

Ferdia

REF: APRUEBA CONVENIO DE COLABORACIÓN
Y DE TRANSFERENCIAS DE FONDOS ENTRE EL
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO Y
ASOCIACIÓN CHILENA DE EMPRESAS DE
TURISMO A.G.

RESOLUCIÓN EXENTA N° _____ /

476

SANTIAGO, 05 MAYO 2009

VISTO:

Lo dispuesto en el DL. N° 1.224, de 1975; el
DS. N° 515, de 1977, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción y la
Resolución N° 1600 de 2008, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, SERNATUR es un servicio público dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción que tiene por objetivo investigar, planificar, fomentar, promover y coordinar la actividad turística;
2. Que, ACHET es una entidad gremial que representa a nivel nacional al sector privado de turismo y de viajes actuando como interlocutor válido e informado frente al Estado;
3. Que, SERNATUR durante el año 2009 llevará a cabo el “**Programa de Fortalecimiento de la Oferta Turística para el Mercado Interno**”, programa del Gobierno de Chile cuyos objetivos son promover el turismo interno en temporada baja y media, incentivando la diversificación y profundización de la oferta actual, incorporando la utilización de tecnologías en la comercialización y apoyando esto a través de acciones comunicacionales. Esta finalidad requerirá del esfuerzo de los distintos actores del sector, apuntados a generar un mayor conocimiento de la oferta por parte de los turistas residentes en Chile y así aumentar la competitividad de la industria;

Y a la vez, teniendo presente que este programa contempla el diseño e implementación de tres componentes: el desarrollo de estudios e investigaciones que permitan conocer el mercado nacional, la construcción de una plataforma tecnológica que facilite la presentación y comercialización de una oferta organizada de paquetes turísticos nacionales, y el desarrollo de estrategias comunicacionales que impulsen a los chilenos a consumir productos turísticos en el país;

RESOLUCIÓN:

1º.- **APRUÉBASE** el Convenio de Colaboración y de Transferencias de Fondos entre el Servicio Nacional de Turismo y Asociación Chilena de Empresas de Turismo A.G:

PRIMERO: En el contexto del Programa, las partes declaran su voluntad de aunar esfuerzos para gestionar, promover y apoyar acciones dirigidas a difundir el Programa, levantar ofertas turísticas incorporando a la pequeña y mediana empresa a la cadena de comercialización, potenciando el turismo interno.

SEGUNDO: SERNATUR, en consideración a sus competencias, se compromete a:

A. Poner a disposición de los tour operadores asociados a ACHET una plataforma tecnológica para que puedan exponer, mediante un sitio Web, las ofertas turísticas traducidas en paquetes turísticos. El sitio Web del Programa, adhiere a la política de privacidad establecida en el sitio Web de SERNATUR, en el cumplimiento de lo establecido en el Art. 19 número 4 de la Constitución Política de la Republica y las normas pertinentes de la Ley 19.628.

Los términos y condiciones de utilización de dicha plataforma se estipulan y detallan en Anexo 1, adjunto al presente convenio;

B. Desarrollar una estrategia comunicacional que permita acercar a los residentes chilenos a la oferta presentada por los tour operadores e ingresadas a la plataforma tecnológica (sitio Web);

C. Realizar estudios e investigación con el objeto de conocer el comportamiento del mercado turístico nacional cuyos resultados se pondrán a disposición de ACHET;

D. Crear un comité consultivo para observar el estado de avance del Programa, de la cual junto a SERNATUR, ACHET formará parte, con el objeto de conocer sus opiniones, comentarios y sugerencias. Asimismo, esta comisión será la responsable de aprobar los contenidos, como el sugerir modificaciones.

La organización y funcionamiento del comité consultivo, en adelante "el comité", quedara regulada de acuerdo a lo establecido en el anexo 3, adjunto al presente convenio;

E. Traspasar a ACHET \$ 5.000.000 IVA incluido (cinco millones de pesos) para evaluar a 20 nuevos productos turísticos, 5 productos por cada destino de interés, (Valle de Elqui, Valparaíso, Araucanía Andina, Chiloé) para su posterior incorporación a la cadena de comercialización del presente programa;

F. Recoger sugerencias de los tour operadores socios de ACHET para el buen desarrollo del Programa;

G. Evaluar los niveles de satisfacción de los participantes del Programa, con la finalidad de realizar ajustes y modificaciones al mismo.

