



CHILE LO
HACEMOS
TODOS



CONCURSO MÁS VALOR TURÍSTICO 2018

CUARTA VERSIÓN

CONCURSO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS PARA LA DIVERSIFICACIÓN DE EXPERIENCIAS TURÍSTICAS

I. INTRODUCCIÓN

El turismo es un sector económico multidisciplinario, amplio y heterogéneo. Constituye un fenómeno social, cultural y económico¹ y, como tal, genera diversos efectos sobre las sociedades, el medio natural y las personas, que pueden ser positivos o negativos. Ello hace necesario adoptar un enfoque sustentable de su desarrollo, teniendo plenamente en cuenta sus impactos actuales y futuros, atendiendo las necesidades de los visitantes, el medio ambiente y las comunidades locales².

En Chile, la industria del turismo se ha desarrollado de forma considerable en los últimos años, llegando a significar aproximadamente 9 mil millones de dólares de ingresos para el país. Sin embargo, y pese a la gran diversidad de culturas y contar con una geografía única y una variedad y abundancia de recursos naturales, existe una alta concentración y escasa diversidad de la oferta, tanto para el turismo internacional como el nacional, junto a un gasto por turista diario estancado.

El Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) se ha propuesto el gran desafío de la diversificación y especialización de la oferta país de productos y destinos turísticos, con miras a capturar mercados de alto valor, a través de la generación de productos turísticos experienciales y de intereses especiales y el desarrollo sustentable de los destinos turísticos de Chile.

En este sentido, es necesario que la industria turística de Chile, en su conjunto, lidere una transformación profunda de sus actividades, potenciando oportunidades de innovación, mejorando su calidad de servicios, diversificando productos y experiencias turísticas y aumentando la productividad y los niveles de sustentabilidad. Solo de esta manera, podremos mejorar el posicionamiento competitivo a nivel global del turismo chileno.

II. FOCALIZACIÓN DEL CONCURSO Y CONVOCATORIA

El desarrollo de productos turísticos requiere dar respuesta a las nuevas necesidades del mercado; esto, porque las expectativas de los turistas son cada vez más específicas y exigentes, quienes buscan **vivir experiencias únicas, significativas y auténticas**, frente a lo cual el desarrollo de productos turísticos que integren servicios y actividades atractivas, novedosas, de calidad y sustentables, es fundamental. Asimismo, los productos turísticos deben convertirse en un aporte

¹ Glossary of Tourism Terms, UNWTO, 2014.

² Sustainable Development of Tourism, UNWTO, 2015.

al desarrollo local, donde las comunidades y los pequeños y los medianos emprendedores se vean involucrados como protagonistas en la construcción de experiencias turísticas memorables y que conserven un carácter de auténticas.

“Transforma Turismo, Programa Estratégico Nacional de Especialización Inteligente” que nace en el año 2015, representa un modelo de articulación de los actores de la industria turística y se ha transformado en una plataforma efectiva de coordinación público-privada cuya Gobernanza ha permitido desarrollar una visión compartida y una hoja de ruta de largo plazo a 10 años³. El trabajo colectivo de “Transforma Turismo” tiene como foco el turismo de intereses especiales, el desarrollo de diez nuevos destinos de jerarquía internacional y el resguardo de los tres destinos más consolidados, junto con potenciar **5 experiencias turísticas: turismo de naturaleza y aventura, astroturismo, enoturismo, turismo indígena y turismo cultural, gastronómico y de eventos.**

Cabe señalar, que además del Programa Estratégico Nacional, existen programas estratégicos regionales y meso regionales de turismo, con gobernanzas territoriales y descentralizadas. El **Programa Estratégico Meso Regional de Especialización Inteligente “Enoturismo Sustentable de la Zona Central”** busca mejorar el posicionamiento competitivo de Chile tanto a nivel nacional como internacional, impulsando la innovación en el sector, mejorando de sus niveles de calidad y sustentabilidad, y ofreciendo una oferta diversificada donde se integra una oferta turística complementaria cuyo funcionamiento es diferente a la de la industria del vino.

El turismo de vino está considerado como un modelo de desarrollo sostenible según la OMT, debido a su capacidad de crear empleo y generar riqueza en las áreas rurales. Asimismo, tiene la capacidad de aumentar y mejorar la producción vinícola, intensifica la competitividad tanto de la actividad productiva como turística, mejora la calidad de vida de los ciudadanos, todo ello a través del respeto al medio ambiente. Por otro lado, el desarrollo del enoturismo en un territorio favorece la apertura de nuevos canales de distribución, la captación de nuevos clientes y permite la fidelización de los ya existentes. Desde el punto de vista turístico, el enoturismo incrementa los flujos de visitantes al territorio, difunde y consolida la imagen de destino o producto turístico de calidad, además de desarrollar el territorio.

Por otra parte, “Transforma Turismo” ha logrado poner en marcha a lo largo de Chile diversas iniciativas, dentro de las cuales se encuentra **Sabores de Chile**, iniciativa que nació a partir del Bien Público Desarrollo Sustentable del Patrimonio Gastronómico de Chile.

En un contexto mundial donde aumenta la competencia entre los destinos y el patrimonio cultural se ha convertido en un factor clave para la atracción de los turistas, el turismo gastronómico emerge con una particular importancia, no solo porque la comida y la bebida son centrales para cualquier experiencia turística, sino también porque el concepto de turismo gastronómico ha evolucionado para abarcar prácticas culturales e incluir en su discurso los valores éticos y sostenibles del territorio, el paisaje, el mar, la historia local, y el patrimonio cultural. ⁴

³ Transforma Turismo, Programa Estratégico de Especialización Inteligente, Primer año de implementación, 2017.

⁴ World Tourism Organization (2017), Affiliate Members Report, Volume sixteen – Second Global Report on Gastronomy Tourism, UNWTO, Madrid.

