



*resolución*



**APRUEBA CONVENIO DE COLABORACIÓN  
ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO Y  
BANCOESTADO MICROEMPRESAS.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 980**

**SANTIAGO, 7 AGO. 2012**

**VISTO:**

Lo dispuesto por el DL. N° 1.224, de 1975; la Ley N° 20.423 del Sistema Institucional para el desarrollo del Turismo; el D.S. de Nombramiento N° 37 de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; y la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República,

**CONSIDERANDO:**

1.- Que, con fecha 13 de julio de 2012, se suscribió el instrumento denominados **"CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN SERNATUR Y BANCOESTADO MICROEMPRESAS"** a través del cual ambas instituciones acuerdan la colaboración y cooperación mutua para implementar acciones conjuntas destinadas a promover y apoyar las iniciativas de mejoramiento del registro, calidad y competitividad de las microempresas prestadoras de servicios turísticos, en los términos y condiciones que en dichos instrumentos se señala.

2.- Que, consecuentemente, se hace necesario dictar el acto administrativo por el que se apruebe la suscripción de dichos instrumentos, vengo en dictar la siguiente:

**RESOLUCIÓN:**

1.- **APRÚEBASE** la suscripción del instrumento denominado **"CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN SERNATUR Y BANCOESTADO MICROEMPRESAS"**, de fecha 13 de julio de 2012, cuyo texto a continuación se transcribe:

**CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN  
SERNATUR Y BANCOESTADO MICROEMPRESAS**

En Santiago de Chile a 13 de Julio de 2012, entre el Servicio Nacional de Turismo, RUT 60.704.000-1, representado por su Director Nacional (S), Don Daniel Pardo López, cédula nacional de identidad número [REDACTED] ambos domiciliados en Avenida Providencia 1550, comuna de Providencia, Región Metropolitana, en adelante SERNATUR y Banco Estado Microempresas S.A., Asesorías Financieras, RUT 96.781.620-5, representado por su Gerente General de Microempresas, doña María Soledad Ovando Green, cédula nacional de identidad número [REDACTED] ambos domiciliados en calle Bandera 84, piso 8°, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante "BancoEstado Microempresas" o "BEME", se ha convenido lo siguiente:

**PRIMERO: Antecedentes Generales**

BEME tiene como objetivos mejorar la competitividad y calidad de vida de las microempresas, diseñando para ello, ofertas de valor segmentadas de acuerdo a la actividad económica, para ello, ha diseñado y puesto a disposición de sus clientes prestadores de servicios turísticos una oferta de valor diseñada especialmente de acuerdo a las características particulares de estos negocios.

El Servicio Nacional de Turismo, en adelante SERNATUR, es un Servicio Público, que tiene como misión ejecutar la Política Nacional de Turismo mediante la implementación de planes y programas que incentiven la competitividad y participación del sector privado, el fomento de la oferta turística, la promoción y difusión de los destinos turísticos resguardando el desarrollo sustentable de la actividad, que beneficien a los visitantes, nacionales y extranjeros, prestadores de servicios turísticos, comunidades y al país en su conjunto.



De esta forma, considerando los fines y objetivos de ambas instituciones es que orientados por la necesidad de fomentar el acercamiento de oferta y herramientas de emprendimiento para las microempresas de la industria del Turismo, permitiendo con ello mejorar y ordenar la oferta de servicios turísticos en Chile, se acuerda suscribir el presente convenio, que diseña un marco global de cooperación entre ambas partes.

## **SEGUNDO: Objeto del Convenio**

La finalidad de este convenio es establecer una relación cooperativa entre BEME y SERNATUR, para implementar acciones conjuntas destinadas a promover y apoyar las iniciativas de mejoramiento del registro, calidad y competitividad de las microempresas prestadoras de servicios turísticos, a través de:

- Generar las instancias presenciales y no presenciales, así como la utilización de los canales comunicacionales disponibles en ambos organismos que permitan posicionar la oferta de valor de BEME para las microempresas, en forma articulada con los objetivos perseguidos por Sernatur.
- Crear en forma conjunta productos o servicios financieros y no financieros orientados a las necesidades de los prestadores de servicios turísticos.
- Desarrollar en forma conjunta programas, ofertas, beneficios, capacitación u otras actividades orientadas a promover el mejoramiento de la gestión del negocio, su registro y la calidad del servicio entregado por las microempresas turísticas.