TERCERO: ACHET, dentro del ámbito de sus competencias, se compromete a:

- A.** Convocar a tour operadores socios de ACHET para participar en el Programa en forma conjunta con SERNATUR;
- B.** Entregar a SERNATUR la base de datos de todos los tour operadores socios de ACHET que participarán en el Programa;
- C.** Los paquetes turísticos deberán incorporar al menos los elementos señalados en el Anexo 2 que se adjunta al presente Convenio;
- D.** Supervisar que las ofertas de paquetes turísticos que se incorporen a la plataforma tecnológica cumplan con los términos y condiciones señaladas en el anexo 1. Dichas ofertas ingresadas a la plataforma serán de propiedad exclusiva del programa.
- E.** Realizar acciones de prospección de nuevos productos y servicios turísticos que no hayan sido incorporados en la cadena comercial en los siguientes destinos: Valle de Elqui, Araucanía Andina, Valparaíso y Chiloé. Para lo anterior deberá, en el mes de septiembre, presentar un informe a SERNATUR que de cuenta de los resultados de dicha prospección y especifique la metodología utilizada. Conforme sean entregados los recursos mencionados en la cláusula II letra E de este Convenio.
- F.** Las ofertas ingresadas a la plataforma por los tours operadores socios de ACHET a la plataforma deben ser especiales y diferentes a las ofertas habituales del prestador de servicios;
- G.** Otorgar a las ofertas turísticas que sean incorporadas a la plataforma tecnológica un sello ACHET que certifique que las empresas tour operadores que han ingresado ofertas son asociadas a ACHET y cumplen con las normas que ésta organización establece para su participación;
- H.** Participar en el comité consultivo que creará SERNATUR, a objeto de evaluar en conjunto el estado de avance del programa, entre otros;
- I.** Apoyar las acciones comunicacionales y de promoción del Programa que pueda desarrollar SERNATUR;
- J.** Apoyar la promoción del programa creando hipervínculos (textos, banners y/o otros) que enlacen la página Web de ACHET y los sitios de sus afiliados, a la plataforma tecnológica creada por SERNATUR. Así mismo, en la plataforma de SERNATUR se incorporará un banner de enlace a la web de ACHET.
- K.** Salvaguardar que los tour operadores, que participen en el programa, entreguen la información estadística y de encuesta de satisfacción que permita evaluar en términos cuantitativos y cualitativos los resultados del mismo.
- L.** ACHET deberá informar y rendir informe de gastos a SERNATUR, conforme a los recursos y partidas entregadas oportunamente, del cumplimiento que motiva la transferencia indicada en la cláusula segunda, letra E. Asimismo, los fondos

transferidos que no sean utilizados o no sean rendidos de acuerdo a lo establecido en el presente convenio, deberán ser reintegrados a SERNATUR, de acuerdo a los objetivos contenidos en la cláusula anterior.

Asimismo, ACHET deberá entregar un informe técnico de cada una de las nuevas ofertas evaluadas. Ambos informes (técnico y de gastos) deberán ser rendidos antes del 1 de diciembre del 2009.

CUARTO: SERNATUR y ACHET no serán responsables del entendimiento o negociación entre los prestadores de servicios y los consumidores, en el marco de desarrollo del presente programa.

Se deja expresa constancia, que ACHET en su calidad de asociación gremial, no tiene injerencia alguna en las decisiones comerciales que adopten sus socios y en consecuencia en virtud del presente convenio no asume responsabilidad alguna a este respecto, ni responderá por incumplimientos que sus socios pudieren incurrir en virtud del presente acuerdo.

QUINTO: Ambos organismos se comprometen a incluir, en sus respectivos medios de difusión información relativa al Programa. Cada parte designará a un/a encargado/a de la ejecución del presente convenio, quienes en conjunto coordinarán actividades, supervisarán y evaluarán los resultados.

SEXTO: Comunicaciones y Notificaciones.