En este contexto, en su cuarta versión, el **“CONCURSO PRODUCTOS TURÍSTICOS INNOVADORES MÁS VALOR TURÍSTICO 2018”** pone énfasis en el **enoturismo y el turismo gastronómico**, para lo cual se distinguirán ***“aquellos productos turísticos que aporten a la diversificación de experiencias con la incorporación de innovaciones destacadas con prácticas de sustentabilidad en estas dos líneas temáticas.”***

Para efectos de esta convocatoria, se entenderá como **DEFINICIÓN DE PRODUCTO TURÍSTICO** la entregada por la Organización Mundial de Turismo⁵, que define al PRODUCTO TURÍSTICO como ***“el conjunto de bienes y servicios que son utilizados para el consumo turístico por grupos determinados de consumidores”***. Complementario a esta definición, es importante entender la estructura de un producto turístico, caracterizada por englobar elementos tangibles e intangibles – bienes y servicios. En este sentido, es importante destacar que el conjunto de componentes del producto turístico, es decir, los elementos tangibles (infraestructura, equipamiento, servicios turísticos, atractivos de intereses especiales, etcétera) y los elementos intangibles (emociones vividas, cultura, hospitalidad, etcétera), se vinculan en la interacción entre el proveedor del servicio, el consumidor del mismo y su relación con el territorio, pudiendo ser un aporte a las comunidades locales donde se desenvuelve el producto.

Así también, es importante considerar que la satisfacción de un turista se basa en este conjunto de componentes, ya que son muy raros los casos en donde un cliente (turista) se satisface a partir de la oferta de un solo proveedor. El transporte, la alimentación, el alojamiento y las actividades son entregados por muchos oferentes distintos, razón por la que el éxito de un producto turístico depende del éxito de la combinación de varios oferentes, completando la experiencia del visitante. Ahora bien, para comprender la focalización del presente concurso, es importante considerar que las innovaciones de un producto o servicio suponen la introducción de algo nuevo en el mercado turístico. Más concretamente, se refieren a cambios directamente observados por los turistas y percibido como nuevos, en el sentido de nunca vistos previamente, o introducidos como novedad en la cadena productiva o en el destino.

De este modo, se entenderá por **PRODUCTOS TURÍSTICOS INNOVADORES** aquellos ***“productos turísticos nuevos o significativamente mejorados, diseñados de acuerdo con los requerimientos y tendencias de los nuevos consumidores (turistas), que permiten aportar una experiencia turística de mayor valor para el mercado.”***⁶

Según la OMT, las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible se aplican a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos. **Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico**, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo. Por lo tanto, el turismo sostenible debe:

- Dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.

⁵ Introducción al Turismo, Organización Mundial de Turismo (1998).

⁶ De acuerdo al acercamiento a la definición de producto turístico innovador propuesta por Sernatur en la publicación “Productos Turísticos Innovadores, Casos de éxito” (2016).

- Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.
- Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes, unos beneficios socio-económicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

Así mismo, para efectos de la presente convocatoria, y tal como lo define la gobernanza del Programa Estratégico Meso Regional de Especialización Inteligente "Enoturismo Sustentable de la Zona Central" -Enoturismo Chile-, se entenderá por **ENOTURISMO "el conjunto de actividades económicas de naturaleza turística, en un territorio determinado, relacionadas con la cultura del vino."**

De acuerdo a la OMT, el turismo gastronómico se perfila como un recurso indispensable que añade valor y proporciona soluciones a la necesidad cada vez más acuciante de los destinos de diferenciarse y ofrecer productos únicos. En este sentido, se entenderá como **TURISMO GASTRONÓMICO "aquellas actividades turísticas donde el turista tiene la oportunidad de acercarse, conocer y probar la variedad y la singularidad de los productos locales, la oferta culinaria y la gastronomía de un territorio"**.

Considerando lo antes señalado, **se convoca** a postular al CONCURSO PRODUCTOS TURÍSTICOS INNOVADORES MÁS VALOR TURÍSTICO 2018, a **aquellos productos turísticos que se enmarquen en las definiciones y descripción señalada en los párrafos anteriores.**

III. OBJETIVO

El **CONCURSO PRODUCTOS TURÍSTICOS INNOVADORES MÁS VALOR TURÍSTICO AÑO 2018**, tiene como objetivo principal otorgar una distinción a iniciativas que representen esfuerzos de privados y que se destaquen por aportar a la diversificación de experiencias turísticas con atributos de innovación y sustentabilidad, en líneas temáticas de enoturismo y/o turismo gastronómico.

IV. MODALIDAD DEL CONCURSO, PERIODO DE POSTULACIÓN

La convocatoria al concurso se hará a través del sitio institucional del Servicio Nacional de Turismo www.sernatur.cl.

Para concursar, los representantes de cada producto turístico deberán completar y enviar el formulario de postulación de manera virtual, el que se encontrará en el link www.sernatur.cl/masvalorturistic/

Las postulaciones estarán abiertas desde el **13 de junio de 2018, hasta las 23:59 horas del día 15 de julio de 2018**. Las postulaciones recibidas con posterioridad a la fecha y hora indicadas se tendrán como no presentadas al concurso y por tanto no serán evaluadas.

Los resultados del concurso serán publicados a más tardar en el mes de diciembre de 2018 a través del sitio institucional del Servicio Nacional de Turismo www.sernatur.cl.

V. PARTICIPANTES Y REQUISITOS DE POSTULACIÓN

La convocatoria está abierta a todos los prestadores de servicios turísticos, chilenos y extranjeros, que cuenten con iniciación de actividades en Chile con al menos un año de antigüedad contado desde la publicación de las presentes bases, sin distinción de la región o comuna de Chile donde residan, el tipo de actividad, especialidad o volumen de turistas recibidos.

