CUENTAS Y ENVÍO DE COMPROBANTE DE INGRESOS.**

"SERNATUR" deberá enviar a la "SUBSECRETARÍA" un comprobante de ingreso por los recursos percibidos y un informe mensual de inversión de los recursos percibidos, de







acuerdo al formato de anexos 1 y 2, el que servirá de base para la contabilización del devengamiento y del pago que importa la ejecución presupuestaria del gasto por parte de la "SUBSECRETARÍA".

El referido informe mensual deberá remitirse dentro de los 15 (quince) primeros días hábiles administrativos del mes siguiente al que informa, incluso respecto de aquellos meses en que no exista inversión de los fondos traspasados. El informe deberá señalar, a lo menos, el monto de los recursos recibidos en el mes, el monto detallado de la inversión, y el saldo disponible para el mes siguiente e incluir un detalle de las transferencias realizadas a cada proyecto.

La "SUBSECRETARÍA" revisará las rendiciones de cuenta dentro un plazo de treinta (30) días hábiles contados desde su recepción, pudiendo aprobarlas u observarlas. En caso de tener observaciones o requerir aclaraciones respecto de las rendiciones, éstas deberán comunicar por escrito o vía correo electrónico a "SERNATUR", dentro del mismo plazo. "SERNATUR" tendrá un plazo de quince (15) días hábiles, contados desde la comunicación de las observaciones y aclaraciones, para hacer las correcciones y aclaraciones pertinentes y entregarlas a la "SUBSECRETARÍA", la que deberá revisarlas dentro de los diez (10) hábiles, contados desde su recepción, que comunicará el resultado de su revisión por escrito o vía correo electrónico.

El no presentar las rendiciones, no efectuar dentro de plazo las correcciones y aclaraciones, o no subsanar adecuadamente los errores u observaciones planteadas por la "SUBSECRETARÍA", se considerará como incumplimiento grave de las obligaciones emanadas del presente convenio, y en tales circunstancias, la "SUBSECRETARÍA" podrá poner término anticipado al convenio, exigiendo la restitución de los recursos observados y de los saldos no rendidos o no ejecutados.

Adicionalmente, "SERNATUR" deberá mantener a disposición de la "SUBSECRETARÍA" y de la Contraloría General de la República, los antecedentes relativos a las rendiciones de cuentas recién mencionadas.

Por su parte, la "SUBSECRETARÍA" rendirá cuenta consolidada de los fondos transferidos a la Contraloría General de la República, con el recibo que le haya entregado "SERNATUR".

Las rendiciones de cuentas se realizarán de acuerdo a las normas de la Resolución N° 30, de 2015, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas de Procedimiento Sobre Rendición de Cuentas y/o la norma que la modifique o reemplace.



### **Informes:**

SERNATUR" deberá elaborar dos (2) informes de avance y uno (1) final de cierre, los cuales se detallan a continuación:

#### **Informes de avance**

Los informes de avance deberán contener las acciones desarrolladas de cada programa, y deberán ser entregados dentro de los primeros 15 días hábiles siguientes al término de las siguientes etapas:

- Informe N°1: Al término la ejecución de la etapa de diagnóstico de brechas y planificación.
- Informe N°2: Al término de la ejecución de la etapa de implementación

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.

Registros que deberá contener:

- Carta de Adhesión al programa de Empresas participantes en cada etapa.
- Reporte detallado del financiamiento de la etapa de implementación por cada beneficiario.

#### **Informe Final**

Se entregará dentro de los primeros 20 días hábiles siguientes a la fecha en que se realice la última ceremonia de entrega de Sellos de Calidad y/o de Sustentabilidad, y deberá contener los resultados de la certificación o distinción de los prestadores de



servicios turísticos beneficiarios del programa y el listado de empresas beneficiarias correspondiente a cada destino priorizado.

El informe deberá contener pormenorizados los gastos y actividades realizadas, 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 período 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 que deberá contener:

- Informes de retroalimentación de los resultados de encuestas de satisfacción del programa.
- Registro con resultados de las auditorías de certificación o distinción de los prestadores de servicios turísticos beneficiarios del programa.
- Registro con listado de empresas certificadas o distinguidas correspondiente al destino beneficiario.
- Reporte de todas las empresas participantes del programa, por tipo de empresa, por región, destinos y comuna, la etapa que alcanzó, los motivos por los cuales no continuó el programa, cuando corresponda.

#### **CLÁUSULA OCTAVA: REEMBOLSO DE APORTES.**

"SERNATUR" se obliga a reembolsar a la "SUBSECRETARÍA" cualquier remanente de los recursos aportados y no rendidos, rendidos sin ajustarse al procedimiento previamente indicado, o bien no ejecutados a la fecha de término de las actividades, definida en la cláusula Décima Primera de este convenio, dentro de los 15 días corridos contados desde la aprobación del informe final de cierre, o de su rechazo, en caso que las observaciones no hubiesen sido salvadas oportunamente.

Asimismo, en el evento que "SERNATUR" no cumpla las obligaciones que se impone en la cláusula cuarta de este convenio, dentro de los plazos indicados, deberá restituir todo o parte de los recursos aportados por la "SUBSECRETARÍA", dentro del plazo de 30 días corridos contados desde el requerimiento formal de esta última en tal sentido.





#### **CLÁUSULA NOVENA: SEGUIMIENTO Y CONTROL.**

La "SUBSECRETARÍA" tendrá la obligación y la facultad de evaluar el estado de avance de la ejecución de las acciones convenidas, con el fin de verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las mismas y del presente convenio, debiendo "SERNATUR", dar todas las facilidades para ello.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: CONTRAPARTES TÉCNICAS.**

La "SUBSECRETARÍA" designa a la jefa de la División Fomento e Inversión, en calidad de Contraparte Técnica, encargada de supervisar la ejecución de este convenio. En caso que dicha funcionaria, no pueda, por cualquier causa, desempeñar dicha labor, será reemplazado por el/a o los/as funcionarios/as que la Subsecretaria de Turismo designe, sin perjuicio de la coordinación que personalmente ésta ejerza, respecto de las actividades o acciones convenidas.

"SERNATUR" designa en calidad de Contraparte Técnica, al/a Subdirector/a de Desarrollo, encargada de la ejecución de este convenio. En caso que el/a funcionario/a, no pueda, por cualquier causa desempeñar dicha labor, será remplazado por el/los funcionario/s designados por el/la Director/a Nacional de Turismo, sin perjuicio de la coordinación y seguimiento que personalmente éste/a ejerza de este convenio.

Todo cambio de o en las Contrapartes Técnicas designadas en virtud de la presente cláusula, deberá ser informada a través de una comunicación por Oficio remitido a la otra parte, con a lo menos 10 días corridos de anticipación. Los cambios de las Contrapartes Técnicas no informado en esta forma se tendrán por no realizados.

A las Contrapartes Técnicas corresponderá supervisar todo el proceso de ejecución de las acciones convenidas durante su desarrollo o ejecución y hasta su total terminación incluidas las rendiciones de cuenta que debe efectuar "SERNATUR" de los recursos que por el presente convenio le fueran transferidos, con el fin de comprobar que se hayan cumplido la totalidad de compromisos y obligaciones asumidas por las partes a través de este instrumento.

Las funciones incluirán, entre otras:



1. Supervisar y controlar el desarrollo de las acciones acordadas, velando por el estricto cumplimiento del presente convenio, las obligaciones de él derivadas y de los plazos acordados.
2. Establecer de común acuerdo, el plan de comunicaciones para el "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable".
3. Aprobar y autorizar, de común acuerdo, las adecuaciones relativas a las acciones convenidas, y resolver situaciones emergentes no consideradas emitiendo los informes respectivos.
4. Acordar las reuniones de trabajo o coordinación entre "las partes", que fueren necesarias a fin de aclarar cualquier duda concerniente a la ejecución de este convenio y las acciones de él derivada.
5. Entregar y/o aprobar, según corresponda el o los Informes de Rendiciones de Cuentas y en Informe Final, señalados en la Cláusula Séptima de este convenio.
6. Las demás que le imponga este convenio.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: VIGENCIA DEL CONVENIO, PLAZO DE EJECUCIÓN Y PRÓRROGAS.**

El presente convenio de transferencia de recursos entrará en vigencia a contar de la total tramitación del último acto administrativo que lo apruebe y tendrá duración hasta el cumplimiento de todas las obligaciones y compromisos establecidas en el convenio (que comprende la ejecución de las actividades; la presentación, revisión y aprobación de los informes, rendiciones de cuentas; y la restitución de los recursos observados, no invertidos o no rendidos, si correspondiere). Sin perjuicio de lo anterior, el plazo de ejecución de las actividades previstas en la cláusula primera, no podrá exceder el **31 de diciembre de 2018**.

No obstante, lo señalado en el párrafo precedente, los plazos establecidos en este convenio podrán prorrogarse por acuerdo de "las partes", previa solicitud escrita dirigida a la otra, la que deberá ser enviada con, a lo menos, 30 días corridos de anticipación a la fecha de vencimiento del respectivo plazo, la prórroga y toda otra modificación de este convenio deberá ser aprobada por acto administrativo de ambas partes, y entrará en vigencia desde la fecha en que se encuentre totalmente tramitado el último acto administrativo de las "las partes" que la haya aprobado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: MODIFICACIÓN Y TÉRMINO ANTICIPADO.**

"Las partes" podrán, por mutuo acuerdo, modificar el presente convenio, con las mismas formalidades que concurrieron 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 señalado en la comparecencia del presente convenio y recibida por ella con una antelación no inferior a 30 días respecto de la fecha de término indicada.

#### **CLAÚSULA DÉCIMO TERCERA: EQUIDAD DE GÉNERO.**

Para la ejecución del presente Convenio, los organismos que lo suscriben se comprometen a lo siguiente:

1. Procurar contribuir a la eliminación de las discriminaciones basadas en condiciones de género y más participación equitativa de mujeres y hombres en diferentes actividades.
2. Procurar obtener estadísticas desagregadas por sexo que permitan la realización de diagnósticos y evaluaciones del Programa
3. Observar y utilizar un lenguaje inclusivo, imágenes no sexistas, en el Plan de Comunicaciones del Programa
4. En general, tomar las decisiones pertinentes que promuevan la "equidad de género".

#### **CLAÚSULA DÉCIMO CUARTA: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

Todas las controversias surgidas acerca de la interpretación, modificación, ejecución o resolución del presente convenio de transferencia de recursos serán resueltas conjuntamente y de común acuerdo por el/la Subsecretario/a de Turismo y por el/la directora/a Nacional de SERNATUR.

#### **CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA: 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 **MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ ARAQUE**, para representar al Servicio Nacional de Turismo, en calidad de Directora Subrogante consta en el Decreto Exento N° 449 de 8 de mayo de 2012 que Fija orden de subrogación del Director Nacional del Servicio Nacional de Turismo, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en





relación con la Resolución TRA 266/487/2017 de 26 de mayo de 2017 del Servicio Nacional de Turismo, que nombra en calidad de titular el cargo de Fiscal.