6.1 Todos los avisos, comunicaciones y notificaciones entre las partes se efectuarán por escrito, a las personas que en representación de cada parte se designan y por alguno de los siguientes medios:

- Representante de ACHET:

Srta. Lorena Arriagada Gálvez, domiciliado en Av. Providencia 2019 Of. 42-B comuna de Providencia, Santiago, e-mail: [REDACTED]

- Representante de SERNATUR:

Sra. Natacha Cereceda González, domiciliado en Avenida Providencia N° 1550, Comuna de Providencia, Santiago, e-mail: [REDACTED]

6.2 Se entenderá que las partes han recibido tal comunicación o notificación al día siguiente de haberse enviado la carta, el fax o correo electrónico correspondiente.

SEPTIMO: Las divergencias que se presenten en la aplicación del presente convenio, serán resueltas de común acuerdo por el Comité Consultivo integrado por Sernatur y ACHET

OCTAVO: Anexos.

Las partes acuerdan que los documentos complementarios al presente Convenio o que digan directa relación con las obligaciones que las partes asumen en virtud del presente instrumento, debidamente firmados por ellas, pasarán a formar parte integrante de él, para todos los efectos legales.-

NOVENO: Vigencia del convenio.-

El presente convenio entrará en vigencia a partir de la total tramitación del último de los actos administrativos que lo aprueben y durará hasta diciembre del año 2009. Su vigencia sólo podrá prorrogarse en los plazos que de común acuerdo resuelvan las partes.

DECIMO: Personerías.-

La personería de don Oscar Santelices Altamirano, para actuar en representación del Servicio Nacional de Turismo, consta en el Decreto Supremo N°106 del 13 de marzo de 2000 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. A su vez, la personería de don Guillermo Correa Sanfuentes para actuar en nombre y representante de ACHET consta en Certificado N° 285 del 21 de abril del 2009.

DECIMO PRIMERO: Ejemplares.-

El presente convenio se extiende en dos ejemplares del mismo tenor y fecha, quedando uno en poder de cada parte.

Hay firma y timbre de Oscar Santelices Altamirano Director Nacional Servicio Nacional de Turismo.

Hay firma de Guillermo Correa Sanfuentes Presidente Asociación Chilena de Empresas de Turismo ACHET A.G.

2º.- **IMPÚTESE** el gasto que demanda la presente resolución al ítem N° 24.01.134 Programa de Fortalecimiento de la Oferta Turística para el mercado interno, del Presupuesto Corriente del Servicio Nacional de Turismo para el año 2009.

ANÓTESE, REFRENDESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


OSCAR SANTELICES ALTAMIRANO
Director Nacional de Turismo


Copia fiel del original
Lo que transcribe a Ud.
para su conocimiento.
MARIO CASTILLO FAUNDEZ
Jefe Departamento Administrativo (s)

MCPB/CCO
c.c:
Dirección Nacional.
Subdirección de Desarrollo.
Fiscalía (2)
Departamento de Promoción (2).
Presupuesto
Partes



CONVENIO DE COLABORACIÓN Y DE TRANSFERENCIAS DE FONDOS

ENTRE

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

Y

ASOCIACION CHILENA DE EMPRESAS DE TURISMO A.G.

En Santiago de Chile, a 29 de abril de 2009, el **SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**, en adelante "SERNATUR", representado por su Director Nacional, don Oscar Santelices Altamirano, cédula de identidad N° [REDACTED] domiciliado en Providencia N° 1550 Santiago y, por la otra, la **ASOCIACION CHILENA DE EMPRESAS DE TURISMO A.G.**, en adelante "ACHET", representada por Guillermo Correa Sanfuentes, cédula de identidad N° [REDACTED] domiciliado en Providencia 2019 of. 42-B, Santiago, se suscribe el siguiente convenio específico de cooperación, en el marco del "**Programa Fortalecimiento de la Oferta Turística para el Mercado Interno**", de SERNATUR, en adelante "el Programa", y teniendo como referencia el principio de colaboración y coordinación que debe existir entre el sector público y privado.