En todo caso, podrán participar en el **CONCURSO PRODUCTOS TURÍSTICOS INNOVADORES MÁS VALOR TURÍSTICO 2018** los prestadores de servicios turísticos que cumplan con los siguientes requisitos mínimos:

- a) Postular un producto turístico innovador (se admitirá sólo un producto por postulante);
- b) Postular un producto turístico en las líneas temáticas de enoturismo y/o turismo gastronómico;
- c) Contar con iniciación de actividades con al menos un año de antigüedad contado desde la publicación de las presentes bases, lo que deberá acreditar mediante la presentación del Certificado de Iniciación de actividades emitido por el Servicio de Impuestos Internos, el que deberá acompañarse a la postulación (adjuntarse al correo de postulación);
- d) En el caso de iniciativas que entreguen Servicios de Alojamiento Turístico y/o Actividades de Turismo Aventura, estos deberán contar con registro vigente en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR, lo que se deberá acreditar mediante la presentación del respectivo Certificado de Registro vigente (bajo la Ley N° 20.423 Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo y Decreto N° 222, de 2011, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Aprueba el Reglamento para la Aplicación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos). Dicho certificado deberá acompañarse a la postulación (adjuntarse al correo de postulación);
- e) Completar adecuadamente el formulario de postulación y enviarlo de manera virtual, en el plazo y dentro de la hora señalada en estas bases.

VII. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La evaluación de las postulaciones que hayan sido presentadas en tiempo y forma (con toda la documentación requerida), se hará acuerdo a los siguientes criterios de evaluación:

- 1. INNOVACIÓN:** Se evaluará positivamente que el producto turístico sea un producto turístico nuevo o significativamente mejorado; que se haya introducido innovaciones destacadas que agreguen valor al producto; que las innovaciones del producto supongan la introducción de algo nuevo en el mercado turístico, ofreciendo a los turistas productos y servicios más novedosos, originales o de mayor calidad; y que el producto turístico haya

sido diseñado de acuerdo requerimientos y necesidades actuales de los turistas, dando respuesta a las tendencias del mercado.

- 2. DIVERSIFICACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA:** Se evaluará positivamente que el producto turístico aporte a la diversificación de la oferta enoturística y/o la oferta turística gastronómica. El producto es representativo de cada territorio, pone en valor la cultura del vino y/o la cocina chilena a través del turismo, y se desarrolla en territorios de interés para la diversificación.
- 3. INTEGRACIÓN:** Se valorará que el producto turístico incorpore a otros oferentes de servicios y productos, que completen la experiencia del visitante y genere equidad en la distribución de los beneficios del turismo.
- 4. SUSTENTABILIDAD TURÍSTICA:** Se evaluará positivamente que el producto turístico incorpore innovaciones relacionadas a: un uso óptimo de los recursos naturales (ejemplo: gestión del territorio turístico, agua, energía, residuos, conservación de la biodiversidad, huella de carbono); el respeto a la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas (ejemplo: protección del patrimonio histórico-cultural, desarrollo de oferta con elementos culturales, bienestar de la comunidad, contribución al desarrollo local); y que asegure un desarrollo económico en el largo plazo (ejemplo: que genere prosperidad local, empleos de calidad, privilegie el abastecimiento con proveedores locales, sea una oferta de calidad y genere satisfacción del cliente, y sea un negocio viable económicamente).

A continuación se describen los 15 aspectos en los cuales se puede desarrollar los tres ámbitos de la sustentabilidad turística. **Los postulantes deberán cumplir con al menos uno (1) de los 15 aspectos, en su respectiva postulación.** Los aspectos indicados por cada postulante deberán ser considerados en el relato que desarrolle en su postulación y deberán ser descritos de manera específica.

i) **Sustentabilidad medioambiental**

- (1) **Gestión del Territorio:** El turismo se desenvuelve en un territorio, generalmente co-existiendo con otras actividades que también demandan espacios para su desarrollo. Se debe definir con la mayor precisión posible cuáles son las áreas geográficas en donde se desenvuelve el turismo, tanto en términos de límites, atractivos, equipamiento y actividades, puesto que esto se traducirá en demandas por el territorio y sus recursos.
- (2) **Gestión del Agua:** La distribución del agua no es la misma para todo el territorio nacional y, teniendo en cuenta que es un elemento esencial para el turismo, se considerarán aquellas propuestas que presenten innovaciones en el manejo del agua en sus emprendimientos, con el objetivo de disminuir la contaminación del agua del sector, disminuir su consumo, hacer eficiente su uso, u otra solución.
- (3) **Gestión de la Energía:** El sector turístico consume grandes volúmenes de energía y a través de diversas fuentes, como edificios y vehículos motorizados, entre otras. Por esta razón, se considerarán aquellas propuestas que presenten innovaciones

en la gestión de la energía, con el objetivo de disminuir el consumo, de disminuir los efectos negativos en la localidad, de hacer eficiente su uso, u otra solución.

- (4) **Gestión de los Residuos:** Las actividades turísticas generan un volumen importante de residuos, ya que los turistas cuando están de viaje dejan entre tres y diez veces más residuos que en su lugar de residencia. Esto, sumado a la mala gestión de los residuos por parte de un establecimiento, además de dañar su imagen, se transforma en una fuente de polución del agua y el suelo. Dado lo anterior, se considerarán aquellas propuestas que presenten innovaciones en la gestión de los residuos, con el objetivo de disminuir los impactos negativos en la localidad, de hacer eficiente el consumo de insumos, u otra solución.
- (5) **Conservación de la Biodiversidad:** La diversidad biológica que existe en nuestro país, tanto en ambientes terrestres como en acuáticos, costeros y marinos, contribuye a múltiples procesos de la vida en la Tierra. Sin embargo, las medidas de protección en el territorio son insuficientes. Es por ello, que se considerarán las innovaciones que apunten a la conservación de la biodiversidad, con el objetivo de disminuir los impactos negativos del turismo en la localidad, de poner en valor la biodiversidad local, u otra solución.
- (6) **Medición de Huella de Carbono:** La huella de carbono es el cálculo de la suma de los gases de efecto invernadero (GEI) emitidos, directa o indirectamente, por un individuo, empresa, organización o por el destino en su totalidad, y que provocan, entre otras reacciones adversas, el cambio climático. En este contexto, se considerarán aquellas propuestas que presenten innovaciones que apunten a disminuir la huella de carbono.