**CLAÚSULA DÉCIMO SEXTA: COPIAS O EJEMPLARES.**

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,

**ELEN KOUYOUUMDJIAN INGLIS**  
**SUBSECRETARIA DE TURISMO (S)**

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



**ANEXO 1**

**TITULO III Rendición de Fondos Entregados a Terceros Públicos**

**I.- IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO O ENTIDAD QUE TRANSFIRIÓ LOS RECURSOS**

DIA / MES / AÑO
XX / XX / 20XX

a) Nombre del servicio o entidad otorgante: \_\_\_\_\_

**II.- IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO O ENTIDAD QUE RECIBIÓ Y EJECUTÓ LOS RECURSOS**

b) Nombre del servicio o entidad receptora: \_\_\_\_\_ RUT: \_\_\_\_\_

Monto en \$ o US\$\*  
Monto total transferido moneda nacional (o extranjera) a la fecha  
Banco o Institución Financiera donde se depositaron los recursos  
N° Cuenta Bancaria  
Comprobante de Ingreso Fecha \_\_\_\_\_ N° comprobante \_\_\_\_\_

Objetivo de la Transferencia  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

N° de identificación del proyecto o Programa \_\_\_\_\_

Antecedentes del acto administrativo que lo aprueba: N° \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_ Servicio \_\_\_\_\_  
Modificaciones N° \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_ Servicio \_\_\_\_\_

	Subtitulo	Item	Asignación
Item Presupuestario			
D Cuenta contable			

Fecha de inicio del Programa o proyecto	XX	XX	20XX
Fecha de término	XX	XX	20XX
Período de rendición		XX	20XX

**III.- DETALLE DE TRANSFERENCIAS RECIBIDAS Y GASTOS RENDIDOS DEL PERÍODO**

**MONTOS EN \$**

a) Saldo pendiente por rendir del período anterior	_____	c)
b) Transferencias recibidas en el período de la rendición	_____	0
c) <b>Total Transferencias a rendir</b>	_____	0 (a + b) = c

**Z. RENDICIÓN DE CUENTA DEL PERÍODO**

d) Gastos de Operación	_____	0
e) Gastos de Personal	_____	0
f) Gastos de Inversión	_____	0
g) <b>Total recursos rendidos</b>	_____	0 (d + e + f) = g
h) <b>SALDO PENDIENTE POR RENDIR PARA EL PERÍODO SIGUIENTE</b>	_____	0 (c - g)

**IV.- DATOS DE LOS FUNCIONARIOS RESPONSABLES Y QUE PARTICIPARON EN EL PROCESO**

Nombre del Funcionario _____	Nombre del Funcionario _____
RUT _____	RUT _____
Cargo _____	Cargo _____
Dependencia _____	Dependencia _____

\_\_\_\_\_  
Firma y nombre del responsable de la Rendición

Cuando corresponda determinar el valor del tipo de cambio, se estará a aquel vigente al momento de realizarse la respectiva operación.  
\*\*\* Anexo a este formato de rendición de cuentas se deberá acompañar en el mismo orden los antecedentes que respaldan las operaciones de la presente rendición de cuentas.





**ANEXO 2**

DETALLE RENDICIÓN DE CUENTAS								
TIPO DE GASTO*	COMPROBANTE DE EGRESO		DETALLE DOCUMENTO DE RESPALDO			DESCRIPCIÓN DE LA LABOR REALIZADA O DETALLE DEL GASTO	FORMA DE PAGO EFECTIVO / TRANSFERENCIA / CHEQUE	MONTO EN \$ O US\$
	N°	FECHA	N°	TIPO (FACTURA, BOLETA, LIQUIDACIÓN U OTRO)	NOMBRE PROVEEDOR O PRESTADOR DE SERVICIOS			
<b>TOTAL</b>								

\* Debe precisarse si se trata de gastos de operación, personal o inversión.





## CONVENIO DE TRANSFERENCIA DE RECURSOS

### SUBSECRETARÍA DE TURISMO Y

### SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

#### "PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS DE CALIDAD TURÍSTICA Y DE DISTINCIÓN EN TURISMO SUSTENTABLE"

En Santiago, Chile, a 19 de febrero de 2018, entre la **SUBSECRETARÍA DE TURISMO**, R.U.T. N.º 61.980.020-6, representada por la Subsecretaria de Turismo (S) **HELEN KOUYOUMDJIAN INGLIS**, ambas con domicilio en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N.º 1.449, 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.º 60.704.000-1, representado por su Directora Nacional de Turismo (S) **MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ ARAQUE**, ambas con domicilio en Avenida Providencia N.º 1550, comuna de Providencia, Región Metropolitana, en adelante "SERNATUR"; y ambos conjuntamente "las partes", se declara y convienen lo siguiente:

#### ANTECEDENTES.

1. Que, de acuerdo a la Ley N.º 20.423, Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo, la Subsecretaría de Turismo es un órgano de colaboración inmediata del Ministro Presidente del Comité de Ministros del Turismo, a quien corresponde, además, la coordinación de los servicios públicos del sector, cuyas funciones incluyen entre otras elaborar y proponer al Comité los planes, programas y proyectos para el fomento, promoción y desarrollo del turismo, así como de las demás materias que requieran del estudio o resolución de aquél, de conformidad con lo dispuesto en el número 12) del artículo 8º de dicha Ley.
2. Que, el Servicio Nacional de Turismo de acuerdo al D.L. N.º 1224, de 1975, que lo crea, es una persona jurídica de derecho público de carácter descentralizada, con patrimonio propio y plena capacidad para adquirir, ejercer derechos y contraer obligaciones, y cuyo objeto es investigar, planificar, fomentar, promover y coordinar, la actividad turística, debiendo para ello ejercer las funciones que la Ley le confiere.



3. Que, la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento que lidera el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, busca inyectar recursos en sectores con alto potencial de crecimiento, acelerando así la productividad de las empresas vinculadas a éstos. En este sentido, la Agenda ha definido el Turismo como un sector estratégico.
4. Que, la "SUBSECRETARÍA", en cumplimiento de sus funciones y con el propósito de aumentar la actividad turística en Chile, propendiendo al quiebre estacional de la misma y con el fin de transformar nuestro país en un destino turístico sustentable, se encuentra ejecutando el "Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable" que fue aprobado en la sesión N° 9 de fecha 16 de diciembre de 2014, del Comité de Ministros del Turismo.
5. Que, dicho Plan ha dispuesto recursos para financiar distintas acciones relacionadas al sector turístico, que incluyen componentes para: a) Diversificación de Experiencias; b) Incentivo al Turismo Interno con Enfoque Inclusivo; c) Desarrollo de Destinos; d) Promoción Nacional e Internacional; y e) Fortalecimiento de la Calidad y el Capital Humano.
6. Que, el componente Fortalecimiento de la Calidad y el Capital Humano contempla el desarrollo de herramientas de mejora en la gestión, que sean de fácil adecuación tanto a su tipo de prestación como a las características territoriales y culturales donde está emplazado el servicio turístico.
7. Que, la Ley N° 21.053 de Presupuestos del Sector Público para el año 2018, Partida 07, Capítulo 24, Programa 01, contempla recursos en el Subtítulo 24 "Transferencias Corrientes", ítem 03 "A otras entidades públicas", Asignación 002 "Desarrollo Turístico Sustentable" por \$1.913.162.000 (mil novecientos trece millones ciento sesenta y dos mil pesos)
8. Que, \$140.000.000 (ciento cuarenta millones de pesos), estarán destinados a implementar el "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable", a través del diagnóstico de brechas; implementación de normas técnicas de calidad turística o de Estándares de Sustentabilidad; certificación o distinción de prestadores de servicios de alojamiento, agencias de viaje y/o tour operadores registrados en Sernatur.
9. 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 el presente Convenio de Transferencia de Recursos, que pasa a regirse por las cláusulas que se exponen, para las acciones de programa de certificación de calidad en destinos turísticos priorizados.

### **CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONVENIO.**

Por el presente instrumento, la "SUBSECRETARÍA" y "SERNATUR" vienen a celebrar un convenio de transferencia de recursos, por el cual la primera se obliga a transferir al segundo, la cantidad de **\$140.000.000** (ciento cuarenta millones de pesos), contemplados en la Partida 07, Capítulo 24, Programa 01, Subtítulo 24, ítem 03, asignación 002, para ejecutar el "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable", para el componente Fortalecimiento de la Calidad y el Capital Humano del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable.

El convenio tiene por objeto la ejecución del "**Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable**", en destinos turísticos priorizados en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable. Las acciones que comprenderá el convenio son las siguientes:

- **Diagnóstico** de brechas (Sellos S y/o Q) de los prestadores de servicios turísticos beneficiados y diseño de Plan de Inversión.
- **Implementación** de normas técnicas de calidad turística (Sello Q) o de estándares de Sustentabilidad de Sernatur (Sello S).
- Al menos **38 certificaciones** de Sello Q o **distinciones** de Sello S, de prestadores de servicios de alojamiento, agencias de viaje y/o tour operadores registrados en Sernatur.

Debiendo en proporción, las certificaciones en Sello Q alcanzar un número igual o superior al 50% del total comprometido en convenio, y por su parte las distinciones de Sello S no deberán superar el 50% de este total.

Las partes acuerdan que no se incorporarán nuevos beneficiarios al Programa, cuando habiendo iniciado la etapa de implementación u otra posterior a ésta, (encontrándose en la nómina del informe de avance N°1), el prestador se retire de éste por cualquier motivo, sea imputable o no a este último. Lo anterior implica que SERNATUR deberá dar continuidad al Programa con los beneficiarios que continúen en éste, sin que exista sanción para SERNATUR por esta causa, debiendo este último restituir los recursos que no hayan sido comprometidos a la fecha.

Los destinos beneficiados por el programa de certificación de Calidad Turística y de Sustentabilidad, serán definidos de común acuerdo por la "SUBSECRETARÍA" y "SERNATUR", por lo que "SERNATUR" deberá enviar la propuesta de destinos





beneficiados 10 días hábiles después de la fecha de suscripción del presente convenio, en armonía con los destinos turísticos priorizados (83).

La Subsecretaría aprobará la propuesta de destinos beneficiados para la participación de empresas turísticas objeto del presente convenio, presentada por "SERNATUR" para ser beneficiados con el "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable".

En caso de no contar con la cantidad mínima de beneficiarios interesados y/o comprometidos, podrán participar empresas que se encuentren en las cercanías de la delimitación del destino seleccionado, siempre que aporten al desarrollo de éste.