CONSIDERANDO:

1. Que, SERNATUR es un servicio público dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción que tiene por objetivo investigar, planificar, fomentar, promover y coordinar la actividad turística;
2. Que, ACHET es una entidad gremial que representa a nivel nacional al sector privado de turismo y de viajes actuando como interlocutor válido e informado frente al Estado;
3. Que, SERNATUR durante el año 2009 llevará a cabo el "**Programa de Fortalecimiento de la Oferta Turística para el Mercado Interno**", programa del Gobierno de Chile cuyos objetivos son promover el turismo interno en temporada baja y media, incentivando la diversificación y profundización de la oferta actual, incorporando la utilización de tecnologías en la comercialización y apoyando esto a través de acciones comunicacionales. Esta finalidad requerirá del esfuerzo de los distintos actores del sector, apuntados a generar un mayor conocimiento de la oferta por parte de los turistas residentes en Chile y así aumentar la competitividad de la industria;



Y a la vez, teniendo presente que este programa contempla el diseño e implementación de tres componentes: el desarrollo de estudios e investigaciones que permitan conocer el mercado nacional, la construcción de una plataforma tecnológica que facilite la presentación y comercialización de una oferta organizada de paquetes turísticos nacionales, y el desarrollo de estrategias comunicacionales que impulsen a los chilenos a consumir productos turísticos en el país;

Las partes vienen en suscribir el siguiente convenio de cooperación:

PRIMERO: En el contexto del Programa, las partes declaran su voluntad de aunar esfuerzos para gestionar, promover y apoyar acciones dirigidas a difundir el Programa, levantar ofertas turísticas incorporando a la pequeña y mediana empresa a la cadena de comercialización, potenciando el turismo interno.

SEGUNDO: SERNATUR, en consideración a sus competencias, se compromete a:

A. Poner a disposición de los tour operadores asociados a ACHET una plataforma tecnológica para que puedan exponer, mediante un sitio Web, las ofertas turísticas traducidas en paquetes turísticos. El sitio Web del Programa, adhiere a la política de privacidad establecida en el sitio Web de SERNATUR, en el cumplimiento de lo establecido en el Art. 19 número 4 de la Constitución Política de la Republica y las normas pertinentes de la Ley 19.628.

Los términos y condiciones de utilización de dicha plataforma se estipulan y detallan en Anexo 1, adjunto al presente convenio;

B. Desarrollar una estrategia comunicacional que permita acercar a los residentes chilenos a la oferta presentada por los tour operadores e ingresadas a la plataforma tecnológica (sitio Web);

C. Realizar estudios e investigación con el objeto de conocer el comportamiento del mercado turístico nacional cuyos resultados se pondrán a disposición de ACHET;

D. Crear un comité consultivo para observar el estado de avance del Programa, de la cual junto a SERNATUR, ACHET formará parte, con el objeto de conocer sus opiniones, comentarios y sugerencias. Asimismo, esta comisión será la responsable de aprobar los contenidos, como el sugerir modificaciones.

La organización y funcionamiento del comité consultivo, en adelante "el comité", quedara regulada de acuerdo a lo establecido en el anexo 3, adjunto al presente convenio;



E. Traspasar a ACHET \$ 5.000.000 IVA incluido, (cinco millones de pesos) para evaluar a 20 nuevos productos turísticos, 5 productos por cada destino de interés, (Valle de Elqui, Valparaíso, Araucanía Andina, Chiloé) para su posterior incorporación a la cadena de comercialización del presente programa-

F. Recoger sugerencias de los tour operadores socios de ACHET para el buen desarrollo del Programa;

G. Evaluar los niveles de satisfacción de los participantes del Programa, con la finalidad de realizar ajustes y modificaciones al mismo.

TERCERO: ACHET, dentro del ámbito de sus competencias, se compromete a:

A. Convocar a tour operadores socios de ACHET para participar en el Programa en forma conjunta con SERNATUR;

B. Entregar a SERNATUR la base de datos de todos los tour operadores socios de ACHET que participarán en el Programa;

C. Los paquetes turísticos deberán incorporar al menos los elementos señalados en el Anexo 2 que se adjunta al presente Convenio;

D. Supervisar que las ofertas de paquetes turísticos que se incorporen a la plataforma tecnológica cumplan con los términos y condiciones señaladas en el anexo 1. Dichas ofertas ingresadas a la plataforma serán de propiedad exclusiva del programa.

E. Realizar acciones de prospección de nuevos productos y servicios turísticos que no hayan sido incorporados en la cadena comercial en los siguientes destinos: Valle de Elqui, Araucanía Andina, Valparaíso y Chiloé. Para lo anterior deberá, en el mes de septiembre, presentar un informe a SERNATUR que de cuenta de los resultados de dicha prospección y especifique la metodología utilizada. Conforme sean entregados los recursos mencionados en la cláusula II letra E de este Convenio.