ii) **Socio-cultural**

- (1) **Protección del Patrimonio:** Una de las principales motivaciones que tienen los turistas al visitar un destino es conocer la cultura del lugar a través de sus vestigios materiales e inmateriales y sus expresiones espirituales, artísticas e intelectuales. Dado lo anterior, se considerarán aquellas propuestas que presenten innovaciones que apunten a la protección del patrimonio cultural, con el objetivo de disminuir los impactos negativos en la localidad, de poner en valor los aspectos culturales destacables, u otra solución.
- (2) **Oferta Cultural:** El respeto y la comprensión de la diversidad cultural entre pueblos y naciones es un principio fundamental del desarrollo sustentable. El turismo puede ser un importante motor para las comunidades locales en cuanto a valorar su patrimonio cultural, respetar las otras culturas y de esa forma, aumentar la tolerancia. Dado lo anterior, se considerarán aquellas propuestas que presenten innovaciones en la generación de oferta turística que integre activamente aspectos propios de la cultura local, con el objetivo de poner en valor y de rentabilizar de forma armónica, auténtica y vivencial los aspectos culturales fundamentales de los destinos, u otra solución.

- (3) **Bienestar de la Comunidad:** El turismo puede influir en el bienestar de la comunidad tanto de manera positiva como negativa. Por esta razón, se considerarán aquellas propuestas que presenten innovaciones donde el turismo contribuya a mantener y fortalecer la calidad de vida de las comunidades y evite la degradación o explotación social o medio-ambiental.
- (4) **Contribución al Desarrollo Local:** El turismo es una actividad multidisciplinaria inclusiva. Dado lo anterior, se considerarán aquellas propuestas que presenten innovaciones que integren a varios actores en la cadena de comercialización, permitiendo una buena distribución de los ingresos y contribuyendo a un desarrollo local equilibrado y más equitativo.

iii) **Económico**

- (1) **Viabilidad Económica:** Los negocios turísticos exitosos son fundamentales para el desarrollo del turismo. Es por ello que se considerarán aquellas propuestas que presenten innovaciones que cuenten con una planificación del negocio a largo plazo que busquen el éxito de proyectos destinados a suministrar productos y/o servicios de turismo sustentable.
- (2) **Prosperidad Local:** Los negocios turísticos exitosos son fundamentales para que la comunidad local obtenga beneficios tangibles del desarrollo del turismo. Dado lo anterior, se considerarán aquellas propuestas que presenten innovaciones que cuenten con una planificación del negocio a largo plazo y que se vinculen con la comunidad local, ya sea a través de personas naturales o bien de otros emprendimientos.
- (3) **Calidad del Empleo:** La generación de empleo es una de las mejores formas en las que el turismo puede contribuir a la calidad de vida de las comunidades anfitrionas. En este sentido, se considerarán aquellas propuestas que presenten innovaciones donde las organizaciones vayan aumentando el número y la calidad de empleos en la localidad, asegurando un salario justo, buenas condiciones laborales e igualdad de oportunidades sin discriminación de sexo, raza, discapacidad u otra forma. Mientras mejores son las condiciones para los trabajadores, se pueden lograr mejores resultados, mayor retención del personal y mayor eficacia y productividad. Esto a su vez se traduce en una buena relación entre el personal y el cliente, la que contribuye a una mayor satisfacción con el conjunto de la experiencia vacacional.
- (4) **Equidad Social:** Las ganancias y beneficios económicos y sociales obtenidos gracias a la actividad turística de la localidad, región o país deben ser distribuidos de manera amplia y justa. Es por esta razón que se considerarán aquellas propuestas que presenten innovaciones que principalmente apunten a la mejora de oportunidades, ingresos y beneficios para los más necesitados. La lucha contra la pobreza debe ser uno de los objetivos de la sustentabilidad turística.
- (5) **Satisfacción del Visitante:** Es fundamental que el visitante viva una experiencia segura, satisfactoria y completa en el destino turístico escogido y sea tratado sin

discriminaciones de ningún tipo. Dado lo anterior, se considerarán aquellas propuestas que presenten innovaciones que influyan directamente en la experiencia que vive el visitante en los 3 momentos del viaje: antes, durante y después.

Para la evaluación de los criterios mencionados, se considerará la descripción y relato con que haya sido presentada cada una de las postulaciones, para lo cual se considerará la claridad en la escritura al momento de completar los aspectos solicitados en el formulario. La redacción y descripción debe ser adecuada a la temática y cumplir con lo solicitado en las presentes bases.

A partir de la descripción que se haga en cada postulación serán evaluados cada uno de los criterios de evaluación.

VII. ADMISIBILIDAD DE LAS POSTULACIONES Y EVALUACIÓN

La recepción de las postulaciones estará a cargo de la **Unidad de Productos de la Subdirección de Desarrollo de la Dirección Nacional de Sernatur**, donde se revisará que las postulaciones cumplan con los requisitos mínimos de postulación exigidos en las presentes bases (examen de admisibilidad de las postulaciones).

El examen de admisibilidad de las postulaciones estará a cargo del o los profesionales que designe para estos efectos la Subdirectora de la Subdirección de Desarrollo de la Dirección Nacional de Sernatur, o quien la subrogue o reemplace, lo que debe quedar consignado debidamente en el documento de admisibilidad.

Aquellas postulaciones que no cumplan con los requisitos de postulación señalados en la cláusula quinta de estas bases, y por tanto no pasen el examen de admisibilidad, serán declaradas inadmisibles y no serán evaluadas, quedando fuera del concurso.

