



Guía de apoyo para la comercialización de empresas de turismo indígena



Créditos

1ª edición, Agosto 2022
Subsecretaría de Turismo ©

Equipo Contenidos

Carolina Casals Iglesias (Subsecretaría de Turismo)
Aldo Chipoco (Servicio Nacional de Turismo Tarapacá)
Jean Philippe Le Moigne (World Indigenous Tourism Alliance - WINTA)
Stephanie Carmody (Fundación Travolution)

Coordinador Territorial y revisión de pertinencia de contenidos

Erwin Ojeda

Equipo Tutores Turismo Indígena

Pablo Calfuqueo
Álvaro Mamani
Sebastián Paoa

Se autoriza la reproducción parcial de los contenidos de la presente publicación, para los efectos de su utilización a título de cita o con fines de capacitación, transferencia e investigación, siempre citando la fuente correspondiente, título y autor.

Subsecretaría de Turismo

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Av. Condell #679, Providencia – Santiago

Diseño y diagramación

Alejandra Díaz

Fotografías

Banco de imágenes Servicio Nacional de Turismo

Tabla de contenidos

¿Para quién es esta guía?	3
¿Qué modelo de trabajo proponemos?	3
Los pilares del modelo de trabajo	4
Trabajar con grupos homogéneos	6
¿Cómo funciona este modelo de trabajo?	8
1. Selección del territorio	9
2. Presentación de la metodología al grupo de empresarios	11
3. Visita a experiencias	14
4. Auditoría en terreno	24
a. Formalización	26
b. Operación	27
c. Ordenamiento predial turístico	31
d. Promoción	31
e. Comercialización	33
f. Confort (Seguridad e Higiene)	34
g. Equipamiento habilitante	36
h. Identitarios	45
5. Resumen de auditoría diagnóstico	
Hallazgos de mejora y oportunidades de inversión	63
5. Asesoría técnica y plan de inversiones de equipamiento	63
a. Asesoría Técnica	63
b. Plan de Inversiones	65
6. Acciones de promoción	66
Bibliografía	67



¿Para quién es esta guía?

Esta guía está dirigida a profesionales y técnicos de fomento productivo (asesores técnicos, consultores y especialistas), quienes tendrán a su cargo transferir la metodología de Lineamientos para la comercialización de experiencias auténticas de turismo indígena o Market Ready a emprendedores y empresarios indígenas. Esta metodología reúne e integra conceptos de estándares de servicios, operación y comercialización turística, con la finalidad de convertir a la oferta de turismo indígena en una opción de viaje acorde a las necesidades de los mercados turísticos, incorporando por primera vez, en este tipo de manuales el concepto de autenticidad de manera objetiva, permitiendo sumar así más elementos que agregan valor y singularidad a la oferta de turismo Indígena.

¿Qué modelo de trabajo proponemos?

La propuesta de fomento de la comercialización de turismo Indígena se orienta a:

- Transferir a los empresarios de turismo Indígena los estándares de operación, promoción, ordenamiento predial turístico, comercialización, confort y autenticidad que les permitan estar listos para mercados nacionales y receptivos, lo cual comprende cumplir con las exigencias requeridas tanto por instituciones públicas, como por la industria turística.
- Definir y proporcionar equipamiento habilitante para diferentes servicios de turismo Indígena con el fin de especializar y diferenciar su oferta, incrementando con ello su competitividad, sus ventas y creando valor para sus clientes.

TRANSFERENCIA Y EQUIPAMIENTO HABILITANTE VAN DE LA MANO. LA PROPUESTA DE COMERCIALIZACIÓN DEBE CONSIDERAR ESTOS DOS ÁMBITOS

La metodología presentada en esta guía es fruto de un proceso participativo que se inició el año 2019, cuando la Subsecretaría de Turismo establece una alianza de trabajo con la Asociación de Turismo Indígena de Canadá, la Asociación Nacional de Turismo Indígena y la Sociedad de Turismo Mapuche. Gracias a este trabajo participativo, se adaptó la metodología de comercialización conocida como Market Ready, la que se piloteó en Araucanía y Tarapacá con empresarios mapuche, aymara, quechua y diaguita. Reconocemos que esta metodología es flexible y por lo tanto abierta a ajustes y modificaciones que mejoren la propuesta que se presenta a continuación en este documento.

Los pilares del modelo de trabajo

El modelo de trabajo propuesto tiene dos pilares fundamentales:



Entenderemos por **autenticidad** la combinación de elementos que es percibida por la comunidad receptora como relevante de sus valores y formas de vida. En este contexto, la autenticidad tiene las siguientes características:



Además de la autenticidad, la propuesta considera necesario el cumplimiento de los estándares que se requieren para que una empresa sea competitiva en turismo, sea una empresa de turismo indígena o no. Los estándares son:



Los visitantes que eligen turismo indígena:

- Prefieren interactuar con las comunidades indígenas
- Quieren conocer y participar de las actividades indígenas.
- Buscan experiencias únicas y transformadoras.
- Quieren escuchar buenas historias.
- Les interesa conocer sitios de significación cultural que estén disponibles para su visita turística.

La autenticidad necesita simpatía y hospitalidad, donde los servicios tienen que ser ofrecidos por personas que les guste recibir a los visitantes en sus predios. Para mayor detalle en este ámbito, se recomienda revisar los manuales de hospitalidad preparados por Sernatur. <https://www.sernatur.cl/manuales/>

Pero también las empresas de turismo indígena deben cumplir ciertos estándares que entreguen calidad y consistencia a la experiencia de turismo Indígena y que aseguren que estos servicios se entregarán de manera equivalente cada vez, promoviendo un sistema estándar de atención, pero sin perder la personalización y autenticidad del servicio. La experiencia turística debe relevar la "unicidad", aquello único de los territorios y le dan integralidad al relato o guion.