F. Las ofertas ingresadas a la plataforma por los tours operadores socios de ACHET a la plataforma deben ser especiales y diferentes a las ofertas habituales del prestador de servicios;

G. Otorgar a las ofertas turísticas que sean incorporadas a la plataforma tecnológica un sello ACHET que certifique que las empresas tour operadores que han ingresado ofertas son asociadas a ACHET y cumplen con las normas que ésta organización establece para su participación;



H. Participar en el comité consultivo que creará SERNATUR, a objeto de evaluar en conjunto el estado de avance del programa, entre otros;

I. Apoyar las acciones comunicacionales y de promoción del Programa que pueda desarrollar SERNATUR;

J. Apoyar la promoción del programa creando hipervínculos (textos, banners y/o otros) que enlacen la página Web de ACHET y los sitios de sus afiliados, a la plataforma tecnológica creada por SERNATUR. Así mismo, en la plataforma de SERNATUR se incorporará un banner de enlace a la web de ACHET.

K. Salvaguardar que los tour operadores, que participen en el programa, entreguen la información estadística y de encuesta de satisfacción que permita evaluar en términos cuantitativos y cualitativos los resultados del mismo.

L. ACHET deberá informar y rendir informe de gastos a SERNATUR, conforme a los recursos y partidas entregadas oportunamente, del cumplimiento que motiva la transferencia indicada en la cláusula segunda, letra E. Asimismo, los fondos transferidos que no sean utilizados o no sean rendidos de acuerdo a lo establecido en el presente convenio, deberán ser reintegrados a SERNATUR, de acuerdo a los objetivos contenidos en la cláusula anterior.

Asimismo, ACHET deberá entregar un informe técnico de cada una de las nuevas ofertas evaluadas. Ambos informes (técnico y de gastos) deberán ser rendidos antes del 1 de diciembre del 2009.

CUARTO: SERNATUR y ACHET no serán responsables del entendimiento o negociación entre los prestadores de servicios y los consumidores, en el marco de desarrollo del presente programa.

Se deja expresa constancia, que ACHET en su calidad de asociación gremial, no tiene injerencia alguna en las decisiones comerciales que adopten sus socios y en consecuencia en virtud del presente convenio no asume responsabilidad alguna a este respecto, ni responderá por incumplimientos que sus socios pudieren incurrir en virtud del presente acuerdo.

QUINTO: Ambos organismos se comprometen a incluir, en sus respectivos medios de difusión información relativa al Programa.

Cada parte designará a un/a encargado/a de la ejecución del presente convenio, quienes en conjunto coordinarán actividades, supervisarán y evaluarán los resultados.



SEXTO: Comunicaciones y Notificaciones.

6.1 Todos los avisos, comunicaciones y notificaciones entre las partes se efectuarán por escrito, a las personas que en representación de cada parte se designan y por alguno de los siguientes medios:

- Representante de ACHET:

Srta. Lorena Amriagada Gálvez, domiciliado en Av. Providencia 2019 Of. 42-B comuna de Providencia, Santiago, e-mail: [REDACTED]

- Representante de SERNATUR:

Sra. Natacha Cereceda González, domiciliado en Avenida Providencia N° 1550, Comuna de Providencia, Santiago, e-mail: [REDACTED]

6.2 Se entenderá que las partes han recibido tal comunicación o notificación al día siguiente de haberse enviado la carta, el fax o correo electrónico correspondiente.

SEPTIMO: Las divergencias que se presenten en la aplicación del presente convenio, serán resueltas de común acuerdo por el Comité Consultivo integrado por Sernatur y ACHET

OCTAVO: Anexos.

Las partes acuerdan que los documentos complementarios al presente Convenio o que digan directa relación con las obligaciones que las partes asumen en virtud del presente instrumento, debidamente firmados por ellas, pasarán a formar parte integrante de él, para todos los efectos legales.-

NOVENO: Vigencia del convenio.-

El presente convenio entrará en vigencia a partir de la total tramitación del último de los actos administrativos que lo aprueben y durará hasta diciembre del año 2009. Su vigencia sólo podrá prorrogarse en los plazos que de común acuerdo resuelvan las partes.