Las postulaciones que pasen el examen de admisibilidad por cumplir con los requisitos señalados en estas bases para postular, pasarán a la etapa de evaluación de la postulación.

La evaluación se realizará en dos etapas:

- a) Primera etapa: Se realizará una evaluación regional y se escogerá a la mejor postulación.
- b) Segunda etapa: La postulación seleccionada en cada región, pasará a una evaluación final que se realizará a nivel nacional.

a) Evaluación Regional:

Las postulaciones o productos turísticos admisibles, se evaluarán en una primera instancia por un jurado de selección regional, donde cada Dirección Regional de Turismo de Sernatur preseleccionará a un (1) producto turístico de su región, totalizando en total quince (15) seleccionados, uno por cada región, que pasarán a la evaluación final que se realizará a nivel nacional.

El jurado de selección regional estará integrado por tres (3) miembros:

- El/la Director/a Regional de Turismo, o quien lo subrogue o reemplace, quien ejercerá la presidencia del jurado.
- Un Profesional de la Dirección Regional de Turismo respectiva, que sea contraparte técnica de la Subdirección de Desarrollo de la Dirección Nacional, u otro designado por el/la Director/a Regional;
- El Profesional Encargado/a de Promoción o Marketing de la Dirección Regional de Turismo, u otro designado por el/la Director/a Regional.

El jurado regional designado al efecto evaluará cada una de las postulaciones declaradas admisibles, que le sean remitidas desde la Subdirección de Desarrollo de la Dirección Nacional.

La evaluación se realizará de acuerdo a los criterios de evaluación establecidos en estas bases y le asignará a cada uno de ellos una nota o puntuación de acuerdo al grado de cumplimiento de los mismos.

La escala de evaluación que se aplicará será de nota cero (0) a cinco (5), donde cinco (5) será la nota más alta, de acuerdo a lo siguiente:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>Innovación (30%): Este criterio evalúa que el producto turístico sea un producto turístico nuevo o significativamente mejorado, que se haya introducido innovaciones destacadas que agreguen valor al producto, que las innovaciones del producto supongan la introducción de algo nuevo en el mercado turístico, ofreciendo a los turistas productos y servicios más novedosos, originales o de mayor calidad y que el producto turístico haya sido diseñado de acuerdo requerimientos y necesidades actuales de los turistas, dando respuesta a las tendencias del mercado.</p>
<p>Nota 0: El producto turístico postulado no cumple con la definición de producto turístico innovador entregada en las Bases del Concurso por lo cual la propuesta es declarada inadmisibles de acuerdo a los requisitos obligatorios de postulación.</p>
<p>Nota 1: El producto turístico postulado cumple con la definición de producto turístico innovador entregada en las Bases del Concurso. Sin embargo, la descripción que se hace para evaluar este criterio es insuficiente, esto es: la descripción del producto turístico es general e imprecisa, no menciona las innovaciones que agregan valor al producto turístico, y/o no desarrolla los aspectos relacionados a los requerimientos y necesidades del mercado turístico.</p>
<p>Nota 3: El producto turístico postulado cumple con la definición de producto turístico innovador entregada en las Bases del Concurso. La descripción de producto turístico innovador que se hace para evaluar este criterio es de buena calidad, esto es: la descripción de la innovación del producto turístico es clara; menciona las innovaciones que agregan valor al producto turístico; y desarrolla los aspectos relacionados a los requerimientos y necesidades del mercado turístico.</p>
<p>Nota 5: El producto turístico postulado cumple con la definición de producto turístico innovador entregada en las Bases del Concurso. La descripción de producto turístico innovador que se hace para evaluar este criterio es sobresaliente, esto es: la descripción de la innovación del producto</p>

turístico es clara y precisa; desarrolla detalladamente las innovaciones que agregan valor al producto turístico; y desarrolla con especificidad y detalles los aspectos relacionados a los requerimientos y necesidades del mercado turístico.

Diversificación de la oferta turística (40%): Este criterio evalúa que el producto turístico aporte a la diversificación de la oferta enoturística y/o la oferta turística gastronómica; es representativo de cada territorio, pone en valor la cultura del vino y/o la cocina chilena a través del turismo, y se desarrolla en territorios de interés para la diversificación.

Nota 0: El producto turístico no aporta a la diversificación de la oferta enoturística y/o la oferta turística gastronómica y no es representativo del territorio, no pone en valor la cultura del vino y/o la cocina chilena a través del turismo, y no se desarrolla en territorios de interés para la diversificación.

Nota 1: La descripción que se hace para evaluar este criterio es insuficiente, esto es: describe de manera general e imprecisa como el producto turístico aporta a la diversificación de la oferta enoturística y/o la oferta turística gastronómica, no menciona si el producto turístico es representativo del territorio y si pone en valor la cultura del vino y/o la cocina chilena a través del turismo; y no se describe de manera clara si se desarrolla en alguno de los territorios de interés para la diversificación turística.

Nota 3: La descripción que se hace para evaluar este criterio muestra un producto turístico que es de buena calidad en tanto a su aporte a la diversificación de la oferta turística, esto es: el producto es descrito de manera clara; éste aporta a la diversificación de la oferta enoturística y/o la oferta turística gastronómica; expresa un producto turístico representativo del territorio y que pone en valor la cultura del vino y/o la cocina chilena a través del turismo; y describe cómo el producto turístico se desarrolla en alguno de los territorios de interés para la diversificación turística.

Nota 5: La descripción que se hace para evaluar este criterio muestra un producto turístico que es sobresaliente en tanto a su aporte a la diversificación de la oferta turística, esto es: el producto es descrito de manera clara y precisa; éste aporta a la diversificación de la oferta enoturística y/o la oferta turística gastronómica; se expresa con especificidad un producto turístico representativo del territorio y que pone en valor la cultura del vino y/o la cocina chilena a través del turismo; y se describe detalladamente cómo el producto turístico se desarrolla en alguno de los territorios de interés para la diversificación turística.