## **TERCERO: Modo de Operación General**

Para llevar a cabo este convenio, como procedimiento general de aplicación se precisan las siguientes responsabilidades para ambos organismos:

1. Despliegue a las Direcciones Regionales de SERNATUR, de los alcances del convenio y la articulación con las Subgerencias Regionales de BEME, en torno a las actividades y objetivos comunes que se establezcan.
2. Coordinación entre las contrapartes técnicas, Segmento Turismo de BEME y la Subdirección de marketing de SERNATUR, en términos de diseñar los planes de acción que correspondan, así como realizar el seguimiento y evaluación de las mismas.
3. Colaboración en actividades de promoción de BEME y SERNATUR, tales como eventos masivos, puntos de prensa, lanzamiento de productos, difusión de productos u otras.
4. Establecimiento de un programa de posicionamiento del convenio y comunicación de los beneficios hacia las microempresas de turismo, considerando los canales presenciales y no presenciales de ambos organismos, así como el diseño de piezas gráficas correspondientes.

## **CUARTO: Compromiso u Obligaciones de las Partes.**

Se ha acordado realizar las siguientes actividades durante el año 2012:

### **1. Diseño de Acciones Comunicacionales conjuntas:**

- a) Diseño y despliegue de afiches conjunto, en las oficinas de SERNATUR, Municipios, articulación local en eventos, etc.

**Nota: El costo de la producción de este material impreso será por cuenta de BEME. SERNATUR apoyará en la distribución y diseño de este material.**

- b) SERNATUR proveerá una base para e-mailing de microempresas turísticas catastradas y registradas en Sernatur. Para estos efectos, sólo se podrá hacer entrega de los correos electrónicos institucionales, y no aquellos que pudiesen confundirse con correos electrónicos particulares.



A su vez, en conformidad con el artículo 28 B de la Ley N° 19.496 de Protección al Consumidor, toda comunicación promocional o publicitaria enviada por correo electrónico deberá contener una dirección válida a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión de los envíos o indicar una forma expedita para la suspensión de la misma, el envío de nuevas comunicaciones quedará desde entonces prohibidos.

- c) Invitación a BEME a participar en **Feria de Turismo**, organizada por, SERNATUR con lanzamiento de la temporada de Turismo. Dicha invitación tendrá un costo asociado para BEME que será informado en su oportunidad.

## 2. Coordinación Unidad de Servicios Turísticos de Sernatur con BEME:

- a) SERNATUR invitará a exponer en presentaciones relativas al Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos a ejecutivos especialistas de BEME para dar a conocer su oferta.
- b) Participación de SERNATUR en Seminarios organizados por BEME para microempresas de Turismo, informando el Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad.
- c) BEME promoverá la incorporación en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos a su base de clientes

**QUINTO: Administración del Convenio.** Para una adecuada comunicación entre las partes, canalización de información, aplicación de procedimientos, solución de problemas, gestión del convenio y cualquier otro fin que señale el presente instrumento y cada uno de sus anexos, cada parte designará una persona como delegado y/o coordinador, el que podrán reemplazar en cualquier tiempo previa comunicación mediante carta certificada enviada al domicilio de la otra parte, sin perjuicio de comunicaciones por una vía más expedita sujeta a confirmación en la forma señalada.

- Coordinador de BancoEstado Microempresas:  
Carolina Zablah Pérez, [REDACTED]
- Coordinadores de SERNATUR:  
Encargado de Registro, Subdirección de Desarrollo: Mauricio Muñoz, [REDACTED]  
Encargado de la Subdirección de Marketing, Promoción Nacional: Lucía Araya, [REDACTED]

A falta del titular, se reemplazará por la persona que sea designada por escrito, tanto por BEME o por SERNATUR.

## **SEXTO: Confidencialidad de la información**

Las partes reconocen y aceptan el carácter confidencial y reservado de la información que se ha aportado y de la que entreguen recíprocamente en función de la celebración de este convenio, y sólo podrá emplearse para los fines del mismo.

## **SÉPTIMO: Pacto de no exclusividad.**

El presente convenio no implica exclusividad para ninguna de las partes y, en consecuencia, cada una de ellas queda facultada para celebrar otros convenios de similar o igual naturaleza.

## **OCTAVO: Vigencia del Convenio**

El presente convenio entrará en vigencia desde la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe y tendrá duración de un año renovable anualmente de forma automática. Las actividades que se acuerden realizar posteriormente, deberán convenirse en un anexo al convenio y deberán ser aprobadas por resolución fundada de ambas partes y entrarán en vigencia desde la fecha del último acto administrativo que las apruebe.