DECIMO: Personerías.-

La personería de don Oscar Santelices Altamirano, para actuar en representación del Servicio Nacional de Turismo, consta en el Decreto Supremo N°106 del 13 de marzo de 2000 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. A su vez, la personería de don Guillermo Correa Sanfuentes para actuar en nombre y representante de ACHET consta en Certificado N° 285 del 21 de abril del 2009.



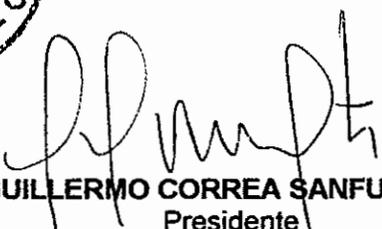
DECIMO PRIMERO: Ejemplares.-

El presente convenio se extiende en dos ejemplares del mismo tenor y fecha, quedando uno en poder de cada parte.

Previa lectura, firman:




OSCAR SANTELICES ALTAMIRANO
Director Nacional
Servicio Nacional de Turismo



GUILLERMO CORREA SANFUENTES
Presidente
Asociación Chilena de Empresas de Turismo ACHET A.G.



MCPB/CCO.



ANEXO I

TERMINOS Y CONDICIONES PLATAFORMA

I. Términos generales del sitio web

1. SERNATUR desarrollará una plataforma tecnológica (Sitio Web), cuyo objetivo es promover el turismo nacional en temporada baja y media de diversos destinos de Chile.
2. El sitio web presentará a los usuarios (consumidores) información de productos turísticos elaborada e ingresada por los operadores turísticos pertenecientes a ACHET. En ella los consumidores tendrán la opción de elegir y adquirir, alguno de estos productos. **El uso de esta plataforma será gratuito tanto para los operadores como para los consumidores.**
3. SERNATUR, a través de la plataforma del sitio web, sólo cumple un rol de difusión de información turística, por lo tanto no representa el papel de agente ni de intermediario en negociaciones, reservas o cualquier tipo de relación comercial entre los consumidores y los operadores registrados en el sitio Web.
4. SERNATUR puede en cualquier momento, a su discreción y sin previo aviso, cambiar la configuración del sitio web, eliminar o agregar actores de la cadena productiva del turismo en su base de datos y cambiar el reglamento y los contratos a disposición de los usuarios, a fin de preservar la integridad de la propuesta y su mejora como una herramienta para la difusión de productos turísticos en los períodos de baja ocupación.
5. Al participar en este sitio, operadores y consumidores aceptan sus términos y condiciones de uso, quedando SERNATUR libre de cualquier reclamación o pleitos presentados por los usuarios o de terceros.
6. SERNATUR se reserva el derecho a modificar estos términos y condiciones sin previo aviso.

II. Sobre responsabilidad de productos y servicios

7. Los operadores son los responsables de suministrar y publicar los paquetes turísticos dentro del sitio, y de actualizar la información en caso de haber modificaciones, las que deberán ser siempre consultadas previamente al Programa de acuerdo a la cláusula segunda, letra D del convenio.
8. Los operadores que reciban las solicitudes de paquetes turísticos serán responsables de proporcionar toda la información a los consumidores para la venta.

Esto basado en el Sistema de Calidad definido por las normas NCh03067 Tour Operadores 2007 y NCh03068 Agencias 2007.

9. SERNATUR y ACHET no serán responsables del entendimiento o negociación entre los prestadores de servicios y los consumidores, quedando libre de cualquier reclamo o acción judicial por parte de terceros.

SERNATUR no es responsable de:

Las opiniones, las evaluaciones y quejas de los usuarios acerca de los productos turísticos;



- b. Las negociaciones o las comunicaciones entre los usuarios y actores de la cadena comercial del turismo;
- c. La gestión de las reservas y las reservas hechas en línea a través del sitio web. Estas negociaciones son responsabilidad del consumidor, quien debe poner el cuidado necesario en la correcta elección del viaje que desea realizar;
- d. Daños y/o perjuicios derivados de las negociaciones entre los consumidores y actores de la cadena comercial asociados al Programa.



ANEXO II

Componentes de Paquetes Turísticos

El Programa de Fortalecimiento de la Oferta Turística para el mercado Interno, considera paquetes de viaje que cuentan al menos con cuatro componentes, los cuales son:

- I. Alojamiento
- II. Alimentación
- III. Actividades
- IV. Traslados

A continuación se detallan las características y/o requisitos de cada uno de ellos.