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

- El 100% del costo del diagnóstico y de la planificación del Plan de Inversión.
- El 90% del costo de la implementación del Plan de Inversión (infraestructura y equipamiento, capacitación y asesorías), para cumplimiento de las normas técnicas de calidad turística o de estándares de sustentabilidad, en base a los topes por tipo de servicio: para postulante al Sello Q, \$1.000.000 para alojamientos y \$500.000 para tour operador o agencia de viajes; para postulantes al Sello S, \$500.000 para alojamientos y \$300.000 tour operador y agencia de viajes. El 10% restante deberá ser financiado por el/la beneficiario/a.
- El 100% del costo de asesoría para la elaboración del Sistema documental para la calidad o de sustentabilidad (manuales, protocolos, procedimientos, formatos de registro, entre otros).
- 100% del costo de la auditoría de certificación (inicial) o distinción.

Del monto total transferido "SERNATUR" podrá asignar hasta un 11% de los recursos para financiar gastos en personal y bienes y servicios de consumo. Cabe señalar que el/los contratos de personal con cargo a este convenio, podrán realizarse o convenirse hasta el 31 de diciembre de 2018, como plazo máximo.

Por su parte el convenio contemplará para cada línea de trabajo las siguientes etapas:

### **1. PROGRAMA DE CALIDAD**

El programa de Calidad deberá contener 3 etapas:



### **1.1. Diagnóstico y planificación**

Realizar Diagnóstico de Brechas o actualización de éste, cuando corresponda, para prestadores de servicios turísticos (alojamientos, agencias de viaje y/o Tour Operadores), el cual debe derivar en el diseño de un Plan de Inversión, que puede incluir mejoras de infraestructura, equipamiento, capacitación y/o asesorías, necesarias para la disminución de las mismas brechas identificadas, en relación a las normas técnicas de calidad turística.

### **1.2. Implementación**

De las empresas diagnosticadas en el punto anterior, se debe implementar según brechas identificadas, a los prestadores de servicios turísticos, a través de herramientas de gestión como la realización de un Sistema documental para la calidad o de sustentabilidad, y, por medio de la implementación de un Plan de Inversión. 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. Certificación de Normas de Calidad Turística**

Certificar a los prestadores de servicios turísticos implementados, en normas técnicas de calidad turística, concluyendo con la ceremonia de entrega de Sellos de Calidad, para la cual se debe considerar la elaboración y adquisición de los mismos.

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

#### 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

#### Agencias de Viaje y Tour Operadores:

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

## **2. PROGRAMA DE SUSTENTABILIDAD**

El programa de Sustentabilidad deberá contener 3 etapas:

### **2.1. Diagnóstico y planificación**

Realizar Diagnóstico de Brechas o actualización de éste, cuando corresponda, para prestadores de servicios turísticos (alojamientos, agencias de viaje y/o Tour Operadores), el cual debe derivar en el diseño de un Plan de Inversión, que puede incluir mejoras de infraestructura, equipamiento, capacitación y/o asesorías, necesarias para la disminución de las mismas brechas identificadas, en relación a estándares de Sustentabilidad

### **2.2. Implementación**

De las empresas diagnosticadas en el punto anterior, se debe implementar según brechas identificadas, a los prestadores de servicios turísticos, a través de herramientas de gestión como la realización de un Sistema documental para la sustentabilidad, y, por medio de la implementación de un Plan de Inversión. De tal manera que permita a los establecimientos que no hayan accedido con anterioridad a fondos de este tipo, implementarse según los diagnósticos realizados.

### **2.3. Distinción de Sello S**

Distinguir a los prestadores de servicios turísticos implementados, concluyendo con la ceremonia de entrega de Sellos S, para lo cual se debe considerar la elaboración y adquisición de los mismos.

Los estándares de sustentabilidad aplicables para la ejecución de este convenio son los siguientes (o la versión vigente):





#### Alojamientos Turísticos:

- Autodiagnóstico - Sello S - Alojamiento (V2-15) E GMP
- Autodiagnóstico - Sello S - Alojamiento (V2-15) E Micro

#### Agencias de Viaje y Tour Operadores:

- Autodiagnóstico - Sello S – Tour Operadores y Agencias de Viaje (V1-16)

Para cada programa (Calidad y Sustentabilidad) se deberán entregar los siguientes productos:

1. Carta Gantt del Programa con sus diferentes hitos y los recursos asignados por etapa.
2. Acta de acuerdo de selección de destinos turísticos del programa.
3. Primer informe técnico de avances de la etapa de diagnóstico y planificación.
4. Segundo informe técnico de avance de la etapa de implementación.
5. Informe técnico final, que incluye etapa de certificación o distinción, y resultados del programa.
6. Reporte detallado del financiamiento de la etapa de implementación por beneficiario, considerando:
  - Detalle de Plan de Inversión y sus costos (90%),
  - Detalle aporte de inversión del programa, en base a los topes por tipo de servicio: para postulante al Sello Q, \$1.000.000 para alojamientos y \$500.000 para tour operador o agencia de viajes; para postulantes al Sello S, \$500.000 para alojamientos y \$300.000 tour operador y agencia de viajes.
  - Detalle y respaldo de aporte del beneficiario (10%).
7. Detalle de todas las empresas participantes del programa, por cada etapa, que debe contener al menos: tipo de empresa, por región, destinos y comuna, la etapa que alcanzó, y cuando corresponda, los motivos por los cuales no continuó el programa. Detalle que puede ser entregado en planilla excel.

#### Condiciones:

- Los Prestadores de Servicios Turístico solo podrán optar a un Sello.
- El Sello Q no será condicionante para obtener el Sello S, ni viceversa.
- El prestador de servicios turísticos no podrá haberse certificado o distinguido con la misma norma o el mismo nivel de distinción (según sea el caso).





## **CLÁUSULA SEGUNDA: TRANSFERENCIA DE RECURSOS.**

Se transferirá a "SERNATUR" de acuerdo al programa de trabajo, una vez que se encuentre totalmente tramitado el último acto administrativo de "las partes" que apruebe el presente convenio, previa aprobación del programa de trabajo por la contraparte técnica de la "SUBSECRETARÍA".

El programa de trabajo deberá contener las acciones necesarias para la implementación del convenio (plazos asociados al proceso de compra, implementación, entrega de informes y programación de recursos).

De acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 21.053 de Presupuestos del Sector Público para el año 2018, la transferencia de recursos señalado no se incorporará en el presupuesto de "SERNATUR".

## **CLÁUSULA TERCERA: COMPROMISOS U OBLIGACIONES DE LA "SUBSECRETARÍA".**

Que, a fin de cumplir con el objeto señalado en las cláusulas anteriores la "SUBSECRETARÍA" se obliga y compromete a:

1. Aportar y transferir a "SERNATUR" para la ejecución del "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable", del componente "Fortalecimiento de la Calidad y el Capital Humano" del Plan de Desarrollo Turístico Sustentable, la cantidad única y total de \$140.000.000 (Ciento cuarenta millones de pesos), como monto máximo al cual podrá acceder "SERNATUR", de conformidad a la estipulado en la cláusula segunda de este instrumento.
2. Aprobar la propuesta de destinos turísticos beneficiados, según lo señalado en la cláusula primera de este convenio, de acuerdo a propuesta presentada por "SERNATUR" para ser beneficiadas con el "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable".
3. Entregar la información que fuese necesaria para ejecutar las acciones convenidas.
4. Autorizar todas las modificaciones o adecuaciones a la ejecución del Programa o plan de trabajo, como también el plan de comunicaciones del programa.
5. Ejercer la vocería del Programa, a través de la Subsecretaría de Turismo o quien ésta designe.
6. Evaluar y supervisar el estado de avance de la ejecución de las acciones.
7. Rendir cuenta de los gastos a la Contraloría General de la República, de conformidad a la Resolución N° 30, de 2015, de esa misma institución, que "Fija



Normas de Procedimiento Sobre Rendición de Cuentas”.

#### **CLÁUSULA CUARTA: OBLIGACIONES Y COMPROMISOS DE “SERNATUR”.**

A su vez, “SERNATUR” para cumplir con el objeto y las actividades convenidas, se obliga y compromete a:

1. Destinar los recursos que le transfiera la “SUBSECRETARÍA” única y exclusivamente en la ejecución de las acciones convenidas en la cláusula primera.
2. Enviar formalmente a la “SUBSECRETARÍA” un Plan de Trabajo que detalle las actividades, plazos, recursos asignados y responsables de cada actividad y/o proceso necesario para la ejecución del presente convenio. Dicho Plan de Trabajo será enviado por “SERNATUR” previo consenso con la “SUBSECRETARÍA” en una fecha no posterior a los quince (15) primeros días una vez suscrito el convenio.
3. Presentar para aprobación por parte de la “SUBSECRETARÍA”, una propuesta de destinos turísticos beneficiados según lo señalado en la cláusula primera de este convenio, para ser beneficiados con el “Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable”.
4. Presentar para aprobación por parte de la “SUBSECRETARÍA”, el plan de comunicaciones para el “Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable” y su ejecución.
5. Celebrar o suscribir los contratos o convenios que fueren necesarios para ejecutar las actividades acordadas dentro de los plazos convenidos.
6. Enviar formalmente a la “SUBSECRETARÍA” el comprobante de ingreso de los fondos transferidos dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de efectuada la transferencia de los recursos indicados en el Nº 1 de la cláusula anterior.
7. Efectuar las rendiciones de cuenta a la “SUBSECRETARÍA” y a los órganos contralores de la Administración del Estado que correspondiere de conformidad a lo dispuesto en la Resolución Nº 30, de 2015, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas de Procedimiento Sobre Rendición de Cuentas”.
8. Efectuar las rendiciones técnicas a la “SUBSECRETARÍA” correspondientes a informes técnicos y de avance de las acciones comprometidas en el marco del “Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable”
9. Restituir a la “SUBSECRETARÍA”, todo o parte los recursos que éste le hubiere transferido cuando:
  - a) No se destinaren a la ejecución de las acciones convenidas por el presente instrumento o se destinaren a un objeto distinto al convenido.
  - b) Si existieren remanentes no utilizados en la ejecución de las acciones al término de vigencia del presente convenio.



- c) Si las acciones no se ejecutaren o se pusiere término anticipado al presente convenio por cualquier causa que fuere.
- d) Existieren gastos no documentados contablemente, no rendidos o si estuviesen rendidos, éstos presentaren observaciones que no hayan sido subsanadas en los plazos convenidos.
- e) Si "SERNATUR" no entregare la Rendición de Cuentas o no subsanare las observaciones planteadas en los plazos acordados.
- f) Las demás que le imponga este convenio.

La determinación de los eventuales fondos a reintegrar se realizará una vez aprobada la rendición de cuentas o el informe evacuado al dar término anticipado al Convenio.