No obstante, cualquiera de las partes podrá poner término cuando lo desee, mediante el envío de carta certificada dirigida al domicilio de la contraparte, con a lo menos sesenta días de anticipación.

El término anticipado no afectará las actividades en ejecución, las cuales continuarán hasta su normal conclusión.

#### **NOVENO: Domicilio y Jurisdicción**

Para todos los efectos legales derivados del presente convenio las partes fijan domicilio en la ciudad de Santiago y se someten a la jurisdicción de sus tribunales de justicia.

#### **DÉCIMO: Personería**

La personería de don **Daniel Pardo López**, para actuar en representación de Sernatur, consta en resolución T.R. N° 37 de 2012 y la de doña María Soledad Ovando Green para actuar en representación de Banco Estado Microempresas S.A. Asesorías Financieras, consta de la escritura de pública de fecha 3 de septiembre de 2010 ante el notario Gonzalo de la Cuadra Fabres, que redujo el Acta de Directorio de fecha 29 de julio de 2010.

#### **UNDÉCIMO: Suscripción y firmas**

Las partes suscriben y firman el presente instrumento en cuatro ejemplares del mismo tenor y fecha, quedando dos de ellos en poder de BancoEstado y dos en poder de SERNATUR.

Previa lectura, firman:

Hay firma y timbre de don Daniel Pardo López, Director Nacional (S), Servicio Nacional de Turismo

Hay firma de doña María Soledad Ovando Green, gerente General BancoEstado Microempresas.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



Fec/  
Fiscalla (2)  
Marketing (2)  
Partes



## CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN SERNATUR Y BANCOESTADO MICROEMPRESAS

En Santiago de Chile a 13 de Julio de 2012, entre el Servicio Nacional de Turismo, RUT 60.704.000-1, representado por su Director Nacional (S), Don Daniel Pardo López, cédula nacional de identidad número [REDACTED] ambos domiciliados en Avenida Providencia 1550, comuna de Providencia, Región Metropolitana, en adelante SERNATUR y Banco Estado Microempresas S.A., Asesorías Financieras, RUT 96.781.620-5, representado por su Gerente General de Microempresas, doña María Soledad Ovando Green, cédula nacional de identidad número [REDACTED] ambos domiciliados en calle Bandera 84, piso 8º, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante "BancoEstado Microempresas" o "BEME", se ha convenido lo siguiente:

### PRIMERO: Antecedentes Generales

BEME tiene como objetivos mejorar la competitividad y calidad de vida de las microempresas, diseñando para ello, ofertas de valor segmentadas de acuerdo a la actividad económica, para ello, ha diseñado y puesto a disposición de sus clientes prestadores de servicios turísticos una oferta de valor diseñada especialmente de acuerdo a las características particulares de estos negocios.

El Servicio Nacional de Turismo, en adelante SERNATUR, es un Servicio Público, que tiene como misión ejecutar la Política Nacional de Turismo mediante la implementación de planes y programas que incentiven la competitividad y participación del sector privado, el fomento de la oferta turística, la promoción y difusión de los destinos turísticos resguardando el desarrollo sustentable de la actividad, que beneficien a los visitantes, nacionales y extranjeros, prestadores de servicios turísticos, comunidades y al país en su conjunto.

De esta forma, considerando los fines y objetivos de ambas instituciones es que orientados por la necesidad de fomentar el acercamiento de oferta y herramientas de emprendimiento para las microempresas de la industria del Turismo, permitiendo con ello mejorar y ordenar la oferta de servicios turísticos en Chile, se acuerda suscribir el presente convenio, que diseña un marco global de cooperación entre ambas partes.

### SEGUNDO: Objeto del Convenio

La finalidad de este convenio es establecer una relación cooperativa entre BEME y SERNATUR, para implementar acciones conjuntas destinadas a promover y apoyar las iniciativas de mejoramiento del registro, calidad y competitividad de las microempresas prestadoras de servicios turísticos, a través de:

- Generar las instancias presenciales y no presenciales, así como la utilización de los canales comunicacionales disponibles en ambos organismos que permitan posicionar la oferta de valor de BEME para las microempresas, en forma articulada con los objetivos perseguidos por Sernatur.
- Crear en forma conjunta productos o servicios financieros y no financieros orientados a las necesidades de los prestadores de servicios turísticos.
- Desarrollar en forma conjunta programas, ofertas, beneficios, capacitación u otras actividades orientadas a promover el mejoramiento de la gestión del negocio, su registro y la calidad del servicio entregado por las microempresas turísticas.