I. ALOJAMIENTO

1. Características de los establecimientos de alojamiento

La estadía podrá efectuarse en establecimientos de alojamiento de tipo: hoteles, hostales, hosterías, apart-hoteles, o cabañas, resorts, lodges, y/o residenciales. Establecimientos de categoría 3 a 5 estrellas.

Será altamente recomendable que los establecimientos de alojamiento cuenten con habitaciones y baños con facilidades de acceso y desplazamiento dentro y hasta ellas, para personas con capacidad disminuida. Se deberá procurar facilitar aquellas habitaciones que se encuentren en el primer piso del establecimiento intentando que no tengan escaleras, peldaños o similares, facilitándoles el acceso a baños sin tinas, evitando el uso de alfombras o bajadas de cama, y todas las comodidades que puedan ofrecérseles.

2. Servicios preferentes

Será altamente recomendable que los establecimientos cuenten con los siguientes servicios o instalaciones:

- Servicio de estacionamiento propio o concertado (dentro o fuera del recinto)
- Servicio de vigilancia
- Juegos infantiles adaptados a las condiciones climáticas del lugar
- Custodia de valores
- Servicio de custodia de equipaje
- Piscina
- Canchas deportivas
- Sala de Estar
- Cafetería
- Lavandería,
- Acceso a Internet
- entre otros.

II. ALIMENTACION

1. Características del servicio de alimentación

El servicio de alimentación prestado deberá ser al menos de **media pensión** incluyendo desayuno y cena. Éste podrá ser prestado en dependencias de los establecimientos de alojamiento (o alrededores) o en restaurantes asociados. En este último caso, El tour operador o el ente coordinador del paquete turístico deberá entregar un ticket válido por el/los servicio/s de alimentación que se presenten en lugares externos al alojamiento. El comprobante entregado deberá contener:



- a) Nombre del huésped titular a nombre de quien se compró el paquete turístico, más el número de acompañantes
- b) Nombre del establecimiento de alojamiento donde se hospeda
- c) Fechas en que se prestarán los servicios
- d) Tipo de comida que recibirá (desayuno, almuerzo o cena)

2. Los menús se elaborarán teniendo en cuenta las características de los usuarios, por lo que estarán preparados en condiciones de calidad, abundancia y calorías apropiadas y deberán considerar que los beneficiarios están de viaje y que los momentos de alimentación son un espacio de encuentro.

3. El servicio de alimentación deberá ser realizado en régimen de "buffet" o servicio a la mesa.

4. Los establecimientos que presten el servicio de alimentación deberán contar con un menú alternativo o adaptación del menú que tengan para pasajeros que deban consumir una dieta especial; esto es personas diabéticas, celiacas o hipertensas.

III. ACTIVIDADES

1. Cada paquete turístico debe contener la realización de al menos una actividad relacionada a alguna de las siguientes temáticas:

- Turismo astronómico
- Vino
- Patrimonio y cultura
- Pueblos originarios
- Aventura soft
- Bienestar y salud
- Naturaleza

2. Las actividades deberán incluir acciones que enriquezcan la experiencia de viaje de los pasajeros, pudiendo ser city tour, eventos, tours, excursiones, entre otras. Ejemplo de lo anterior es: recorrido por una viña con degustación de vinos, visita a observatorio, trekking por parques nacionales, visita a aldeas interculturales, visitas a termas o spa, entre otros.

3. Características de las actividades

Las actividades deberán contemplar:

- Traslado adecuado desde y hasta el establecimiento de alojamiento en medios de transporte de tipo van, mini van, buses o similares, no pudiéndose realizar en automóviles, ni transportes colectivos o taxis.
- Chofer responsable del traslado con su respectiva licencia de conducir al día, que deberá estar presente desde que se recoge hasta que se deja a los huéspedes.
- Responsable del desarrollo de la actividad como guía certificado o especializado.
- Alimentación en establecimiento del rubro si la actividad se desarrolla en horas de almuerzo o cena.
- Box lunch, snack o catering para actividades de duración superior a 4 horas.



IV. TRASLADOS

1. Los paquetes de viaje contemplarán preferentemente el traslado de los pasajeros desde un terminal de transporte, aeropuerto o estación de trenes en su ciudad de origen o ciudad cercana, hasta el establecimiento de alojamiento, tanto de ida como de vuelta. Se deberá considerar opción de uso de transporte propio del pasajero, desde ciudad de origen a destino.