Trabajar con grupos homogéneos

Todas las empresas del sector turístico, indígenas o de otro tipo, deben cumplir con los estándares del sector turístico para ser vistas como “listas para el mercado”. Para lograr estos estándares, es recomendable que las acciones de fomento productivo se trabajen en grupos homogéneos.

Para identificar estos grupos homogéneos, el modelo de trabajo propone tres niveles técnicos:



Desarrollo incipiente de la experiencia de turismo indígena o acaba de iniciar un negocio.



Listo para el visitante y con una oferta desarrollada.



Listo para el mercado nacional y/o mercado internacional o receptivo con una oferta consolidada.

La definición de tres niveles (y no 4 como recomienda la Asociación de Turismo de Canadá) se enmarca en el proceso de adaptación de la metodología realizada el año 2019, que consideró el análisis de elementos del ecosistema de fomento productivo y desarrollo comercial de las empresas de turismo indígena en el territorio nacional.

NIVEL TÉCNICO	CARACTERÍSTICAS
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta turística Indígena informal, aún en exploración en el rubro. • Cuentan con potencial turístico (cercanía a un destino turístico o territorio con vocación turística, que cuenta con planta turística y conectividad con circuitos o rutas turísticas vi- gentes). • Sin experiencia acreditable en materia de atención a pasajeros y relaciones públicas. • Negocio no definido aún en el rubro. • No han recibido capacitación formal en turismo Indígena y/o asesoría especializada. • No cuentan con formalización tributara y/o patente comercial al día y/o autorizaciones sanitarias o específicas aplicables y/o registro en SERNATUR, según la naturaleza del servicio ofrecido.
Visitor Ready Listo para el visitante	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta turística indígena en crecimiento. • Cuenta con registro de pasajeros. • Negocio definido y en funcionamiento permanente o temporal. • Acreditan capacitación básica específica en turismo y/o cuentan con asesoría de Indap, Conadi u otra institución de fomento productivo. • Cuentan con formalización tributara, patente comercial en trámite y autorizaciones sanitarias o específicas aplicables, según la naturaleza del servicio ofrecido, para a lo menos uno de ellos, pero no cuentan con registro en SERNATUR.
Market Ready Listo para el mercado (nacional y/o internacional)	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta turística Indígena posicionada en el destino turístico. • Cuentan con formalización tributaria, patente comercial en trámite y autorizaciones sanitarias o específicas aplicables, según la naturaleza del servicio ofrecido, en cada uno de ellos y registrados en SERNATUR. • La oferta está orientada a la calidad y diversificación. • Acreditan cursos de especialización en turismo Indígena, rural o de otro tipo de acuerdo con su rubro según cada uno de los servicios ofertados • Cuentan con asesoría técnica de Indap, Conadi u otra institución de fomento productivo y/o han accedido a asesoría especializada. • Cuentan con todos los permisos y autorizaciones necesarias para un funcionamiento formal. • Dentro de sus negocios se cuenta la articulación permanente con agencias de viajes y/o touroperadores nacionales y/o extranjeros

¿Cómo funciona este modelo de trabajo?

Se propone que la coordinación sea liderada por las direcciones regionales de SERNATUR Regional, utilizando como espacio a la mesa de Turismo Indígena en el caso que existiera. De lo contrario, se recomienda sumarse a las gobernanzas ya existentes, como la mesa PER, PTI o ZOIT.

El profesional o técnico de fomento productivo es fundamental en este modelo, ya que cumple la figura de facilitador o extensionista, guiando a los empresarios a:

- Alcanzar los diferentes estándares.
- Orientar la mejora de equipamiento.

Además, el profesional o técnico de fomento productivo coordinará a los actores públicos que participan en cada fase propuesta. El siguiente diagrama muestra el funcionamiento completo del Modelo de Trabajo:



Lo anterior se propone a fin de planificar su accionar de manera coordinada y gradual.

El proceso para identificar la categoría que corresponde a cada empresario, se explica en la etapa 4 del modelo (página 25). Estas empresas pueden orientarse al mercado nacional, receptivo o ambas. Importante considerar que esta propuesta no busca que todas las empresas se focalicen al mercado receptivo, sino que sean las mejores en dar respuesta a sus clientes. A continuación, se explicará en detalle cada fase del Modelo de Trabajo propuesto.