### **TERCERO: Modo de Operación General**

Para llevar a cabo este convenio, como procedimiento general de aplicación se precisan las siguientes responsabilidades para ambos organismos:

1. Despliegue a las Direcciones Regionales de SERNATUR, de los alcances del convenio y la articulación con las Subgerencias Regionales de BEME, en torno a las actividades y objetivos comunes que se establezcan.
2. Coordinación entre las contrapartes técnicas, Segmento Turismo de BEME y la Subdirección de marketing de SERNATUR, en términos de diseñar los planes de acción que correspondan, así como realizar el seguimiento y evaluación de las mismas.
3. Colaboración en actividades de promoción de BEME y SERNATUR, tales como eventos masivos, puntos de prensa, lanzamiento de productos, difusión de productos u otras.
4. Establecimiento de un programa de posicionamiento del convenio y comunicación de los beneficios hacia las microempresas de turismo, considerando los canales presenciales y no presenciales de ambos organismos, así como el diseño de piezas gráficas correspondientes.

### **CUARTO: Compromiso u Obligaciones de las Partes.**

Se ha acordado realizar las siguientes actividades durante el año 2012:

#### 1. Diseño de Acciones Comunicacionales conjuntas:

- a) Diseño y despliegue de afiches conjunto, en las oficinas de SERNATUR, Municipios, articulación local en eventos, etc.

**Nota:** El costo de la producción de este material impreso será por cuenta de BEME. SERNATUR apoyará en la distribución y diseño de este material.

- b) SERNATUR proveerá una base para e-mailing de microempresas turísticas catastradas y registradas en Sernatur. Para estos efectos, sólo se podrá hacer entrega de los correos electrónicos institucionales, y no aquellos que pudiesen confundirse con correos electrónicos particulares.

A su vez, en conformidad con el artículo 28 B de la Ley N° 19.496 de Protección al Consumidor, toda comunicación promocional o publicitaria enviada por correo electrónico deberá contener una dirección válida a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión de los envíos o indicar una forma expedita para la suspensión de la misma, el envío de nuevas comunicaciones quedará desde entonces prohibidos.

- c) Invitación a BEME a participar en **Feria de Turismo**, organizada por, SERNATUR con lanzamiento de la temporada de Turismo. Dicha invitación tendrá un costo asociado para BEME que será informado en su oportunidad.

#### 2. Coordinación Unidad de Servicios Turísticos de Sernatur con BEME:

- a) SERNATUR invitará a exponer en presentaciones relativas al Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos a ejecutivos especialistas de BEME para dar a conocer su oferta.



**NOVENO: Domicilio y Jurisdicción**

Para todos los efectos legales derivados del presente convenio las partes fijan domicilio en la ciudad de Santiago y se someten a la jurisdicción de sus tribunales de justicia.

**DÉCIMO: Personería**

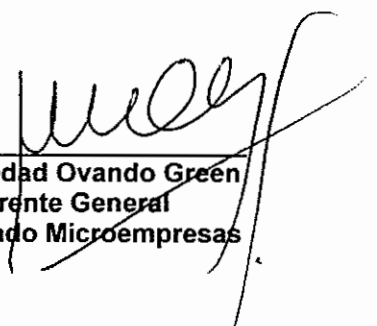
La personería de don **Daniel Pardo López**, para actuar en representación de Sernatur, consta en resolución T.R. Nº 37 de 2012 y la de doña María Soledad Ovando Green para actuar en representación de Banco Estado Microempresas S.A. Asesorías Financieras, consta de la escritura de pública de fecha 3 de septiembre de 2010 ante el notario Gonzalo de la Cuadra Fabres, que redujo el Acta de Directorio de fecha 29 de julio de 2010.

**UNDÉCIMO: Suscripción y firmas**

Las partes suscriben y firman el presente instrumento en cuatro ejemplares del mismo tenor y fecha, quedando dos de ellos en poder de BancoEstado y dos en poder de SERNATUR.



  
Daniel Pardo López  
Director Nacional (S)  
Servicio Nacional de Turismo



María Soledad Ovando Green  
Gerente General  
BancoEstado Microempresas