2. Los traslados podrán realizarse en transporte buses tipo pullman, tren o avión.

3. Características de los traslados en buses

- Contar según corresponda, con baño químico de acuerdo a los tiempos de traslados.
- Cumplir con lo exigido en la resolución N° 98 del año 1986 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que indica las características y fija los requisitos de dicho medio de transporte; dar cumplimiento a los permisos y demás requisitos establecidos por la legislación y normativa pertinente de transporte de pasajeros, en especial lo dispuesto por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones en el Decreto N° 80 del año 2004, referido al transporte privado remunerado de pasajeros. Mayor información relativa a ésta normativa se encuentra disponible en: <http://www.bcn.cl/leyes/pdf/actualizado/230180.pdf>; contar con el número de conductores en conformidad por lo establecido en el artículo 25 del Código del Trabajo y demás normativa pertinente.
- En aquellos traslados que se efectúen en las horas habituales de almuerzo y cena, los servicios de alimentación deberán ser ofrecidos en restaurantes.
- Box lunch, snack o catering para traslados de duración superior a 4 horas.

4. Características de los traslados en Tren

- Asientos reclinables
- Coches climatizados
- Espacio para equipaje
- Bandeja longitudinal portaequipajes
- Baño en perfectas condiciones de funcionamiento e higiene, disponible durante todo el trayecto
- Cafetería

5. Características de los traslados en Avión

- Los servicios de traslados aéreos deberán cumplir con los estándares, responsabilidades y obligaciones establecidas por la Dirección General Aeronáutica Civil, así como las reglamentaciones internacionales vigentes al respecto.
- En aquellos traslados que se efectúen en las horas habituales de almuerzo y cena, los servicios de alimentación deberán estar sujetos a las prestaciones de las líneas aéreas.



ANEXO III

De la Organización y Funcionamiento del Comité Consultivo

A.- De la Organización del Comité:

La Comité estará integrado por los siguientes miembros:

- Subdirectora de Desarrollo del Servicio Nacional de Turismo, quien actuará como Presidente de la Comisión
- Jefe del Departamento de Promoción del Servicio Nacional de Turismo.
- Encargado Programa de Turismo Interno "Muévete por Chile", o en su defecto un profesional perteneciente al Departamento de Promoción del Servicio Nacional de Turismo, designado por la autoridad competente.
- Miembro designado por Achet
- Miembro designado por Achet

La constitución del Comité se formalizará mediante resolución.

B.- Del presidente del Comité:

- El Comité será presidido por la **Subdirectora de Desarrollo del Servicio Nacional de Turismo**, quien dirigirá las sesiones del comité, velará por su funcionamiento y resolverá con su voto las diferencias que se susciten en él.

C.- Funciones del Comité:

- 1.- Efectuar el seguimiento del cumplimiento de los acuerdos entre SERNATUR y ACHET de acuerdo al Programa y el convenio que lo regula.
 - 2.- Observar el estado de avance del Programa con el objeto de proponer medidas tendientes a modificar y perfeccionar todos los procesos involucrados en dicho Programa.
 - 3.- Recoger sugerencias de los empresarios turísticos socios de ACHET para el buen desarrollo del Programa
 - 4.- Evaluar las ofertas de paquetes turísticos levantada por ACHET, para su posterior incorporación en la plataforma.
 - 5.- Proporcionar el debido e integral apoyo técnico y administrativo al Programa.
- 6.- Encauzar y analizar la pertinencia de los reclamos o recomendaciones, con el fin de mejorar la calidad del Programa, realizadas por los usuarios finales (turistas).



D.- Funcionamiento del Comité:

- 1.- El comité sesionara con la asistencia de **al menos 3 de sus miembros**, los acuerdos se tomarán por simple mayoría de los miembros asistentes, en caso de empate dirimirá el voto del presidente del comité.
- 2.- El comité consultivo celebrará sesiones una vez a la semana, de preferencia los días viernes cuyas citaciones serán realizadas por el Encargado del Programa de Turismo Interno "Muévete por Chile" de SERNATUR, con una antelación de 48 hrs., a su realización.
- 3.- La citación y la tabla de contenidos de cada sesión serán remitidas a los miembros del Comité en conjunto con la citación.