#### **CLÁUSULA QUINTA: EJECUCIÓN DE RECURSOS PROPIOS, PARTICIPACIÓN DE OTROS ORGANISMOS Y SECTOR PRIVADO.**

Sin perjuicio de las obligaciones que por el presente instrumento asumen "las partes", "SERNATUR", podrá celebrar determinados actos, convenios y contratos, con el sector privado, ya sea con presupuesto propio y/o de terceros, con la finalidad de poder ejecutar parte del "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable" y las acciones que éste involucre, cuando ello fuere necesario y de conformidad con la normativa vigente.

#### **CLÁUSULA SEXTA: CUENTA DE ADMINISTRACIÓN DE FONDOS.**

"Las partes" acuerdan que para efectos de administrar los recursos que por el presente instrumento son aportados y transferidos por la "SUBSECRETARÍA" a "SERNATUR", éste deberá mantener una cuenta corriente bancaria u otra en la que administre fondos de terceros, separada de su presupuesto regular, la que será destinada exclusivamente al manejo de los recursos financieros transferidos en virtud de este convenio.

Asimismo, deberá llevar el registro contable de los recursos que le fueren transferidos por la "SUBSECRETARÍA" de manera separada.

#### **CLAÚSULA SÉPTIMA: RENDICIÓN DE CUENTAS Y ENVÍO DE COMPROBANTE DE INGRESOS.**

"SERNATUR" deberá enviar a la "SUBSECRETARÍA" un comprobante de ingreso por los recursos percibidos y un informe mensual de inversión de los recursos percibidos, de





acuerdo al formato de anexos 1 y 2, el que servirá de base para la contabilización del devengamiento y del pago que importa la ejecución presupuestaria del gasto por parte de la "SUBSECRETARÍA".

El referido informe mensual deberá remitirse dentro de los 15 (quince) primeros días hábiles administrativos del mes siguiente al que informa, incluso respecto de aquellos meses en que no exista inversión de los fondos traspasados. El informe deberá señalar, a lo menos, el monto de los recursos recibidos en el mes, el monto detallado de la inversión, y el saldo disponible para el mes siguiente e incluir un detalle de las transferencias realizadas a cada proyecto.

La "SUBSECRETARÍA" revisará las rendiciones de cuenta dentro un plazo de treinta (30) días hábiles contados desde su recepción, pudiendo aprobarlas u observarlas. En caso de tener observaciones o requerir aclaraciones respecto de las rendiciones, éstas deberán comunicar por escrito o vía correo electrónico a "SERNATUR", dentro del mismo plazo. "SERNATUR" tendrá un plazo de quince (15) días hábiles, contados desde la comunicación de las observaciones y aclaraciones, para hacer las correcciones y aclaraciones pertinentes y entregarlas a la "SUBSECRETARÍA", la que deberá revisarlas dentro de los diez (10) hábiles, contados desde su recepción, que comunicará el resultado de su revisión por escrito o vía correo electrónico.

El no presentar las rendiciones, no efectuar dentro de plazo las correcciones y aclaraciones, o no subsanar adecuadamente los errores u observaciones planteadas por la "SUBSECRETARÍA", se considerará como incumplimiento grave de las obligaciones emanadas del presente convenio, y en tales circunstancias, la "SUBSECRETARÍA" podrá poner término anticipado al convenio, exigiendo la restitución de los recursos observados y de los saldos no rendidos o no ejecutados.

Adicionalmente, "SERNATUR" deberá mantener a disposición de la "SUBSECRETARÍA" y de la Contraloría General de la República, los antecedentes relativos a las rendiciones de cuentas recién mencionadas.

Por su parte, la "SUBSECRETARÍA" rendirá cuenta consolidada de los fondos transferidos a la Contraloría General de la República, con el recibo que le haya entregado "SERNATUR".

Las rendiciones de cuentas se realizarán de acuerdo a las normas de la Resolución Nº 30, de 2015, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas de Procedimiento Sobre Rendición de Cuentas y/o la norma que la modifique o reemplace.



### **Informes:**

SERNATUR" deberá elaborar dos (2) informes de avance y uno (1) final de cierre, los cuales se detallan a continuación:

#### **Informes de avance**

Los informes de avance deberán contener las acciones desarrolladas de cada programa, y deberán ser entregados dentro de los primeros 15 días hábiles siguientes al término de las siguientes etapas:

- Informe N°1: Al término la ejecución de la etapa de diagnóstico de brechas y planificación.
- Informe N°2: Al término de la ejecución de la etapa de implementación

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.

Registros que deberá contener:

- Carta de Adhesión al programa de Empresas participantes en cada etapa.
- Reporte detallado del financiamiento de la etapa de implementación por cada beneficiario.

#### **Informe Final**

Se entregará dentro de los primeros 20 días hábiles siguientes a la fecha en que se realice la última ceremonia de entrega de Sellos de Calidad y/o de Sustentabilidad, y deberá contener los resultados de la certificación o distinción de los prestadores de



servicios turísticos beneficiarios del programa y el listado de empresas beneficiarias correspondiente a cada destino priorizado.

El informe deberá contener pormenorizados los gastos y actividades realizadas, 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 período 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 que deberá contener:

- Informes de retroalimentación de los resultados de encuestas de satisfacción del programa.
- Registro con resultados de las auditorías de certificación o distinción de los prestadores de servicios turísticos beneficiarios del programa.
- Registro con listado de empresas certificadas o distinguidas correspondiente al destino beneficiario.
- Reporte de todas las empresas participantes del programa, por tipo de empresa, por región, destinos y comuna, la etapa que alcanzó, los motivos por los cuales no continuó el programa, cuando corresponda.

#### **CLÁUSULA OCTAVA: REEMBOLSO DE APORTES.**

"SERNATUR" se obliga a reembolsar a la "SUBSECRETARÍA" cualquier remanente de los recursos aportados y no rendidos, rendidos sin ajustarse al procedimiento previamente indicado, o bien no ejecutados a la fecha de término de las actividades, definida en la cláusula Décima Primera de este convenio, dentro de los 15 días corridos contados desde la aprobación del informe final de cierre, o de su rechazo, en caso que las observaciones no hubiesen sido salvadas oportunamente.

Asimismo, en el evento que "SERNATUR" no cumpla las obligaciones que se impone en la cláusula cuarta de este convenio, dentro de los plazos indicados, deberá restituir todo o parte de los recursos aportados por la "SUBSECRETARÍA", dentro del plazo de 30 días corridos contados desde el requerimiento formal de esta última en tal sentido.





### **CLÁUSULA NOVENA: SEGUIMIENTO Y CONTROL.**

La "SUBSECRETARÍA" tendrá la obligación y la facultad de evaluar el estado de avance de la ejecución de las acciones convenidas, con el fin de verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las mismas y del presente convenio, debiendo "SERNATUR", dar todas las facilidades para ello.

### **CLÁUSULA DÉCIMA: CONTRAPARTES TÉCNICAS.**

La "SUBSECRETARÍA" designa a la jefa de la División Fomento e Inversión, en calidad de Contraparte Técnica, encargada de supervisar la ejecución de este convenio. En caso que dicha funcionaria, no pueda, por cualquier causa, desempeñar dicha labor, será reemplazado por el/a o los/as funcionarios/as que la Subsecretaría de Turismo designe, sin perjuicio de la coordinación que personalmente ésta ejerza, respecto de las actividades o acciones convenidas.

"SERNATUR" designa en calidad de Contraparte Técnica, al/a Subdirector/a de Desarrollo, encargada de la ejecución de este convenio. En caso que el/a funcionario/a, no pueda, por cualquier causa desempeñar dicha labor, será reemplazado por el/los funcionario/s designados por el/la Director/a Nacional de Turismo, sin perjuicio de la coordinación y seguimiento que personalmente éste/a ejerza de este convenio.

Todo cambio de o en las Contrapartes Técnicas designadas en virtud de la presente cláusula, deberá ser informada a través de una comunicación por Oficio remitido a la otra parte, con a lo menos 10 días corridos de anticipación. Los cambios de las Contrapartes Técnicas no informado en esta forma se tendrán por no realizados.

A las Contrapartes Técnicas corresponderá supervisar todo el proceso de ejecución de las acciones convenidas durante su desarrollo o ejecución y hasta su total terminación incluidas las rendiciones de cuenta que debe efectuar "SERNATUR" de los recursos que por el presente convenio le fueran transferidos, con el fin de comprobar que se hayan cumplido la totalidad de compromisos y obligaciones asumidas por las partes a través de este instrumento.

Las funciones incluirán, entre otras:



1. Supervisar y controlar el desarrollo de las acciones acordadas, velando por el estricto cumplimiento del presente convenio, las obligaciones de él derivadas y de los plazos acordados.
2. Establecer de común acuerdo, el plan de comunicaciones para el "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable".
3. Aprobar y autorizar, de común acuerdo, las adecuaciones relativas a las acciones convenidas, y resolver situaciones emergentes no consideradas emitiendo los informes respectivos.
4. Acordar las reuniones de trabajo o coordinación entre "las partes", que fueren necesarias a fin de aclarar cualquier duda concerniente a la ejecución de este convenio y las acciones de él derivada.
5. Entregar y/o aprobar, según corresponda el o los Informes de Rendiciones de Cuentas y en Informe Final, señalados en la Cláusula Séptima de este convenio.
6. Las demás que le imponga este convenio.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: VIGENCIA DEL CONVENIO, PLAZO DE EJECUCIÓN Y PRÓRROGAS.**

El presente convenio de transferencia de recursos entrará en vigencia a contar de la total tramitación del último acto administrativo que lo apruebe y tendrá duración hasta el cumplimiento de todas las obligaciones y compromisos establecidas en el convenio (que comprende la ejecución de las actividades; la presentación, revisión y aprobación de los informes, rendiciones de cuentas; y la restitución de los recursos observados, no invertidos o no rendidos, si correspondiere). Sin perjuicio de lo anterior, el plazo de ejecución de las actividades previstas en la cláusula primera, no podrá exceder el **31 de diciembre de 2018**.

No obstante, lo señalado en el párrafo precedente, los plazos establecidos en este convenio podrán prorrogarse por acuerdo de "las partes", previa solicitud escrita dirigida a la otra, la que deberá ser enviada con, a lo menos, 30 días corridos de anticipación a la fecha de vencimiento del respectivo plazo, la prórroga y toda otra modificación de este convenio deberá ser aprobada por acto administrativo de ambas partes, y entrará en vigencia desde la fecha en que se encuentre totalmente tramitado el último acto administrativo de las "las partes" que la haya aprobado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: MODIFICACIÓN Y TÉRMINO ANTICIPADO.**

"Las partes" podrán, por mutuo acuerdo, modificar el presente convenio, con las mismas formalidades que concurrieron 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 señalado en la comparecencia del presente convenio y recibida por ella con una antelación no inferior a 30 días respecto de la fecha de término indicada.