Integración (10%): Se valorará que el producto turístico incorpore a otros oferentes de servicios y productos, que completen la experiencia del visitante y genere equidad en la distribución de los beneficios del turismo.

Nota 0: La descripción que se hace para evaluar este criterio es deficiente, esto es: no menciona ni describe si el producto incorpora a otros oferentes de servicios y productos.

Nota 1: La descripción que se hace para evaluar este criterio es insuficiente, esto es: describe de manera general e imprecisa la integración con otros oferentes de servicios y productos turísticos, sin embargo, no los menciona y no describe como el producto turístico genera encadenamiento productivo con otros agentes de la cadena de valor del turismo, la asociatividad y trabajo colaborativo con otras iniciativas.

Nota 3: La descripción que se hace para evaluar este criterio muestra un producto turístico que es de buena calidad en tanto a su aporte a la integración de la oferta turística, esto es: describe de manera clara la integración con otros oferentes de servicios y productos turísticos los menciona y describe como el producto turístico genera encadenamiento productivo con otros agentes de la cadena de valor del turismo, la asociatividad y trabajo colaborativo con otras iniciativas.

Nota 5: La descripción que se hace para evaluar este criterio muestra un producto turístico que es sobresaliente en tanto a su aporte a la integración de la oferta turística, esto es: describe de manera clara y precisa la integración con otros oferentes de servicios y productos turísticos, los menciona y describe detalladamente como el producto turístico genera encadenamiento productivo con otros agentes de la cadena de valor del turismo, la asociatividad y trabajo colaborativo con otras iniciativas.

Sustentabilidad turística (20%): Que el producto turístico incorpore innovaciones relacionadas a: un uso óptimo de los recursos naturales (ejemplo: gestión del territorio turístico, agua, energía, residuos, conservación de la biodiversidad, huella de carbono); el respeto a la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas (ejemplo: protección del patrimonio histórico-cultural, desarrollo de oferta con elementos culturales, bienestar de la comunidad, contribución al desarrollo local); y que asegure un desarrollo económico en el largo plazo (ejemplo: que genere prosperidad local, empleos de calidad, privilegie el abastecimiento con proveedores locales, sea una oferta de calidad y genere satisfacción del cliente, y sea un negocio viable económicamente).

Nota 0: La descripción que se hace para evaluar este criterio es deficiente, esto es: en el formulario de postulación no se señala ninguno de los aspectos de la sustentabilidad en los cuales el producto turístico que postula aporta con prácticas innovadoras. No menciona ni describe innovaciones en el ámbito de la sustentabilidad turística.

Nota 1: El producto turístico aporta con innovaciones en al menos un aspecto de la sustentabilidad. La descripción que se hace para evaluar este criterio es insuficiente, esto es: describe de manera general e imprecisa las acciones que ha emprendido en materia de sustentabilidad turística, no menciona o no se describe de manera clara los aspectos de la sustentabilidad turística indicados en el formulario de postulación.

Nota 3: El producto turístico aporta con innovaciones en al menos un aspecto de la sustentabilidad. La descripción que se hace para evaluar este criterio muestra un producto turístico que es de buena calidad en tanto a su aporte a la sustentabilidad de la oferta turística, esto es: ha realizado y describe de manera clara las acciones que ha emprendido en materia de sustentabilidad turística; menciona y describe los aspectos de la sustentabilidad turística indicados en el formulario de postulación.

Nota 5: El producto turístico aporta con innovaciones en al menos un aspecto de la sustentabilidad. La descripción que se hace para evaluar este criterio muestra un producto turístico que es sobresaliente en tanto a su aporte a la sustentabilidad de la oferta turística, esto es: ha realizado y describe de manera clara y precisa las acciones que ha emprendido en materia de sustentabilidad turística, menciona y describe de manera detallada los aspectos de la sustentabilidad turística indicados en el formulario de postulación.

Evaluadas las postulaciones, el jurado de selección regional levantará un **acta de evaluación de las postulaciones**, donde informará los resultados de la evaluación, indicando el puntaje en cada

criterio, justificando en cada caso, las razones tenidas a la vista para asignar dicho puntaje y el puntaje final de cada postulante, así como el nombre del postulante seleccionado en su región (el que haya obtenido el más alto puntaje).

En caso de empate en la puntuación obtenida, se preseleccionará a la postulación o concursante que haya obtenido mayor nota en el Criterio de evaluación "Innovación". Si persiste el empate se preseleccionará a la postulación o concursante que haya obtenido mayor nota en el Criterio de evaluación "Diversificación de la oferta turística." En caso de que se mantenga la igualdad, se preseleccionará la oferta que haya obtenido mayor puntaje en el criterio "Sustentabilidad turística". Si persiste el empate, se decidirá mediante un sorteo entre las postulaciones empatadas, el que deberá quedar respaldado mediante una grabación que estará disponible para aquellos postulantes que hayan desempatado mediante esta modalidad.

b) Evaluación Nacional:

Terminada la instancia regional de evaluación, los 15 productos turísticos preseleccionados a nivel regional (uno por cada región), serán evaluados a nivel nacional por un jurado de selección nacional conformado por autoridades de turismo y expertos relacionados con turismo en distintas áreas, pertenecientes tanto al mundo público como el privado. Este jurado de selección nacional estará a cargo de seleccionar a los ganadores y estará integrado por nueve miembros:

- Director/a Nacional de Turismo, o quien lo subrogue o reemplace; quien lo presidirá;
- Subdirectora de Desarrollo de Sernatur, o quien la subrogue o reemplace
- Jefe/a de la División Fomento e Inversión de la Subsecretaría de Turismo, o por quien la subrogue o reemplace;
- Secretaria/o General de la Asociación de Empresas de Turismo de Chile (Achet), o por quien ésta persona designe en su reemplazo;
- Un Representante de un medio de comunicación experto en turismo e innovación designado por el/la Directora/a Nacional de Turismo;
- Un Experto en innovación designado por el/la Director/a Nacional de Turismo;
- Un Emprendedor Turístico destacado designado por el/la Director/a Nacional de Turismo;
- Presidente/a Programa Estratégico Mesoregional Enoturismo Chile, o por quien ésta persona designe en su reemplazo, y
- Presidente/a Programa Estratégico Nacional Transforma Turismo, o por quien ésta persona designe en su reemplazo.