1. Selección del territorio

La Dirección Regional de Sernatur, con apoyo de Indap y Conadi, además de la Subsecretaría de Turismo, han realizado un trabajo de análisis del destino con el cual colaborar, considerando las siguientes variables:

- **Existencia de un patrimonio Indígena de interés para el turismo nacional y/o receptivo:** No todo el patrimonio Indígena está disponible para el turismo, por ello es muy relevante analizar dicha situación en concordancia con la jerarquización de destinos turísticos que realiza la Subsecretaría de Turismo.
- **Accesibilidad:** Es importante que el territorio disponga de accesos terrestres, marítimos o aéreos que permitan un flujo permanente de visitantes o en algunos períodos del año, que faciliten rentabilizar la inversión. Así también su frecuencia y estado de sus vías de acceso (por ejemplo: planificación y proyección MOP).
- **Flujos turísticos:** el éxito del turismo Indígena dependerá de cuan asegurado esté un flujo de visitantes. Por ello es importante definir las acciones que permitirán atraer visitantes al territorio en diferentes periodos. Para lo anterior se recomienda revisar DataTurismo Chile es una herramienta digital, de auto consulta, con visualización interactiva de las estadísticas oficiales del turismo en Chile, con el objetivo de apoyar la toma de decisiones del sector turístico. <https://www.sernatur.cl/daturismo/>
- **Equipamiento para recibir a los turistas:** el territorio debe contar con servicios de alojamiento, alimentación y actividades. Puede que estos servicios no cuenten con toda la preparación requerida, pero deben disponer de los permisos mínimos de funcionamiento.
- **Comunidades con experiencia o interesadas en la actividad turística asociativa:** si entendemos al turismo como un trabajo asociativo, es importante que los empresarios de turismo indígena estén dispuestos a trabajar colectivamente. Resulta fundamental la existencia de capital social para el éxito del turismo Indígena en un destino

HERRAMIENTA N° 1

Modalidad: Trabajo de gabinete y reunión (presencial o virtual)

Convoca: Sernatur Regional.

A convocar: Profesionales Indap y equipos asesores/colaboradores de Indap, Subsecretaría de Turismo, Sernatur, Programas estratégicos de Corfo, Conadi, Sercotec, entre otros. Se recomienda contar con la opinión y/o participación de representantes de la industria turística indígena y no indígena (asociaciones o empresarios individuales), que puedan entregar tendencias desde la mirada de la oferta turística (muchas veces la gran ausente de las planificaciones territoriales)

Temas para tratar:

- Presentación de modelo de trabajo.
- Identificación de posibles acciones conjuntas
- Análisis de territorio a intervenir

Insumos:

- Estrategia Nacional de Turismo
- Estudio Destinos Turísticos priorizados.
- Plan Anual Turismo Rural Nacional.
- Plan Anual Turismo Rural Región.
- Base de datos beneficiarios del Programa de Turismo Indígena
- Documentos estadísticos y de contexto turístico nacionales y regionales
- Documentos, resultados de iniciativas de fomento productivo o investigaciones sobre turismo Indígena a nivel nacional, regional, por destino o pueblo.

Producto final:

- Definición de territorio con el cual colaborar validado por actores de fomento productivo y de la industria.
- Acuerdo coordinación conjunta.

2. Presentación de la metodología al grupo de empresarios

Una vez seleccionado el destino, Sernatur regional convocará a una reunión de trabajo con la agrupación o los beneficiarios de turismo indígena del territorio. Esta convocatoria puede realizarse de manera presencial o virtual, dependiendo de las condiciones de bioseguridad (Covid 19). En caso de ser presencial, deberá ejecutarse bajo los protocolos del Plan Paso a Paso.

En esta reunión, ya sea una reunión presencial o una videoconferencia, se presentará:

OBJETIVO	METODOLOGÍA	BENEFICIOS
así como el resultado que se espera del proceso	actividades que contempla (sesiones teórico-prácticas y asistencias técnicas), duración, sistema de auditoría, plan de inversiones	sobre todos aquellos orientados al fortalecimiento de la difusión y comercialización. Este punto es el más importante, pues incidirá directamente en el nivel de compromiso que adquieran los empresarios en relación al proceso

Como es posible observar, el valor que el beneficiario (emprendedor / empresario de turismo Indígena), entregue a los beneficios de la intervención es crítico para la implementación exitosa de la iniciativa, pues se deberán confrontar las expectativas de los empresarios interesados, con la oferta de que se realice.

Por ello, se recomiendan las siguientes ideas fuerzas a comunicar:

- Apoyo transversal a los beneficiarios por parte de los actores públicos y privados del sector turístico en el destino, dada su importancia para el fortalecimiento de las empresas de turismo indígena. Para ello resulta relevante que participen al menos en el primer momento autoridades y/o representantes de la institucionalidad turística pública, del territorio y del sector privado.
- La necesidad de mejorar la competitividad de las empresas turísticas indígenas y del destino turístico, considerando los desafíos país en el ámbito del desarrollo del turismo indígena.



Documento N°1: Carta de Participación

Esta carta de participación debe ser firmada por el beneficiario al finalizar el Taller de Presentación de la Metodología. En caso de que el beneficiario requiera mayor tiempo para analizar su participación, puede firmar el documento y enviarlo de manera digital a la Dirección Regional de Sernatur.

Este es un modelo de carta, que puede adaptarse si se estima conveniente.

CARTA DE PARTICIPACIÓN

Por medio de la presente, Yo _____, RUT _____ representante de la empresa y/o iniciativa turística ubicada en _____, me comprometo a participar como beneficiarios en _____

Incluyendo la participación en las siguientes actividades:

1. _____

2. _____

Cabe mencionar que la información levantada sólo será utilizada con fines propios del proyecto para el diagnóstico y la información será de exclusivo manejo del equipo técnico de _____

Nombre del beneficiario: _____

Firma del beneficiario: _____

Fecha: _____

- Las oportunidades que plantea la autenticidad para agregar valor a la oferta de cada empresario de turismo Indígena, diferenciando su oferta y con opciones de aumentar el gasto por turista y estadía promedio en el destino.
- Aquellos empresarios de turismo indígena interesados en participar, deberán formalizar su interés mediante una carta de compromiso o participación en todas las actividades y cumplir con las exigencias que contempla el proceso

3. Visita a experiencias

Esta fase tiene dos acciones relevantes:

- a. Transferencia en terreno
- b. Identificación de identitarios culturales posibles a disponer en los servicios de turismo Indígena.

a. Transferencia en terreno

Cuando se habla de confort y autenticidad en turismo, muchos de los empresarios indígenas no lograrán dimensionar su relevancia si solamente reciben una charla explicativa o la entrega de un manual. Por esta razón se recomienda que puedan vivir ambos conceptos de manera presencial y dialogar respecto a su importancia.