#### **CLAÚSULA DÉCIMO TERCERA: EQUIDAD DE GÉNERO.**

Para la ejecución del presente Convenio, los organismos que lo suscriben se comprometen a lo siguiente:

1. Procurar contribuir a la eliminación de las discriminaciones basadas en condiciones de género y más participación equitativa de mujeres y hombres en diferentes actividades.
2. Procurar obtener estadísticas desagregadas por sexo que permitan la realización de diagnósticos y evaluaciones del Programa
3. Observar y utilizar un lenguaje inclusivo, imágenes no sexistas, en el Plan de Comunicaciones del Programa
4. En general, tomar las decisiones pertinentes que promuevan la "equidad de género".

#### **CLAÚSULA DÉCIMO CUARTA: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

Todas las controversias surgidas acerca de la interpretación, modificación, ejecución o resolución del presente convenio de transferencia de recursos serán resueltas conjuntamente y de común acuerdo por el/la Subsecretario/a de Turismo y por el/la directora/a Nacional de SERNATUR.

#### **CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA: 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 **MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ ARAQUE**, para representar al Servicio Nacional de Turismo, en calidad de Directora Subrogante consta en el Decreto Exento N° 449 de 8 de mayo de 2012 que Fija orden de subrogación del Director Nacional del Servicio Nacional de Turismo, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en



relación con la Resolución TRA 266/487/2017 de 26 de mayo de 2017 del Servicio Nacional de Turismo, que nombra en calidad de titular el cargo de Fiscal.

**CLAÚSULA DÉCIMO SEXTA: COPIAS O EJEMPLARES.**

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, lectura y firma,



**HELEN KOUYOUMDJIAN INGLIS**  
**SUBSECRETARIA DE TURISMO (S)**



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



**ANEXO 1**

TITULO III Rendición de Fondos Entregados a Terceros Públicos									
<b>I.- IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO O ENTIDAD QUE TRANSFIRIÓ LOS RECURSOS</b>			<table border="1" style="font-size: small;"> <tr> <td>DÍA /</td> <td>MES /</td> <td>AÑO</td> </tr> <tr> <td>XX /</td> <td>XX /</td> <td>20XX</td> </tr> </table>	DÍA /	MES /	AÑO	XX /	XX /	20XX
DÍA /	MES /	AÑO							
XX /	XX /	20XX							
a) Nombre del servicio o entidad otorgante: _____									
<b>II.- IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO O ENTIDAD QUE RECIBIÓ Y EJECUTÓ LOS RECURSOS</b>									
b) Nombre del servicio o entidad receptora: _____		RUT: _____							
Monto total transferido moneda nacional (o extranjera) a la fecha		Monto en \$ o US\$*							
Banco o Institución Financiera donde se depositaron los recursos		_____							
N° Cuenta Bancaria		_____							
Comprobante de ingreso		Fecha _____	N° comprobante _____						
Objetivo de la Transferencia _____									
N° de identificación del proyecto o Programa _____									
Antecedentes del acto administrativo que lo aprueba:		N° _____	Fecha _____ Servicio _____						
Modificaciones		N° _____	Fecha _____ Servicio _____						
	Subtítulo	Ítem	Asignación						
Item Presupuestario									
O Cuenta contable									
Fecha de inicio del Programa o proyecto	XX	XX	20XX						
Fecha de término	XX	XX	20XX						
Período de rendición	XX	XX	20XX						
<b>III.- DETALLE DE TRANSFERENCIAS RECIBIDAS Y GASTOS RENDIDOS DEL PERÍODO</b>			<b>MONTOS EN \$</b>						
a) Saldo pendiente por rendir del período anterior			0						
b) Transferencias recibidas en el período de la rendición			0						
c) <b>Total Transferencias a rendir</b>			<b>0</b> (a + b) = c						
<b>2. RENDICIÓN DE CUENTA DEL PERÍODO</b>									
d) Gastos de Operación			0						
e) Gastos de Personal			0						
f) Gastos de Inversión			0						
g) <b>Total recursos rendidos</b>			<b>0</b> (d + e + f) = g						
h) <b>SALDO PENDIENTE POR RENDIR PARA EL PERÍODO SIGUIENTE</b>			<b>0</b> (c - g)						
<b>IV.- DATOS DE LOS FUNCIONARIOS RESPONSABLES Y QUE PARTIPARON EN EL PROCESO</b>									
Nombre del Funcionario _____	RUT _____	Nombre del Funcionario _____	RUT _____						
Cargo _____	Dependencia _____	Cargo _____	Dependencia _____						
Firma y nombre del responsable de la Rendición _____									

\* Cuando corresponda determinar el valor del tipo de cambio, se estará a aquel vigente al momento de realizarse la respectiva operación.  
 \*\*\*\* Anexo a este formato de rendición de cuentas se deberá acompañar en el mismo orden los antecedentes que respaldan las operaciones de la presente rendición de cuentas.





ANEXO 2

DETALLE RENDICIÓN DE CUENTAS								
TIPO DE GASTO*	COMPROBANTE DE EGRESO		DETALLE DOCUMENTO DE RESPALDO			DESCRIPCIÓN DE LA LABOR REALIZADA O DETALLE DEL GASTO	FORMA DE PAGO EFECTIVO / TRANSFERENCIA / CHEQUE	MONTO EN \$ O US\$
	Nº	FECHA	Nº	TIPO (FACTURA, BOLETA, LIQUIDACIÓN U OTRO)	NOMBRE PROVEEDOR O PRESTADOR DE SERVICIOS			
<b>TOTAL</b>								

\* Debe precisarse si se trata de gastos de operación, personal o inversión.



MINISTERIO DE ECONOMIA  
FOMENTO Y TURISMO

20 FEB 2018

ENVIADO SUBTURISMO



*Clasificación*

## MEMORÁNDUM N° 110232918

DE : **Rodrigo Van Bebber**  
Jefe de Gabinete Subsecretaría de Turismo

A : **Ana Isabel Vargas**  
Jefa División Jurídica Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

REF. : Convenio de Transferencia de Recursos Subsecretaría de Turismo y Servicio Nacional de Turismo, "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable".

FECHA : 20 de Febrero del 2018

---

Junto con saludar, remito Convenio de Transferencia de Recursos Subsecretaría de Turismo y Servicio Nacional de Turismo, "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable", para la elaboración de decreto en caso de corresponder.

Saluda atentamente a usted,



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

RVBR/sos



110232918

CAS  
División Jurídica



**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 Y DE DISTINCIÓN EN TURISMO SUSTENTABLE.**

SANTIAGO, 26 FEB. 2018

DECRETO EXENTO Nº 105

**VISTO** Lo dispuesto en la ley N° 21.053, del Presupuesto del Sector Público correspondiente al año 2018; en la ley 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 del Estado; en el decreto con fuerza de ley N° 88, de 1953, del 2008 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; y en la resolución 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

SUBSECRETARÍA DE TURISMO Finanzas REFRENDACIÓN	
PROGRAMA	01
ITEM	24-03-002
PRESUPUESTO	\$ 1913162.000.-
COMPROMISO	\$ 838.500.000.-
OBLIG. ACTUAL	\$ 140.000.000.-
SALDO	\$ 938.602.000.-

1. Que, la ley de presupuestos para el año 2018, en la Partida 07, capítulo 24, programa 01, subtítulo 24, ítem 03, asignación 002, contempla transferencia de recursos para el desarrollo turístico sustentable.
2. Que, la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento que lidera el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, busca inyectar recursos en sectores con alto potencial de crecimiento, acelerando así la productividad de las empresas vinculadas a éstos. En este sentido, ha definido el Turismo como un sector estratégico.
3. Que, la Subsecretaría en cumplimiento de sus funciones y con el propósito de aumentar la actividad turística en Chile, propendiendo al quiebre estacional de la misma y con el fin de transformar nuestro país en un destino turístico sustentable, se encuentra ejecutando el Plan de Desarrollo Turístico Sustentable, que fue aprobado en la sesión N° 9 de fecha 16 de diciembre de 2014, del Comité de Ministros del Turismo.
4. Que, el Servicio Nacional de Turismo, de acuerdo al D.L. N° 1224, de 1975, es una persona jurídica de derecho público de carácter descentralizada, con patrimonio propio y plena capacidad para adquirir, ejercer derechos y contraer obligaciones, y cuyo objeto es investigar, planificar, fomentar, promover y coordinar, la actividad turística, debiendo para ello ejercer las funciones que la Ley le confiere.



OFICINA DE PARTES  
SUBSECRETARIA DE TURISMO  
26 FEB 2018  
TERMINO DE TRAMITACION



5. Que, con el objeto de cumplir con el Plan de Desarrollo Turístico Sustentable, la Subsecretaría de Turismo con fecha 19 de febrero de 2018 suscribió un convenio de transferencia de recursos con el Servicio Nacional de Turismo, el cual debe ser aprobado mediante la dictación del presente acto administrativo.

**DECRETO:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Apruébese el Convenio de transferencia de recursos suscrito entre la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo, de fecha 19 de febrero de 2018, cuyo texto se transcribe a continuación:

**CONVENIO DE TRANSFERENCIA DE RECURSOS  
SUBSECRETARÍA DE TURISMO  
Y  
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO  
“PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS DE CALIDAD TURÍSTICA Y DE DISTINCIÓN EN  
TURISMO SUSTENTABLE”**

En Santiago, Chile, a 19 de febrero de 2018, entre la **SUBSECRETARÍA DE TURISMO**, R.U.T. N.º 61.980.020-6, representada por la Subsecretaria de Turismo (S) **HELEN KOUYOUMDJIAN INGLIS**, ambas con domicilio en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N.º 1.449, 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.º 60.704.000-1, representado por su Directora Nacional de Turismo (S) **MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ ARAQUE**, ambas con domicilio en Avenida Providencia N.º 1550, comuna de Providencia, Región Metropolitana, en adelante “SERNATUR”; y ambos conjuntamente “las partes”, se declara y convienen lo siguiente:

**ANTECEDENTES.**

1. Que, de acuerdo a la Ley N.º 20.423, Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo, la Subsecretaría de Turismo es un órgano de colaboración inmediata del Ministro Presidente del Comité de Ministros del Turismo, a quien corresponde, además, la coordinación de los servicios públicos del sector, cuyas funciones incluyen entre otras elaborar y proponer al Comité los planes, programas y proyectos para el fomento, promoción y desarrollo del turismo, así como de las demás materias que requieran del estudio o resolución de aquél, de conformidad con lo dispuesto en el número 12) del artículo 8º de dicha Ley.
2. Que, el Servicio Nacional de Turismo de acuerdo al D.L. N.º 1224, de 1975, que lo crea, es una persona jurídica de derecho público de carácter descentralizada, con patrimonio propio y plena capacidad para adquirir, ejercer derechos y contraer obligaciones, y cuyo objeto es investigar, planificar, fomentar, promover y coordinar, la actividad turística, debiendo para ello ejercer las funciones que la Ley le confiere.
3. Que, la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento que lidera el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, busca inyectar recursos en sectores con alto potencial de crecimiento, acelerando así la productividad de las empresas vinculadas a éstos. En este sentido, la Agenda ha definido el Turismo como un sector estratégico.
4. Que, la “SUBSECRETARÍA”, en cumplimiento de sus funciones y con el propósito de aumentar la actividad turística en Chile, propendiendo al quiebre estacional de la misma y con el fin de transformar nuestro país en un destino turístico sustentable, se encuentra ejecutando el “Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable” que fue aprobado en la sesión N.º 9 de fecha 16 de diciembre de 2014, del Comité de Ministros del Turismo.
5. Que, dicho Plan ha dispuesto recursos para financiar distintas acciones relacionadas al sector turístico, que incluyen componentes para: a) Diversificación de Experiencias; b) Incentivo al



Turismo Interno con Enfoque Inclusivo; c) Desarrollo de Destinos; d) Promoción Nacional e Internacional; y e) Fortalecimiento de la Calidad y el Capital Humano.