El jurado conformado en la forma señalada, y de cuya conformación se levantará un acta, se reunirá para conocer las quince (15) postulaciones seleccionadas por las Direcciones Regionales de Turismo, evaluarlas y finalmente seleccionar a los ganadores nacionales, de acuerdo a los criterios de evaluación definidos en estas bases.

La evaluación nacional se realizará de acuerdo a los mismos criterios aplicados en la evaluación regional y que están definidos en estas bases. Para estos efectos la evaluación nacional partirá de cero, sin considerarse los puntajes obtenidos por cada producto turístico preseleccionado en la

evaluación regional. Es decir, el jurado de selección nacional realizará una nueva evaluación, sin considerar la regional.

Realizada la evaluación en la forma señalada, serán seleccionados como ganadores del concurso los dos (2) productos turísticos postulados que obtengan las dos (2) mayores calificaciones en la nota final ponderada de todos los criterios de evaluación.

Seleccionados los ganadores nacionales, el jurado de selección nacional levantará un acta oficializando e informando los resultados del concurso a través del portal de Sernatur. Esta información se publicará en el portal de Sernatur a más tardar en el mes de diciembre.

Ningún miembro del Jurado Nacional podrá tener participación directa o indirecta en la formulación o ejecución de las propuestas presentadas. Asimismo, todo miembro del jurado deberá inhabilitarse si en algunos de los proyectos postulados tuvieren interés, su cónyuge, ascendientes o descendientes, colaterales por consanguinidad o afinidad, hasta el segundo grado inclusive.

VIII. EXCLUSIONES Y ELIMINACIÓN DE POSTULACIONES

Los postulantes podrán abandonar el concurso por motivo de fuerza mayor (enfermedad, incapacidad y otras que Sernatur apruebe), lo que deberá ser informado al correo masvalorturistico@sernatur.cl o bien por carta simple presentada en las Oficinas de Información Turística de Sernatur de la región, provincia o comuna, según corresponda, a la que pertenezca o donde resida el postulante o concursante.

Sernatur se reserva el derecho a excluir de este Concurso las postulaciones que no cumplan con los procesos señalados en estas bases, especialmente en el punto V "Participantes y Requisitos de Postulación", o se presente en otros formatos, no contengan los datos obligatorios exigidos en el formulario de postulación, aquellas postulaciones que sean presentadas fuera de plazo, y otras acciones que la comisión de admisibilidad o jurado regional o nacional considere inadmisibles o perjudiciales al concurso mismo.

Quedarán excluidos automáticamente del concurso todos aquellos concursantes que hagan comentarios en sus postulaciones, en las páginas de Sernatur o por cualquier otro medio que:

- Atenten contra la moral, las buenas costumbres y el orden público.
- Entreguen una impresión negativa y/o peyorativa, despectiva u ofensiva de Sernatur y/o Chile y/o Chile es TUYO, o que profieran ofensas en contra de esta institución o cualquier otra persona natural, jurídica o moral, de derecho público o privado, nacional, extranjera o internacional.

Tampoco podrán participar en el concurso, directores, funcionarios y trabajadores dependientes u honorarios de Sernatur (Dirección Nacional o Direcciones Regionales u Oficinas Locales o de Información Turística (OIT)) o de cualquiera de sus Departamentos y/o Unidades o Subunidades. La misma prohibición aplica a los funcionarios y trabajadores de la Subsecretaría de Turismo y Corfo.

Dicha prohibición se extiende a los cónyuges, ascendientes o descendientes, colaterales por consanguinidad o afinidad, hasta el segundo grado inclusive, de las personas señaladas en el párrafo anterior.

En caso que un concursante sea eliminado o excluido del concurso por alguna de las causales señaladas anteriormente, en ningún caso podrá recibir el premio respectivo en caso que fuesen seleccionados ganadores, aplicándose en tal caso, lo dispuesto en la cláusula siguiente de estas bases.

IX. PREMIOS

Cada uno de los ganadores del concurso Más Valor Turístico 2018 se hará acreedor de un premio compuesto de los siguientes ítems:

- 1) **Un kit audiovisual** de video promocional e imágenes del producto turístico ganador. Las especificaciones técnicas del material audiovisual que se entregue serán determinadas exclusivamente por Sernatur.
- 2) **Asesoría en marketing digital** que comprende diagnóstico y análisis web, construcción u optimización web (según especificaciones técnicas a entregar por Sernatur), manual de administración de estrategia digital (web y plataformas complementarias).
- 3) **Premiación** en fecha y lugar a definir, la que será difundida en plataformas de Sernatur. La fecha y lugar de la premiación será notificada a ganadores del concurso, a través de correo electrónico, además de publicarse la información oficial para dominio público en la web www.sernatur.cl.

El premio no podrá ser cobrado en dinero efectivo, ni reemplazado por uno distinto. Tampoco podrá ser cedido ni transferido a terceros, salvo expresa aceptación de Sernatur.

Además de los premios señalados, se entregará una distinción a los 2 productos turísticos ganadores, la que implicará un amplio reconocimiento público, con alta cobertura mediática en los diferentes medios oficiales y otros medios asociados, tales como:

- **Promoción de los ganadores del concurso:** en el sitio institucional www.sernatur.cl, www.chileestuyo.cl, y redes sociales.
- **Promoción en el mercado interno:** considerar un espacio especial para la exhibición y/o comercialización de los productos innovadores en ferias de turismo que se realicen en Chile y en donde SERNATUR tenga un rol en la organización de la misma. No considera traslado ni alojamiento.
- **Acceso a banco audiovisual de SERNATUR:** banco virtual constituido por material digital para ser usado en la promoción y difusión de las ofertas turísticas de Chile.