MUCHOS DE LOS EMPRESARIOS INDIGENAS NUNCA HAN SIDO TURISTAS, POR LO QUE CUALQUIER ACCIÓN DE TRANSFERENCIA DEBE INICIARSE CON VIVIR LA EXPERIENCIA DE SER TURISTA.

Ello no significa que no tengan capacidades para asimilar nuevos aprendizajes, sino que es necesario conocer in situ nuevas realidades, sobre todas las turísticas. Por ello se propone una visita a empresas de turismo indígena del destino que incorporen elementos identitarios (autenticidad aplicada), y de confort, siendo referentes en el mercado. Lo anterior no implica que estas empresas sea un modelo alcanzar, sino que se pueda ver en terreno las soluciones prácticas y operativas, como así también analizar los errores, respecto a la incorporación de la autenticidad indígena y los estándares de confort en cada una de las empresas.

Aplicar en la visita a terreno los conceptos de:

- **Unicidad**, aquello único. Es decir, construir a partir de los elementos que hacen únicos a los territorios y le dan integralidad al relato o guion.
- **Herencia y memoria**, la experiencia turística facilita llegar a conocer la vida y la herencia cultural de 'los otros'.
- **Materialidad**, la autenticidad se materializa en el valor estético de las iconografías, símbolos, formas de diseño, construcciones, materias primas y objetos (artesanías, por ejemplo).
- **Inmaterialidad**, la autenticidad se expresa en los sistemas productivos, conocimientos, saberes, lenguaje, prácticas, ritos, creencias y formas de relacionarnos, entre otros intangibles.

- **Cosmovisión**, forma de relacionarse con el territorio y todos sus componentes cosmológicos de la visión indígena.
- **Contenido**, la autenticidad aporta elementos que dan contenido a la oferta, diferenciándola.
- **Cultura viva**, la autenticidad fortalece la cultura viva. Generando sentimientos de identidad y orgullo a través del tiempo.

Cada uno de ellos por medio de una pauta de evaluación visual durante el recorrido. Por ejemplo, en el caso de Tarapacá se visualiza como casos interesantes:

- Refugio Quechua en Mamiña, Pozo Almonte.
- Hostal Tata Inti en Cariquima, Colchane.
- Parinacota Tours en Nama, Camiña.
- Kakan Astroturismo en la Huayca, Pica.



Al finalizar las visitas, el facilitador debe abrir la conversación y plenario entre los beneficiarios detectando los aprendizajes de cada uno y cómo los incorporará en sus negocios.

HERRAMIENTA N° 3

Modalidad: Visita a terreno. 1 o 2 días dependiendo de la cantidad de empresas a visitar.

- El grupo debe ser acompañado por equipo de facilitadores, idealmente formado por 1 profesional con especialización en patrimonio cultural inmaterial Indígena y 1 profesional con especialización en turismo (operación y comercialización).
- Las visitas deben realizarse de acuerdo con los protocolos del Plan Paso a Paso.
- Se deberá coordinar la visita a las empresas seleccionadas, y gestionar que la bienvenida, recorrido y explicación de estándares turísticos y autenticidad incorporadas en la empresa, sea realizada por el dueño (a) o encargado (a) de operaciones o jefe (a) de ventas.
- Abrir un espacio de diálogo y plenario de sus experiencias, destacando los elementos relevantes que “recogen” lo les parecen significativos de aprendizaje.
- Debatir cómo los empresarios incorporarán estos elementos en sus negocios.

Convoca: Sernatur.

A convocar: Empresarios seleccionados.

Insumos:

- Servicio de café en establecimiento de alojamiento seleccionado
- Servicio de almuerzo y/o comida en restaurante seleccionado, solo si corresponde.
- Servicio de alojamiento en empresa seleccionada, solo si corresponde.
- Ficha de aprendizajes logrado (Documento N° 2)

Documento N°2: Ficha aprendizajes logrados.

Nombre Completo:

Empresa:

Indique los aspectos más interesantes de la transferencia tecnológica:

Identitarios/autenticidad
Confort
Comercialización

¿Qué elementos de los transferidos en las visitas podría incorporar en su negocio?:

Infraestructura y equipamiento
Comercialización
Relato y experiencia

Identificación de identitarios culturales posibles a disponer en los servicios de turismo Indígena.

Posterior a la visita, se recomienda ejecutar un taller para compartir aprendizaje y definir identitarios posibles a incluir en los servicios de turismo indígena. Se propone la siguiente metodología:

En la primera etapa del taller, el facilitador expone la importancia de la autenticidad en el turismo Indígena, apoyado por imágenes de buenas prácticas identificadas en las empresas visitadas por el grupo seleccionado de empresarios.

