

## **DIRECTRIZ MEDIDAS TRANSITORIAS PARA AUDITORIAS SELLO - S EN EL MARCO DE COVID-19 ORGANISMOS CERTIFICADORES DE SUSTENTABILIDAD TURÍSTICA**

En virtud del acontecer nacional y la emergencia sanitaria que ha implicado el COVID-19 en las familias chilenas y en específico en la industria del turismo, el Servicio Nacional de Turismo en conjunto con los organismos certificadores han tomado medidas transitorias, que buscan por un lado, minimizar los riesgos de contagio que pudiesen provocar las auditorias en terreno para evaluar el Sello de Turismo Sustentable y, por otro lado, dar continuidad a las herramientas de desarrollo de los prestadores de servicios turísticos.

En virtud de lo anteriormente expuesto, se elaboró la presente directriz que permitirá a los organismos certificadores auditar de manera remota a través de medios digitales (tales como correo electrónico, video llamada, fotografías u otro medio digital) los cuales deberán ser especificados por el OC con su cliente.

### **I.- OBJETO Y ALCANCE:**

- 1.1. Esta directriz de medidas transitorias establece la metodología base que deberán utilizar los organismos certificadores para auditar de manera remota el Sello de Turismo Sustentable.
- 1.2. Esta directriz de medidas transitorias aplica para los procesos de auditoria en terreno del Sello de Turismo Sustentable en establecimientos de alojamiento turístico, tour operadores y agencias de viajes.
- 1.3. Esta directriz de medidas transitorias aplica para los procesos de Certificación Inicial y Procesos de Renovación del Sello S.

### **II.- REFERENCIAS:**

- 2.1. Directriz DA-D54, Instituto Nacional de Normalización, Abril 2020.
- 2.2. COVID-19 Announcement, Derogation, Consejo Global de Sustentabilidad Turística, Marzo 2020.
- 2.3. COVID-19 Announcement, Derogation 2020-2, Consejo Global de Sustentabilidad Turística, Abril 2020.

### III.-RESOLUCIÓN:

El Servicio Nacional de Turismo en virtud de los riesgos que implica el COVID-19 para los colaboradores de las empresas de servicios turísticos y los colaboradores de organismos certificadores, antes, durante y después de las auditorías en terreno, ha determinado que permitirá la realización de auditorías de manera remota para la evaluación del cumplimiento de los requisitos del Sello de Turismo Sustentable para establecimientos de alojamiento turístico en la versión del autodiagnóstico V2-15 E- Micro, V2-15 E-GMP y para tour operadores y agencias de viajes en la versión del autodiagnóstico V1-16.

#### 3.1. Metodología sugerida para auditoría alojamiento turístico V2-15 E- Micro, V2-15 E-GMP.

Ámbito	Verificación remota	Verificación por video llamada
<b>Obligatorios</b>		1.3
<b>Económico</b>	2.1 – 3.1 – 3.2 – 4.1 – 4.2 – 4.3 - 5.1 – 5.2 – 5.3 – 5.4 – 5.5 – 5.6 – 6.1 – 6.2	2.2 – 3.3
<b>Sociocultural</b>	7.1 – 7.2 – 8.2 – 9.1 – 9.4 – 10.1 10.2 – 10.3	8.1 – 9.2 – 9.3
<b>Medioambiental</b>	11.1 - 11.2 – 11.3 – 11.5 - 12.1 - 12.2 – 12.4 - 12.6 - 13.1 - 13.2 – 13.5 - 13.6 – 13.7- 14.1 – 14.2 - 14.3 - 15.1 – 15.5 - 15.6 – 15.7	11.4 – 11.6 – 11.7 - 12.3 – 12.5 – 13.3 – 13.4 – 15.2 – 15.3 – 15.4

#### 3.2. Metodología sugerida para auditoría tour operadores y agencias de viajes V1-16.

Ámbito	Verificación remota	Verificación por video llamada
<b>Obligatorios</b>		1.4
<b>Gestión sustentable</b>	2.1 – 2.2 – 2.3 – 2.4 – 2.5 – 2.6 – 2.7 – 2.9 – 2.10	2.8
<b>Política laboral</b>	3.2 – 3.3 – 3.4 – 3.6 – 3.9 – 3.10 – 3.11 – 3.12	3.1 – 3.5 - 3.7 – 3.8
<b>Medioambiente</b>	4.1 – 4.2 - 4.4 – 4.6 – 4.7 – 4.8 – 4.10- 4.13	4.3 – 4.5 – 4.9 - 4.11 – 4.12 – 4.14 – 4.15 – 4.16 – 4.17
<b>Proveedores</b>	5.1 – 5.2 – 5.3 – 5.4 – 5.5 – 5.6 – 5.8 – 5.9 – 5.10 – 5.11	5.7
<b>Responsables de viajes y guías turísticos</b>	6.1 – 6.2 – 6.3 – 6.4	
<b>Destinos</b>	7.1 – 7.2 – 7.3 – 7.4 – 7.5 – 7.6 – 7.7 – 7.8 – 7.9	

<b>Comunicación y protección al cliente</b>	8.1 – 8.2 – 8.3 – 8.4 – 8.5 – 8.6 – 8.7 – 8.8 – 8.9 – 8.10	
---	--	--

Además de lo indicado en las tablas anteriormente expuestas, el organismo certificador deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones para el desarrollo de auditorías remotas:

3.3.1. Contar con pc y/o notebook y/o teléfono celular con cámara, micrófono y buena conexión a internet que le permita realizar las video llamadas solicitadas. También deberá asegurar que la empresa auditada cuente con estos elementos. Cabe indicar, el aseguramiento de las condiciones adecuadas para la realización de los procesos de auditoria remota también incluye la verificación de los medios digitales en calidad óptima que evidencien el cumplimiento de los requisitos.

3.3.2. El OC deberá contar con una plataforma de video llamadas segura que garantice la confidencialidad de los datos expuestos por los prestadores. No se aceptarán plataformas de libre uso que no garanticen la seguridad de los datos.

3.3.3. El Servicio Nacional de Turismo podrá participar de oyente en las auditorias remotas que se realicen a los prestadores de servicios turísticos con el objeto de verificar la correcta ejecución de las actividades.

3.3.4. Al margen de todas las medidas consideradas por el Servicio Nacional de Turismo, son los organismos certificadores los encargados de verificar el correcto cumplimiento de los requisitos que exigen los estándares de sustentabilidad, por lo que deben complementar esta directriz con sus protocolos internos de auditoria, velando por el conforme desarrollo de los procesos de auditoria

#### **IV.- APLICACIÓN**

4.1. Esta directriz entrará en aplicación una vez que sea comunicada y publicada en el sitio web <http://www.chilesustentable.travel/>

4.2. Esta directriz será valida hasta el día 31 de diciembre de 2020, salvo que las condiciones sanitarias mejoren y se levanten todas las medidas gubernamentales al respecto.

4.3. La vigencia de esta directriz podrá ser prorrogada si las condiciones sanitarias lo ameritan.