6. Que, el componente Fortalecimiento de la Calidad y el Capital Humano contempla el desarrollo de herramientas de mejora en la gestión, que sean de fácil adecuación tanto a su tipo de prestación como a las características territoriales y culturales donde está emplazado el servicio turístico.
7. Que, la Ley N° 21.053 de Presupuestos del Sector Público para el año 2018, Partida 07, Capítulo 24, Programa 01, contempla recursos en el Subtítulo 24 "Transferencias Corrientes", ítem 03 "A otras entidades públicas", Asignación 002 "Desarrollo Turístico Sustentable" por \$1.913.162.000 (mil novecientos trece millones ciento sesenta y dos mil pesos) ✓
8. Que, \$140.000.000 (ciento cuarenta millones de pesos), estarán destinados a implementar el "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable", a través del diagnóstico de brechas; implementación de normas técnicas de calidad turística o de Estándares de Sustentabilidad; certificación o distinción de prestadores de servicios de alojamiento, agencias de viaje y/o tour operadores registrados en Sernatur.
9. 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 el presente Convenio de Transferencia de Recursos, que pasa a regirse por las cláusulas que se exponen, para las acciones de programa de certificación de calidad en destinos turísticos priorizados.

#### **CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONVENIO.**

Por el presente instrumento, la "SUBSECRETARÍA" y "SERNATUR" vienen a celebrar un convenio de transferencia de recursos, por el cual la primera se obliga a transferir al segundo, la cantidad de **\$140.000.000** (ciento cuarenta millones de pesos), contemplados en la Partida 07, Capítulo 24, Programa 01, Subtítulo 24, ítem 03, asignación 002, para ejecutar el "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable", para el componente Fortalecimiento de la Calidad y el Capital Humano del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable.

El convenio tiene por objeto la ejecución del "**Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable**", en destinos turísticos priorizados en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable. Las acciones que comprenderá el convenio son las siguientes:

- **Diagnóstico** de brechas (Sellos S y/o Q) de los prestadores de servicios turísticos beneficiados y diseño de Plan de Inversión.
- **Implementación** de normas técnicas de calidad turística (Sello Q) o de estándares de Sustentabilidad de Sernatur (Sello S).
- Al menos **38 certificaciones** de Sello Q o **distinciones** de Sello S, de prestadores de servicios de alojamiento, agencias de viaje y/o tour operadores registrados en Sernatur.

Debiendo en proporción, las certificaciones en Sello Q alcanzar un número igual o superior al 50% del total comprometido en convenio, y por su parte las distinciones de Sello S no deberán superar el 50% de este total.

Las partes acuerdan que no se incorporarán nuevos beneficiarios al Programa, cuando habiendo iniciado la etapa de implementación u otra posterior a ésta, (encontrándose en la nómina del

informe de avance N°1), el prestador se retire de éste por cualquier motivo, sea imputable o no a este último. Lo anterior implica que SERNATUR deberá dar continuidad al Programa con los beneficiarios que continúen en éste, sin que exista sanción para SERNATUR por esta causa, debiendo este último restituir los recursos que no hayan sido comprometidos a la fecha.

Los destinos beneficiados por el programa de certificación de Calidad Turística y de Sustentabilidad, serán definidos de común acuerdo por la "SUBSECRETARÍA" y "SERNATUR", por lo que "SERNATUR" deberá enviar la propuesta de destinos beneficiados 10 días hábiles después de la fecha de suscripción del presente convenio, en armonía con los destinos turísticos priorizados (83).

La Subsecretaría aprobará la propuesta de destinos beneficiados para la participación de empresas turísticas objeto del presente convenio, presentada por "SERNATUR" para ser beneficiados con el "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable".

En caso de no contar con la cantidad mínima de beneficiarios interesados y/o comprometidos, podrán participar empresas que se encuentren en las cercanías de la delimitación del destino seleccionado, siempre que aporten al desarrollo de éste.

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

- El 100% del costo del diagnóstico y de la planificación del Plan de Inversión.
- El 90% del costo de la implementación del Plan de Inversión (infraestructura y equipamiento, capacitación y asesorías), para cumplimiento de las normas técnicas de calidad turística o de estándares de sustentabilidad, en base a los topes por tipo de servicio: para postulante al Sello Q, \$1.000.000 para alojamientos y \$500.000 para tour operador o agencia de viajes; para postulantes al Sello S, \$500.000 para alojamientos y \$300.000 tour operador y agencia de viajes. El 10% restante deberá ser financiado por el/la beneficiario/a.
- El 100% del costo de asesoría para la elaboración del Sistema documental para la calidad o de sustentabilidad (manuales, protocolos, procedimientos, formatos de registro, entre otros).
- 100% del costo de la auditoría de certificación (inicial) o distinción.

Del monto total transferido "SERNATUR" podrá asignar hasta un 11% de los recursos para financiar gastos en personal y bienes y servicios de consumo. Cabe señalar que el/los contratos de personal con cargo a este convenio, podrán realizarse o convenirse hasta el 31 de diciembre de 2018, como plazo máximo.

Por su parte el convenio contemplará para cada línea de trabajo las siguientes etapas:

## **1. PROGRAMA DE CALIDAD**

El programa de Calidad deberá contener 3 etapas:

### **1.1. Diagnóstico y planificación**

Realizar Diagnóstico de Brechas o actualización de éste, cuando corresponda, para prestadores de servicios turísticos (alojamientos, agencias de viaje y/o Tour Operadores), el cual debe derivar en el diseño de un Plan de Inversión, que puede incluir mejoras de infraestructura, equipamiento, capacitación y/o asesorías, necesarias para la disminución de las mismas brechas identificadas, en relación a las normas técnicas de calidad turística.

## **1.2. Implementación**

De las empresas diagnosticadas en el punto anterior, se debe implementar según brechas identificadas, a los prestadores de servicios turísticos, a través de herramientas de gestión como la realización de un Sistema documental para la calidad o de sustentabilidad, y, por medio de la implementación de un Plan de Inversión. 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. Certificación de Normas de Calidad Turística**

Certificar a los prestadores de servicios turísticos implementados, en normas técnicas de calidad turística, concluyendo con la ceremonia de entrega de Sellos de Calidad, para la cual se debe considerar la elaboración y adquisición de los mismos.

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

### 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

### Agencias de Viaje y Tour Operadores:

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

## **2. PROGRAMA DE SUSTENTABILIDAD**

El programa de Sustentabilidad deberá contener 3 etapas:

### **2.1. Diagnóstico y planificación**

Realizar Diagnóstico de Brechas o actualización de éste, cuando corresponda, para prestadores de servicios turísticos (alojamientos, agencias de viaje y/o Tour Operadores), el cual debe derivar en el diseño de un Plan de Inversión, que puede incluir mejoras de infraestructura, equipamiento, capacitación y/o asesorías, necesarias para la disminución de las mismas brechas identificadas, en relación a estándares de Sustentabilidad

### **2.2. Implementación**

De las empresas diagnosticadas en el punto anterior, se debe implementar según brechas

identificadas, a los prestadores de servicios turísticos, a través de herramientas de gestión como la realización de un Sistema documental para la sustentabilidad, y, por medio de la implementación de un Plan de Inversión. De tal manera que permita a los establecimientos que no hayan accedido con anterioridad a fondos de este tipo, implementarse según los diagnósticos realizados.

### **2.3. Distinción de Sello S**

Distinguir a los prestadores de servicios turísticos implementados, concluyendo con la ceremonia de entrega de Sellos S, para lo cual se debe considerar la elaboración y adquisición de los mismos.

Los estándares de sustentabilidad aplicables para la ejecución de este convenio son los siguientes (o la versión vigente):

#### Alojamientos Turísticos:

- Autodiagnóstico - Sello S - Alojamiento (V2-15) E GMP
- Autodiagnóstico - Sello S - Alojamiento (V2-15) E Micro

#### Agencias de Viaje y Tour Operadores:

- Autodiagnóstico - Sello S – Tour Operadores y Agencias de Viaje (V1-16)

Para cada programa (Calidad y Sustentabilidad) se deberán entregar los siguientes productos:

1. Carta Gantt del Programa con sus diferentes hitos y los recursos asignados por etapa.
2. Acta de acuerdo de selección de destinos turísticos del programa.
3. Primer informe técnico de avances de la etapa de diagnóstico y planificación.
4. Segundo informe técnico de avance de la etapa de implementación.
5. Informe técnico final, que incluye etapa de certificación o distinción, y resultados del programa.
6. Reporte detallado del financiamiento de la etapa de implementación por beneficiario, considerando:
  - Detalle de Plan de Inversión y sus costos (90%),
  - Detalle aporte de inversión del programa, en base a los topes por tipo de servicio: para postulante al Sello Q, \$1.000.000 para alojamientos y \$500.000 para tour operador o agencia de viajes; para postulantes al Sello S, \$500.000 para alojamientos y \$300.000 tour operador y agencia de viajes.
  - Detalle y respaldo de aporte del beneficiario (10%).
7. Detalle de todas las empresas participantes del programa, por cada etapa, que debe contener al menos: tipo de empresa, por región, destinos y comuna, la etapa que alcanzó, y cuando corresponda, los motivos por los cuales no continuó el programa. Detalle que puede ser entregado en planilla excel.

#### Condiciones:

- Los Prestadores de Servicios Turístico solo podrán optar a un Sello.
- El Sello Q no será condicionante para obtener el Sello S, ni viceversa.
- El prestador de servicios turísticos no podrá haberse certificado o distinguido con la misma norma o el mismo nivel de distinción (según sea el caso).

### **CLÁUSULA SEGUNDA: TRANSFERENCIA DE RECURSOS.**

Se transferirá a "SERNATUR" de acuerdo al programa de trabajo, una vez que se encuentre totalmente tramitado el último acto administrativo de "las partes" que apruebe el presente convenio, previa aprobación del programa de trabajo por la contraparte técnica de la "SUBSECRETARÍA".