Posteriormente, se invita a los participantes a agruparse y revisar los identitarios propuestos para el destino. Por ejemplo, para el caso del destino de Pica, se proponen los siguientes identitarios:

ÁMBITO	ACTIVIDAD	IDENTITARIOS SUGERIDOS
	Venta de productos de origen local.	<ul style="list-style-type: none"> • Limones, mangos, carne de llamo, papas chuño, licores locales.
	Venta de productos agrícolas	<ul style="list-style-type: none"> • Hierbas, hortalizas, huevos, leche, mantequilla, miel, pan amasado, queso, papas, mermeladas y conservas.
Alimentación	Ambientación establecimientos de alimentación	<ul style="list-style-type: none"> • Música local y/o folclórica en volumen adecuado. • Banco de música local y/o folclórica andina, patronal o criolla. • Muebles de comedor de estilo y diseño adecuado a tradiciones locales. • Adorno central de la mesa de artesanía local que no contamine los alimentos (pelusas o polvo). • Salero y pimentero de diseño local. • 30% vajilla de artesanía local (plato, fuente, etc.)
	Carta	<ul style="list-style-type: none"> • Carta menciona algún elemento del patrimonio indígena del destino (leyenda, poema, fotografía) • Carta incorporara platos y postres de la gastronomía local: Ají de gallina, picante de conejo con patasca, kalapurka, puchero, asado de llamo, jugos de la zona, mango o guayaba • Carta considera vinos y licores locales, idealmente con Denominación de Origen. • Los nombres de los platos están en el idioma del pueblo indígena, o al menos están traducidos.

ÁMBITO	ACTIVIDAD	IDENTITARIOS SUGERIDOS
	Venta de artesanía del territorio	<ul style="list-style-type: none"> • Artefactos (prensa para hacer chicha, almud, sachos, cerrojo de madera). • Tejidos: frazadas, choapinos y alfombra, chalecos, gorros, etc. • Cestería: canastos, mallas, paneras, recipientes ligeros, etc. • Trabajos en piedra: chimeneas de piedra, ceniceros, recipientes, figuras decorativas. • Madera: cucharones, vasijas, bancos, tallados, morteros, botones, colgadores, collares, juguetes infantiles.
Artesanía		<ul style="list-style-type: none"> • Diseño constructivo acorde a arquitectura local: • Arquitectura con conexión directa con el territorio (La forma y estructura debe capturar la conexión evocativa con el territorio de manera simple y legible). • Emplazamiento y orientación de la construcción acorde con la cultura propia del pueblo Indígena.
	Establecimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Respetar determinadas referencias territoriales (Por ejemplo: No obstaculizar visiones a montañas y cerros, conexión con caminos y accesos a lugares ceremoniales). • Evocar al territorio ancestral a través de elementos tangibles, por ejemplo, calvarios, apachetas, entre otros). • Incluye iconos, símbolos e imágenes figurativas propias del pueblo Indígena. • Construcción incluye materiales propios de la zona, a lo menos revestimiento de fachada y techumbre (rocas, adobe, madera, paja).

ÁMBITO	ACTIVIDAD	IDENTITARIOS SUGERIDOS
Alojamiento	Decoración comedor	<ul style="list-style-type: none"> • Muebles de comedor de estilo y diseño adecuado a tradiciones locales. • Cuadros decorativos con temáticas del territorio. • Artesanía decorativa y/o utilitaria del territorio en su adecuado contexto.
	Habitaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Cubrecama o plumón o cubrecama tradicional Andino. • Pies de cama de textil tradicional. • Cojines con tejidos tradicionales. Piecera textil en cama*. • Frazada tradicional andina. • Artículos decorativos locales en pared, cortinas de diseño, material o bordado artesanal.
	Vajilla	<ul style="list-style-type: none"> • Vajilla y/o utensilios de cocina acorde a las tradicionales artesanales del territorio (fuentes de madera, panera, vasijas, jarros, mortero, entre otros).
	Alimentos	<ul style="list-style-type: none"> • Abastecimiento con productos de origen local (huevo, leche, miel, frutas, verduras, especies, etc.).
Guía	Relato	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra y relata de una manera adecuada su historia, cultura y territorio. • Conoce en profundidad su cultura, ha aprendido de sus mayores y personas de la comunidad, como también de autores reconocidos y validados en la materia, a través de libros y material audiovisual disponible. • Recibe al visitante en el lugar a acuerdo a protocolos propios de su cultura. • Realiza un guiado de modo que la actividad turística no produzca inconvenientes a las personas de la comunidad que no trabajan en turismo.

ÁMBITO	ACTIVIDAD	IDENTITARIOS SUGERIDOS
Tour Operador	Diseño de la Experiencia Turística	<ul style="list-style-type: none"> • La mayor parte (75%) de sus proveedores son indígenas. • El guion que ha diseñado para sus excursiones y/o circuitos contemplan los elementos identitarios y culturales de los pueblos originarios presentes en el territorio. • Comunica a sus clientes (directos/intermediarios) códigos de conducta turística responsable.
	Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Vestimenta con diseño propio de su cultura (bordado, imagen, no necesariamente traje típico). • El turista es atendido por un guía indígena.
	Relato	<ul style="list-style-type: none"> • Ver lo sugerido para Guías.
Servicios culturales¹	Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • La infraestructura turística tiene pertinencia cultural en arquitectura y decoración de acuerdo al pueblo indígena (Aymara, Quechua, Diaguita). Esta pertinencia cultural se debe ver reflejada en todo tipo de infraestructura como por ejemplo caseta de cobro de entrada, miradores, senderos, etc.
	Recorrido	<ul style="list-style-type: none"> • El recorrido debe contar con señalética con letreros con traducción a la lengua indígena correspondiente. Se da a conocer la cultura en paneles informativos o estaciones interpretativas de acuerdo con las oportunidades que ofrece el sitio.