Los ganadores serán contactados por Sernatur de acuerdo a los datos entregados en su postulación. Si los datos entregados no correspondieren a la persona o no fueren conducentes al contacto de esta o ésta no pudiese ser contactada por cualquier causa que fuere, no se hará efectivo o no se le

entregará el/los premios y se pasará a premiar al segundo candidato con mayor puntuación asignada por la comisión o jurado de selección nacional, dicho procedimiento se realizará o aplicará sucesivamente si la situación descrita se repite, hasta obtener una ganadora.

Los ganadores deberán proporcionar imágenes de sus productos (y de sus establecimientos o negocios) y de ellos mismos (imagen propia) en alta calidad al Servicio Nacional de Turismo, cediendo por el solo hecho de participar en este concurso, los derechos de éstas, para ser utilizados en las comunicaciones y promoción turística y los demás fines que el Servicio estime necesarias.

Una vez conocida la identidad de las ganadoras, Sernatur estará facultado para comunicar la identidad de éstas, en la forma que estime conveniente, resguardando y manteniendo en reserva los datos personales de conformidad a la Ley N° 19.628 de 1999 Sobre Protección de Datos de Carácter Personal.

X. CONSULTAS

Todas las consultas, preguntas o dudas que tengan los participantes acerca de las presentes bases, podrán realizarse a través correo electrónico, mediante el envío de un mensaje interno, hasta las 23:59 horas del 29 de junio de 2018. Éstas deberán ser dirigidas al correo masvalorturistico@sernatur.cl y serán respondidas a más tardar el 6 de julio de 2018 por la misma vía.

XI. RESPONSABILIDAD, ACEPTACIÓN Y OTROS

El solo hecho de participar en este concurso, implica que el postulante conoce y acepta expresamente los Términos y Condiciones que se establecen en estas bases.

Se entenderá que todas las personas que, directa o indirectamente, toman parte como postulante o en cualquier otra forma en la presente convocatoria, han conocido y aceptado íntegramente estas bases, careciendo del derecho a deducir reclamo o acción de cualquier naturaleza en contra de SERNATUR y/o de quienes actúen en su nombre, ni pedir cambios de los premios que incluye.

Sernatur no será responsable en modo alguno de cualquier interrupción, corte y/o deficiencia que pudiere impedir o dificultar a los participantes el acceso y/o navegación por Internet, incluyendo la licencia en los servidores así como cualquier otra situación de este tipo.

Está prohibido y será anulado cualquier intento o método de participación en la convocatoria que se realice por cualquier proceso, técnica o mecánica de participación distinta a la detallada precedentemente o que implique fraude u otro similar.

Se deja expresa constancia que Sernatur se reserva el derecho de:

- Verificar que el postulante que sea seleccionado cumpla los requisitos de estas bases.
- Recabar mayores antecedentes sobre las empresas y postulantes, consultando a instituciones o personas ajenas a las mismas.
- Iniciar las acciones legales que procedan en caso de detectar cualquier irregularidad durante la presente convocatoria.

- Suspender o modificar las presentes bases ante eventos de caso fortuito o fuerza mayor, tales como fallas de equipos, errores de rotulación, disposiciones u órdenes de autoridad competente u otros.
- Aclarar algún contenido de estas bases, si se determinara que elementos de su contenido inducen a error. Las modificaciones serán publicadas en el sitio web institucional www.sernatur.cl, y se entenderá forman parte de estas bases desde la fecha de su publicación.
- Prorrogar el plazo de vigencia de la convocatoria, lo que cual deberá ser publicado en el sitio web institucional www.sernatur.cl.
- Utilizar, gratuitamente, la información y resultados generados a partir de la realización del concurso.
- Solicitar mayores antecedentes a los postulantes, siempre y cuando estos hayan postulado dentro de plazo y enviado adecuadamente el formulario y los archivos adjuntos solicitados.
- Para el caso de postulaciones incompletas, Sernatur se reserva el derecho de contactar a los postulantes para aclarar ciertos aspectos relacionados con los contenidos de su postulación.
- Cualquier situación no prevista en las Bases será resuelta por la Subdirección de Desarrollo del Servicio Nacional de Turismo.

XII. DERECHO DE NO ADJUDICACIÓN DEL PREMIO Y DEL TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONCURSO.

Sernatur se reserva el derecho de no adjudicar, ni entregar el/los premios, cuando no se dé estricto cumplimiento a lo preceptuado en las presentes bases o los seleccionados como ganadores no cumplan con los requisitos para participar en el concurso o estén incluidos en alguna de las causales de eliminación de participantes señaladas en la cláusula octava de este instrumento.

Sernatur se reserva el derecho de finalizar anticipadamente o postergar este concurso, por razones de caso fortuito o fuerza mayor o cualquier otra no imputable a este Servicio que impida su cumplimiento, informando en tal caso la causa por la que no se llevará a efecto el concurso a las concursantes, a través de sus páginas de internet y correos dirigidos al que hayan registrado los candidatos en su postulación, lo que no generará responsabilidades de ningún tipo, ni derecho a indemnizaciones ni compensaciones de ninguna naturaleza a favor de terceros por parte de Sernatur.

XIII. LEGISLACIÓN APLICABLE Y PRÓRROGA DE COMPETENCIA.

Para todos los efectos legales las presentes Bases se rigen por la Ley chilena, y cualquier disputa con respecto a las mismas será conocida por los Tribunales Ordinarios de Justicia de la comuna de Santiago, prorrogándose la competencia ante y para ante estos Tribunales.