El programa de trabajo deberá contener las acciones necesarias para la implementación del convenio (plazos asociados al proceso de compra, implementación, entrega de informes y programación de recursos).

De acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 21.053 de Presupuestos del Sector Público para el año 2018, la transferencia de recursos señalado no se incorporará en el presupuesto de "SERNATUR".

#### **CLÁUSULA TERCERA: COMPROMISOS U OBLIGACIONES DE LA "SUBSECRETARÍA".**

Que, a fin de cumplir con el objeto señalado en las cláusulas anteriores la "SUBSECRETARÍA" se obliga y compromete a:

1. Aportar y transferir a "SERNATUR" para la ejecución del "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable", del componente "Fortalecimiento de la Calidad y el Capital Humano" del Plan de Desarrollo Turístico Sustentable, la cantidad única y total de \$140.000.000 (Ciento cuarenta millones de pesos), como monto máximo al cual podrá acceder "SERNATUR", de conformidad a lo estipulado en la cláusula segunda de este instrumento.
2. Aprobar la propuesta de destinos turísticos beneficiados, según lo señalado en la cláusula primera de este convenio, de acuerdo a propuesta presentada por "SERNATUR" para ser beneficiadas con el "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable".
3. Entregar la información que fuese necesaria para ejecutar las acciones convenidas.
4. Autorizar todas las modificaciones o adecuaciones a la ejecución del Programa o plan de trabajo, como también el plan de comunicaciones del programa.
5. Ejercer la vocería del Programa, a través de la Subsecretaría de Turismo o quien ésta designe.
6. Evaluar y supervisar el estado de avance de la ejecución de las acciones.
7. Rendir cuenta de los gastos a la Contraloría General de la República, de conformidad a la Resolución N° 30, de 2015, de esa misma institución, que "Fija Normas de Procedimiento Sobre Rendición de Cuentas".

#### **CLÁUSULA CUARTA: OBLIGACIONES Y COMPROMISOS DE "SERNATUR".**

A su vez, "SERNATUR" para cumplir con el objeto y las actividades convenidas, se obliga y compromete a:

1. Destinar los recursos que le transfiera la "SUBSECRETARÍA" única y exclusivamente en la ejecución de las acciones convenidas en la cláusula primera.
2. Enviar formalmente a la "SUBSECRETARÍA" un Plan de Trabajo que detalle las actividades, plazos, recursos asignados y responsables de cada actividad y/o proceso necesario para la ejecución del presente convenio. Dicho Plan de Trabajo será enviado por "SERNATUR" previo consenso con la "SUBSECRETARÍA" en una fecha no posterior a los quince (15) primeros días una vez suscrito el convenio.
3. Presentar para aprobación por parte de la "SUBSECRETARÍA", una propuesta de destinos turísticos beneficiados según lo señalado en la cláusula primera de este convenio, para ser beneficiados con el "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable".
4. Presentar para aprobación por parte de la "SUBSECRETARÍA", el plan de comunicaciones para el "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable" y su ejecución.
5. Celebrar o suscribir los contratos o convenios que fueren necesarios para ejecutar las actividades acordadas dentro de los plazos convenidos.
6. Enviar formalmente a la "SUBSECRETARÍA" el comprobante de ingreso de los fondos transferidos dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de efectuada la transferencia de los recursos indicados en el N° 1 de la cláusula anterior.

7. Efectuar las rendiciones de cuenta a la "SUBSECRETARÍA" y a los órganos contralores de la Administración del Estado que correspondiere de conformidad a lo dispuesto en la Resolución N° 30, de 2015, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas de Procedimiento Sobre Rendición de Cuentas".
8. Efectuar las rendiciones técnicas a la "SUBSECRETARÍA" correspondientes a informes técnicos y de avance de las acciones comprometidas en el marco del "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable"
9. Restituir a la "SUBSECRETARÍA", todo o parte los recursos que éste le hubiere transferido cuando:
  - a) No se destinaren a la ejecución de las acciones convenidas por el presente instrumento o se destinaren a un objeto distinto al convenido.
  - b) Si existieren remanentes no utilizados en la ejecución de las acciones al término de vigencia del presente convenio.
  - c) Si las acciones no se ejecutaren o se pusiere término anticipado al presente convenio por cualquier causa que fuere.
  - d) Existieren gastos no documentados contablemente, no rendidos o si estuviesen rendidos, éstos presentaren observaciones que no hayan sido subsanadas en los plazos convenidos.
  - e) Si "SERNATUR" no entregare la Rendición de Cuentas o no subsanare las observaciones planteadas en los plazos acordados.
  - f) Las demás que le imponga este convenio.

La determinación de los eventuales fondos a reintegrar se realizará una vez aprobada la rendición de cuentas o el informe evacuado al dar término anticipado al Convenio.

#### **CLÁUSULA QUINTA: EJECUCIÓN DE RECURSOS PROPIOS, PARTICIPACIÓN DE OTROS ORGANISMOS Y SECTOR PRIVADO.**

Sin perjuicio de las obligaciones que por el presente instrumento asumen "las partes", "SERNATUR", podrá celebrar determinados actos, convenios y contratos, con el sector privado, ya sea con presupuesto propio y/o de terceros, con la finalidad de poder ejecutar parte del "Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable" y las acciones que éste involucre, cuando ello fuere necesario y de conformidad con la normativa vigente.

#### **CLÁUSULA SEXTA: CUENTA DE ADMINISTRACIÓN DE FONDOS.**

"Las partes" acuerdan que para efectos de administrar los recursos que por el presente instrumento son aportados y transferidos por la "SUBSECRETARÍA" a "SERNATUR", éste deberá mantener una cuenta corriente bancaria u otra en la que administre fondos de terceros, separada de su presupuesto regular, la que será destinada exclusivamente al manejo de los recursos financieros transferidos en virtud de este convenio.

Asimismo, deberá llevar el registro contable de los recursos que le fueren transferidos por la "SUBSECRETARÍA" de manera separada.

#### **CLÁUSULA SÉPTIMA: RENDICIÓN DE CUENTAS Y ENVÍO DE COMPROBANTE DE INGRESOS.**

"SERNATUR" deberá enviar a la "SUBSECRETARÍA" un comprobante de ingreso por los recursos percibidos y un informe mensual de inversión de los recursos percibidos, de acuerdo al formato de anexos 1 y 2, el que servirá de base para la contabilización del devengamiento y del pago que importa la ejecución presupuestaria del gasto por parte de la "SUBSECRETARÍA".

El referido informe mensual deberá remitirse dentro de los 15 (quince) primeros días hábiles administrativos del mes siguiente al que informa, incluso respecto de aquellos meses en que no exista inversión de los fondos traspasados. El informe deberá señalar, a lo menos, el monto de los recursos recibidos en el mes, el monto detallado de la inversión, y el saldo disponible para el mes siguiente e incluir un detalle de las transferencias realizadas a cada proyecto.

La "SUBSECRETARÍA" revisará las rendiciones de cuenta dentro un plazo de treinta (30) días hábiles contados desde su recepción, pudiendo aprobarlas u observarlas. En caso de tener observaciones o requerir aclaraciones respecto de las rendiciones, éstas deberán comunicar por escrito o vía correo electrónico a "SERNATUR", dentro del mismo plazo. "SERNATUR" tendrá un plazo de quince (15) días hábiles, contados desde la comunicación de las observaciones y aclaraciones, para hacer las correcciones y aclaraciones pertinentes y entregarlas a la "SUBSECRETARÍA", la que deberá revisarlas dentro de los diez (10) hábiles, contados desde su recepción, que comunicará el resultado de su revisión por escrito o vía correo electrónico.

El no presentar las rendiciones, no efectuar dentro de plazo las correcciones y aclaraciones, o no subsanar adecuadamente los errores u observaciones planteadas por la "SUBSECRETARÍA", se considerará como incumplimiento grave de las obligaciones emanadas del presente convenio, y en tales circunstancias, la "SUBSECRETARÍA" podrá poner término anticipado al convenio, exigiendo la restitución de los recursos observados y de los saldos no rendidos o no ejecutados.

Adicionalmente, "SERNATUR" deberá mantener a disposición de la "SUBSECRETARÍA" y de la Contraloría General de la República, los antecedentes relativos a las rendiciones de cuentas recién mencionadas.

Por su parte, la "SUBSECRETARÍA" rendirá cuenta consolidada de los fondos transferidos a la Contraloría General de la República, con el recibo que le haya entregado "SERNATUR".

Las rendiciones de cuentas se realizarán de acuerdo a las normas de la Resolución N° 30, de 2015, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas de Procedimiento Sobre Rendición de Cuentas y/o la norma que la modifique o reemplace.

#### **Informes:**

"SERNATUR" deberá elaborar dos (2) informes de avance y uno (1) final de cierre, los cuales se detallan a continuación:

#### **Informes de avance**

Los informes de avance deberán contener las acciones desarrolladas de cada programa, y deberán ser entregados dentro de los primeros 15 días hábiles siguientes al término de las siguientes etapas:

- Informe N°1: Al término la ejecución de la etapa de diagnóstico de brechas y planificación.
- Informe N°2: Al término de la ejecución de la etapa de implementación

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.

Registros que deberá contener:

- Carta de Adhesión al programa de Empresas participantes en cada etapa.
- Reporte detallado del financiamiento de la etapa de implementación por cada beneficiario.

## **Informe Final**

Se entregará dentro de los primeros 20 días hábiles siguientes a la fecha en que se realice la última ceremonia de entrega de Sellos de Calidad y/o de Sustentabilidad, y deberá contener los resultados de la certificación o distinción de los prestadores de servicios turísticos beneficiarios del programa y el listado de empresas beneficiarias correspondiente a cada destino priorizado.

El informe deberá contener pormenorizados los gastos y actividades realizadas, 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 período 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 que deberá contener:

- Informes de retroalimentación de los resultados de encuestas de satisfacción del programa.
- Registro con resultados de las auditorías de certificación o distinción de los prestadores de servicios turísticos beneficiarios del programa.
- Registro con listado de empresas certificadas o distinguidas correspondiente al destino beneficiario.
- Reporte de todas las empresas participantes del programa, por tipo de empresa, por región, destinos y comuna, la etapa que alcanzó, los motivos por los cuales no continuó el programa, cuando corresponda.

## **CLÁUSULA OCTAVA: REEMBOLSO DE APORTES.**

“SERNATUR” se obliga a reembolsar a la “SUBSECRETARÍA” cualquier remanente de los recursos aportados y no rendidos, rendidos sin ajustarse al procedimiento previamente indicado, o bien no ejecutados a la fecha de término de las actividades, definida en la cláusula Décima Primera de este convenio, dentro de los 15 días corridos contados desde la aprobación del informe final de cierre, o de su rechazo, en caso que las observaciones no hubiesen sido salvadas oportunamente.