Para lo anterior, se entrega a cada grupo un documento con el listado. En esta ficha los miembros del grupo deben escribir sus comentarios a la propuesta entregada analizando identitarios y como también nuevos elementos patrimoniales o de la subjetividad local a considerar (15 minutos). Finaliza este ejercicio con la exposición las observaciones realizadas por un representante del grupo, en no más de 10 minutos. Posteriormente en plenario, se acuerda un listado de identitarios entre todos los participantes.

¹ (En este apartado se considera servicio cultural a los sitios de visita, atractivos turísticos, o centros culturales de personas o comunidades u otro tipo de organización indígena pertenecientes a los pueblos Aymara, Quechua y Diaguita.)

Tabla N°1: Descripción metodológica primera etapa taller: ejercicio, materiales necesarios, funciones anfitrión y profesional de apoyo, y resultados a obtener.

Ejercicio en plenario	Materiales necesarios	Funciones facilitador	Funciones profesional de apoyo	Resultados para el proceso metodológico
Se da la bienvenida al taller. Se presenta la iniciativa. Se expone la importancia de la autenticidad en el turismo Indígena, apoyado por imágenes o videos de buenas prácticas vistas en el terreno.	Presentación Power Point. Cámara de fotos. Lista de asistentes.	Transferir la importancia de la autenticidad en el turismo Indígena, apoyado por imágenes o videos de buenas prácticas	Sacar fotografías. Gestionar firma de asistentes al taller	Lista de Asistentes. Fotografías.
Se presenta el listado de identitarios propuestas. Se solicita al plenario dividirse en grupos. A cada grupo se le entrega un listado de identitarios para su análisis.	Fichas listado de identitarios para su análisis. Cámara de fotos	Invitar a los participantes a agruparse. Entregar un listado a cada grupo. Indicar que deben leer y escribir comentarios al final de la ficha entregada. (15 minutos).Motivar a que un representante por grupo exponga en plenario: pequeño resumen de las observaciones identificadas por el grupo (10 minutos) Facilitar debate en plenario	Recoger la ficha con las observaciones del grupo. Sacar fotografías.	Listado consensuado de identitarios y variables de confort por destino. Fotografías.
Se invita a un café (15 minutos)				
El anfitrión finaliza el Taller agradeciendo la participación				

HERRAMIENTA N° 4

Modalidad: taller presencial y/o virtual.

Convoca: Sernatur. Facilitador Sernatur y apoyo de especialistas de turismo Indígena. Idealmente equipo formado por 1 profesional con especialización en patrimonio indígena y 1 profesional con especialización en turismo (operación y comercialización)

A convocar: Empresarios seleccionados

Temas:

- Aprendizajes del terreno.
- Revisión de buenas prácticas en base al registro fotográfico y videos de la visita, así como plataformas de promoción de los establecimientos visitados.
- Identificación de identitarios del territorio para empresas de turismo indígena.
- Definir aquellos identitarios o elementos subjetivos de autenticidad que son significativos para el territorio que representan, en base a:
 - Unicidad, aquello único. Es decir, construir a partir de los elementos que hacen únicos a los territorios y le dan integralidad al relato o guion.
 - Herencia y memoria, la experiencia turística facilita llegar a conocer la vida y la herencia cultural de 'los otros'.
 - Materialidad, la autenticidad se materializa en el valor estético de las iconografías, símbolos, formas de diseño, construcciones, materias primas y objetos (artesanías, por ejemplo).
 - Inmaterialidad, la autenticidad se expresa en los sistemas productivos, conocimientos, saberes, lenguaje, practicas, ritos, creencias y formas de relacionarnos, entre otros intangibles.
 - Contenido, la autenticidad aporta elementos que dan contenido a la oferta, diferenciándola.
 - Cultura viva, la autenticidad fortalece la cultura viva. Generando sentimientos de identidad y orgullo a través del tiempo.

Insumos:

- En caso de ser reunión presencial se recomienda disponer de servicio de café o almuerzo con productos y recetas locales (siguiendo protocolos Plan Paso a Paso).
- Registro fotográfico y videos de la visita, así como plataformas de promoción de los establecimientos visitados.

En esta reunión se entregan en formato físico:

Ficha de trabajo En caso de ser una reunión en formato virtual, se debe entregar los documentos antes mencionados por WhatsApp. ponde.

- Ficha de aprendizajes logrado (Documento N° 2)

4. Auditoria en terreno

Una vez realizada la visita a experiencias consolidadas en el mercado y la identificación de elementos identitarios que dan autenticidad a la experiencias de turismo indígena que son comunes, se realizará una auditoria a la empresa de turismo indígena seleccionada de 60 a 90 minutos como máximo. Esta visita y auditoria permitirán:

- Familiarizarse con el grupo de participantes y sus ofertas turísticas,
- Identificar la categoría de cada empresario, considerado que son emprendimientos indígenas
- Realizar ajustes que den mayor pertinencia y/o foco a las actividades y contenidos considerados en el Modelo de Trabajo.