Asimismo, en el evento que “SERNATUR” no cumpla las obligaciones que se impone en la cláusula cuarta de este convenio, dentro de los plazos indicados, deberá restituir todo o parte de los recursos aportados por la “SUBSECRETARÍA”, dentro del plazo de 30 días corridos contados desde el requerimiento formal de esta última en tal sentido.

## **CLÁUSULA NOVENA: SEGUIMIENTO Y CONTROL.**

La “SUBSECRETARÍA” tendrá la obligación y la facultad de evaluar el estado de avance de la ejecución de las acciones convenidas, con el fin de verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las mismas y del presente convenio, debiendo “SERNATUR”, dar todas las facilidades para ello.

## **CLÁUSULA DÉCIMA: CONTRAPARTES TÉCNICAS.**

La “SUBSECRETARÍA” designa a la jefa de la División Fomento e Inversión, en calidad de Contraparte Técnica, encargada de supervisar la ejecución de este convenio. En caso que dicha funcionaria, no pueda, por cualquier causa, desempeñar dicha labor, será reemplazado por el/a o los/as funcionarios/as que la Subsecretaría de Turismo designe, sin perjuicio de la coordinación que personalmente ésta ejerza, respecto de las actividades o acciones convenidas.



“SERNATUR” designa en calidad de Contraparte Técnica, al/a Subdirector/a de Desarrollo, encargada de la ejecución de este convenio. En caso que el/a funcionario/a, no pueda, por cualquier causa desempeñar dicha labor, será remplazado por el/los funcionario/s designados por el/la Director/a Nacional de Turismo, sin perjuicio de la coordinación y seguimiento que personalmente éste/a ejerza de este convenio.

Todo cambio de o en las Contrapartes Técnicas designadas en virtud de la presente cláusula, deberá ser informada a través de una comunicación por Oficio remitido a la otra parte, con a lo menos 10 días corridos de anticipación. Los cambios de las Contrapartes Técnicas no informado en esta forma se tendrán por no realizados.

A las Contrapartes Técnicas corresponderá supervisar todo el proceso de ejecución de las acciones convenidas durante su desarrollo o ejecución y hasta su total terminación incluidas las rendiciones de cuenta que debe efectuar “SERNATUR” de los recursos que por el presente convenio le fueran transferidos, con el fin de comprobar que se hayan cumplido la totalidad de compromisos y obligaciones asumidas por las partes a través de este instrumento.

Las funciones incluirán, entre otras:

1. Supervisar y controlar el desarrollo de las acciones acordadas, velando por el estricto cumplimiento del presente convenio, las obligaciones de él derivadas y de los plazos acordados.
2. Establecer de común acuerdo, el plan de comunicaciones para el “Programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable”.
3. Aprobar y autorizar, de común acuerdo, las adecuaciones relativas a las acciones convenidas, y resolver situaciones emergentes no consideradas emitiendo los informes respectivos.
4. Acordar las reuniones de trabajo o coordinación entre “las partes”, que fueren necesarias a fin de aclarar cualquier duda concerniente a la ejecución de este convenio y las acciones de él derivada.
5. Entregar y/o aprobar, según corresponda el o los Informes de Rendiciones de Cuentas y en Informe Final, señalados en la Cláusula Séptima de este convenio.
6. Las demás que le imponga este convenio.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: VIGENCIA DEL CONVENIO, PLAZO DE EJECUCIÓN Y PRÓRROGAS.**

El presente convenio de transferencia de recursos entrará en vigencia a contar de la total tramitación del último acto administrativo que lo apruebe y tendrá duración hasta el cumplimiento de todas las obligaciones y compromisos establecidas en el convenio (que comprende la ejecución de las actividades; la presentación, revisión y aprobación de los informes, rendiciones de cuentas; y la restitución de los recursos observados, no invertidos o no rendidos, si correspondiere). Sin perjuicio de lo anterior, el plazo de ejecución de las actividades previstas en la cláusula primera, no podrá exceder el **31 de diciembre de 2018**.

No obstante, lo señalado en el párrafo precedente, los plazos establecidos en este convenio podrán prorrogarse por acuerdo de “las partes”, previa solicitud escrita dirigida a la otra, la que deberá ser enviada con, a lo menos, 30 días corridos de anticipación a la fecha de vencimiento del respectivo plazo, la prórroga y toda otra modificación de este convenio deberá ser aprobada por acto administrativo de ambas partes, y entrará en vigencia desde la fecha en que se encuentre totalmente tramitado el último acto administrativo de las “las partes” que la haya aprobado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: MODIFICACIÓN Y TÉRMINO ANTICIPADO.**

“Las partes” podrán, por mutuo acuerdo, modificar el presente convenio, con las mismas formalidades que concurrieron 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 señalado

en la comparecencia del presente convenio y recibida por ella con una antelación no inferior a 30 días respecto de la fecha de término indicada.

#### **CLAÚSULA DÉCIMO TERCERA: EQUIDAD DE GÉNERO.**

Para la ejecución del presente Convenio, los organismos que lo suscriben se comprometen a lo siguiente:

1. Procurar contribuir a la eliminación de las discriminaciones basadas en condiciones de género y más participación equitativa de mujeres y hombres en diferentes actividades.
2. Procurar obtener estadísticas desagregadas por sexo que permitan la realización de diagnósticos y evaluaciones del Programa
3. Observar y utilizar un lenguaje inclusivo, imágenes no sexistas, en el Plan de Comunicaciones del Programa
4. En general, tomar las decisiones pertinentes que promuevan la "equidad de género".

#### **CLAÚSULA DÉCIMO CUARTA: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

Todas las controversias surgidas acerca de la interpretación, modificación, ejecución o resolución del presente convenio de transferencia de recursos serán resueltas conjuntamente y de común acuerdo por el/la Subsecretario/a de Turismo y por el/la directora/a Nacional de SERNATUR.

#### **CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA: 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 **MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ ARAQUE**, para representar al Servicio Nacional de Turismo, en calidad de Directora Subrogante consta en el Decreto Exento N° 449 de 8 de mayo de 2012 que Fija orden de subrogación del Director Nacional del Servicio Nacional de Turismo, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en relación con la Resolución TRA 266/487/2017 de 26 de mayo de 2017 del Servicio Nacional de Turismo, que nombra en calidad de titular el cargo de Fiscal.

#### **CLAÚSULA DÉCIMO SEXTA: COPIAS O EJEMPLARES.**

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".

PARA CONSTANCIA FIRMARON: DOÑA HELEN KOUYOUMDJIAN INGLIS, SUBSECRETARIA DE TURISMO SUBROGANTE Y DOÑA MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ ARAQUE, DIRECTORA SUBROGANTE DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.

**ANEXO N°1**

TITULO III Rendición de Fondos Entregados a Terceros Públicos													
<b>I.- IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO O ENTIDAD QUE TRANSFIRIÓ LOS RECURSOS</b>	<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">DIA</td> <td style="padding: 2px;">/</td> <td style="padding: 2px;">MES</td> <td style="padding: 2px;">/</td> <td style="padding: 2px;">AÑO</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">XX</td> <td style="padding: 2px;">/</td> <td style="padding: 2px;">XX</td> <td style="padding: 2px;">/</td> <td style="padding: 2px;">20XX</td> </tr> </table>	DIA	/	MES	/	AÑO	XX	/	XX	/	20XX		
DIA	/	MES	/	AÑO									
XX	/	XX	/	20XX									
a) Nombre del servicio o entidad otorgante: _____													
<b>II.- IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO O ENTIDAD QUE RECIBIÓ Y EJECUTÓ LOS RECURSOS</b>													
b) Nombre del servicio o entidad receptora: _____	RUT: _____												
Monto total transferido moneda nacional (o extranjera) a la fecha	Monto en \$ o US\$*												
Banco o Institución Financiera donde se depositaron los recursos	_____												
N° Cuenta Bancaria	_____												
Comprobante de ingreso	Fecha _____ N° comprobante _____												
Objetivo de la Transferencia	_____												
N° de identificación del proyecto o Programa	_____												
Antecedentes del acto administrativo que lo aprueba:	N° _____ Fecha _____ Servicio _____												
Modificaciones	N° _____ Fecha _____ Servicio _____												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 15%;">Subtítulo</th> <th style="width: 15%;">Item</th> <th style="width: 40%;">Asignación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rem Presupuestario</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>O Cuenta contable</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Subtítulo	Item	Asignación	Rem Presupuestario				O Cuenta contable				
	Subtítulo	Item	Asignación										
Rem Presupuestario													
O Cuenta contable													
Fecha de inicio del Programa o proyecto	<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">XX</td> <td style="padding: 2px;">XX</td> <td style="padding: 2px;">20XX</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">XX</td> <td style="padding: 2px;">XX</td> <td style="padding: 2px;">20XX</td> </tr> </table>	XX	XX	20XX	XX	XX	20XX						
XX	XX	20XX											
XX	XX	20XX											
Fecha de término	<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">XX</td> <td style="padding: 2px;">XX</td> <td style="padding: 2px;">20XX</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">XX</td> <td style="padding: 2px;">XX</td> <td style="padding: 2px;">20XX</td> </tr> </table>	XX	XX	20XX	XX	XX	20XX						
XX	XX	20XX											
XX	XX	20XX											
Período de rendición	<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">XX</td> <td style="padding: 2px;">20XX</td> </tr> </table>	XX	20XX										
XX	20XX												
<b>III.- DETALLE DE TRANSFERENCIAS RECIBIDAS Y GASTOS RENDIDOS DEL PERÍODO</b>	<b>MONTO EN \$</b>												
a) Saldo pendiente por rendir del período anterior	_____ 0												
b) Transferencias recibidas en el período de la rendición	_____ 0												
c) <u>Total Transferencias a rendir</u>	_____ 0 (a + b) = c												
<b>2. RENDICIÓN DE CUENTA DEL PERÍODO</b>													
d) Gastos de Operación	0												
e) Gastos de Personal	0												
f) Gastos de Inversión	0												
g) <u>Total recursos rendidos</u>	_____ 0 (d + e + f) = g												
h) <u>SALDO PENDIENTE POR RENDIR PARA EL PERÍODO SIGUIENTE</u>	_____ 0 (c - g)												
<b>IV.- DATOS DE LOS FUNCIONARIOS RESPONSABLES Y QUE PARTICIPARON EN EL PROCESO</b>													
Nombre del Funcionario _____	Nombre del Funcionario _____												
RUT _____	RUT _____												
Cargo _____	Cargo _____												
Dependencia _____	Dependencia _____												
_____ Firma y nombre del responsable de la Rendición													

\* Cuando corresponda determinar el valor del tipo de cambio, se estará a aquel vigente al momento de realizarse la respectiva operación.  
 \*\*\*\* Anexo a este formato de rendición de cuentas se deberá acompañar en el mismo orden los antecedentes que respaldan las operaciones de la presente rendición de cuentas.