La visita considera la evaluación de la situación actual de la empresa de un servicio identificado como el principal. En el marco del trabajo a realizar se diseñaron instrumentos de evaluación para los siguientes servicios: Este instrumento de evaluación está diseñado para los siguientes servicios:

- **Alojamiento turístico:** preferentemente cabañas y camping.
- **Alimentación:** restaurantes y similares.
- **Artesanía:** preferentemente talleres artesanales.
- **Guiados:** preferentemente guías de sitio.
- **Tour operadores:** Operadores turísticos indígenas que trabajan a nivel región o comunitario.
- **Servicios culturales:** conversatorio, recorrido por un sitio, etc.

El instrumento de evaluación debe ser aplicado en compañía del empresario de turismo indígena, siendo el rol del facilitador, explicar cada criterio y/o duda del beneficiario. Las fichas de evaluación se incluyen como anexo a esta guía.

La primera parte de la ficha consiste en la identificación de la empresa. Los datos que aquí se solicitan deben ser llenados en su totalidad, si no se posee alguno de ellos, indique en su lugar “No tiene” o “Desconocido”, según corresponda.

Ficha de evaluación diagnostica por empresario

Nombre usuario	
Rut	
Nombre emprendimiento	
Dirección	
Teléfono	
Comuna	
Pagina web	
Rrss	
Correo electrónico	
Servicio principal y secundarios	Artesanía Alimentación Alojamiento Guiado Tour operador Servicio cultural

Posteriormente, se evalúa:

- Las necesidades de apoyo en materia de formalización y registro de servicios turísticos.
- El conocimiento en operación, difusión y comercialización turística de los empresarios, que incide en el mercado que puede atender.
- Las mejoras de ordenamiento predial turístico a realizar.
- Las necesidades de equipamiento habilitante para mejorar la experiencia turística.
- Los elementos identitarios relevantes que le dan singularidad a cada emprendimiento.
- Las opciones de incorporar elementos patrimoniales que puedan otorgar o estén disponibles para sumar autenticidad (identidad Indígena), al servicio turístico.

De esta manera, este instrumento de evaluación se orienta a identificar el cumplimiento de las variables más relevantes para que una empresa de turismo indígena logre cierta competitividad en el mercado turístico. Estas variables son: formalización, operación, ordenamiento predial turístico (en el caso que corresponda), difusión, comercialización, equipamiento habilitante y autenticidad. A su vez se explican detalladamente el impacto y relevancia de cada uno de estas variables.

A continuación, se desglosa cada variable señalada:

a. Formalización

En este tema se evalúa la existencia o no de permisos, patentes, registro, etc. necesarios para funcionar como empresa formal.

ÁMBITO	DEFINICIÓN / DESCRIPCIÓN	
Formalización tributaria (Inicio de actividades)	La iniciación de actividades es una declaración jurada que se formaliza e el servicio de impuestos internos, con esto se da por entendido que se comenzó cualquier tipo de negocio o labor que pudiera generar impuestos sobre las rentas de primera o segunda categoría.	
Saneamiento Sanitario	<ul style="list-style-type: none"> • Comprende los requerimientos según tipología de servicios que solicita como mínimo para su funcionamiento la autoridad sanitaria, por ejemplo: • Saneamiento básico de agua potable para consumo humano • Saneamiento básico de alcantarillado (conexión a red ya autorizada o particular). 	
Resolución Sanitaria (RS) Funcionamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Autorización de funcionamiento (según el tipo de servicio). • Autorización de salas de elaboración y/o preparación de alimentos (según tipo de alimento). 	
Patentes tradicional o MEF (Micro Empresa Familiar).	Patente tradicional <ul style="list-style-type: none"> • Permiso necesario para emprender cualquier actividad comercial que necesita un local fijo. Lo otorga el departamento de patentes de la municipalidad de la comuna donde se instalara el negocio. 	Patente MEF <p>Se entenderá por microempresa familiar aquella que reúna los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la actividad económica se desarrolle en la casa habitación familiar • Que en ella no laboren más de 5 trabajadores extraños a la familia. • Que sus activos productivos, sin considerar el valor del inmueble en que funciona, o exceda las 1000 unidades de fomento. • Que desarrolle actividades económicas lícitas e inofensivas excluidas aquellas peligrosas, contaminantes, o molestas, según las definiciones de la ordenanza general de urbanismo y construcciones.
Registro provisorio o definitivo en Sernatur	<p>El registro es una herramienta que permite identificar oficialmente los servicios turísticos formales que se comercializa en el país, con el objeto de contar con una oferta turística diferenciada según el tipo y la clase que corresponda, de acuerdo con las definiciones establecidas en la ley 20.423 y el reglamento (Decreto Número 19).</p> <p>El registro es obligatorio para los servicios de alojamiento y actividades de turismo aventura y voluntario para el resto de los prestadores de servicio.</p> <p>Las empresas que conforman el Servicio nacional de Prestadores de Servicios Turísticos son formales, cuenta con patente comercial en iniciación de actividades ante el Servicio de Impuestos Internos, lo cual otorga mayor seguridad a los turistas en cuanto al cumplimiento de los derechos de los consumidores.</p> <p>Mayor información en: https://registro.sernatur.cl/#registro</p>	

b. Operación

Se refiere al quehacer operativo de las empresas turísticas de manera que logre ser competitiva en el mercado y responda a las cadenas de comercialización directa e indirecta. A continuación, se detallan las principales operaciones de una empresa de turismo:

ÁMBITO	OPERACIÓN	DESCRIPCIÓN
	Temporada de apertura	Se refiere al periodo en que la empresa está abierta al público, periodo que es comunicado a sus clientes e diferentes medios (escritos, electrónicos, etc.)
	Registro de pasajeros	Contar con un sistema manual o digital de registro de pasajeros y excursionistas que permita detallar información mínima para identificar a los clientes, datos de contacto y lugar de origen o residencia.
Funcionamiento general		<p>Esta herramienta es de suma utilidad para aquellos consumidores insatisfechos con lo ofrecido por el local en cuestión, ya que puede expresarse a través del libro y encontrar una forma más inmediata a sus reclamos. Sus posibles usos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • reclamar al incumplimiento al trato digno por parte de empleado o encargado: insultos, discriminación una conducta indebida. • Expresar una presunta infracción a la normativa: recargo con pago con tarjeta de débito por ejemplo. • Quejarse por restricción a la posibilidad de cambio de un producto, siempre en las condiciones correspondientes para tal acción. • Solicitar la mejora de un servicio, sugiriendo, por caso una atención ampliada en horario o disposición de otros canales de contacto para consulta. • Tomar conocimiento el responsable o encargado del local de los reclamos en el comercio y de las alternativas viables para mejorar la relación con el cliente.
		<p>Libro de cometarios y quejas</p>
	Encuestas de satisfacción	Es importante que quien provea el servicio este en contacto permanente con el viajero durante la experiencia y realice un seguimiento después de que la ha vivido. Una forma de dar seguimiento es a través de encuestas de satisfacción que permitan obtener información útil para mejorar la experiencia ofrecida, o bien para compensar alguna insatisfacción que pueda tener un viajero.
	Libro de contabilidad	Los principales libros de contabilidad que den llevar un contribuyente que se encuentra bajo el régimen de renta efectiva, demostrada con contabilidad completa y balance general son: Libro diario, libro mayor y el libro de inventarios y balances. Deberá considerarse además el libro dominado registro de la renta líquida imponible de primera categoría, y los libros auxiliares que exija la ley o el SII, como es el caso del libro auxiliar de remuneraciones, todos los cuales deben ser timbrados por el SII.

ÁMBITO	OPERACIÓN	DESCRIPCIÓN
Funcionamiento genera	Costos de venta y fijos de operación	<p>Para que un producto o servicio turístico sea exitoso en el mercado debe tener un precio competitivo de acuerdo con el segmento de mercado que se quiere captar. Lo anterior requiere la individualización de los costos de operación (fijos y variables) y su impacto en el precio final del producto, así como también del margen de utilidad que se desea obtener.</p> <p>Para obtener el precio de los servicios turísticos, se debe tener en cuenta los costos incurridos e el desarrollo de estos. Para esto se debe considerar los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costos de operación (fijos y variables) • Negociación con proveedores • Costos netos • Condiciones de venta • Mark up • Impuestos • Tipos de cambio (para aquellos proveedores que envían sus tarifas en dólares). <p>Adicionalmente es preciso incorporar factores de mercado como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencia • Demanda (mercado objetivo) • Estacionalidad (temporadas de operación alta o baja). <p>A su vez, si se desea comercializar de manera indirecta, vale decir, a través del canal de comercialización, se deben incorporar las comisiones a las agencias de viajes y tour operadores mayoristas que difundirán y venderán el producto o servicio al cliente final.</p>
	Información turística (guías, folletos u otros) de pasajeros	<p>Se refiere al acceso de información turística de un cliente en un servicio turístico. Este acceso puede ser a través de la entrega de folletos, guías, mapa colgado en una pared, paneles informativos. Es importante evaluar, que el empresario entregue información del destino turístico y de la oferta de empresarios de turismo indígena.</p>
	Información uso sustentable agua y energía y cuidado del medio ambiente.	<p>Se refiere al acceso de información en cuidado y manejo responsable del agua y energía, como también el cuidado del medio ambiente. Debe ser una invitación a respetar el medio ambiente y convivir sin dejar huella.</p>
	Información Covid	<p>Se sugiere informar al visitante de las prácticas que viene implementando la empresa de turismo indígena para reducir posibles riesgos de contagio COVID 19, para que contribuyan a estas y así mejorar su eficacia.</p> <p>Para más información véase: https://www.sernatur.cl/protocolos/</p>
Entrega de información	Normas o códigos de conducta, buen uso de instalaciones.	<p>Un código de conducta es un documento escrito de manera voluntaria que establece reglas específicas que deben ser seguidas de manera unilateral.</p>

ÁMBITO	OPERACIÓN	DESCRIPCIÓN
Idiomas	Manejo de idiomas	<p>Se refiere a la capacidad del empresario y a sus colaboradores en atender clientes que hablan otros idiomas (inglés, portugués, otros).</p>
Experiencia del visitante	Guion	<p>Se refiere a la definición de un discurso o relato que se comunica a los visitantes desde el momento que llegan al establecimiento, durante su estadía, y cuando se finaliza el servicio. Por ejemplo: se espera que para la vista a una comunidad indígena el anfitrión tenga un relato que considera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información del servicio • Dar a conocer los códigos de conducta dentro de la comunidad. • Explicación del territorio y comunidad Indígena • Información clave sobre el pueblo Indígena • Información sobre la flora y fauna • Se incluya la historia contada desde la perspectiva indígena. • Prestación de servicios extras • Indicación de medidas de seguridad y emergencia
	Recorridos	<p>Se refiere al diseño e implementación de circuitos y recorridos dentro de un predio, identificado al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duración, lugar de inicio y término del recorrido. • Paradas dentro del recorrido. • Entrega de información dentro del recorrido. <p>Para mayor detalle véase equipamiento senderos.</p>
	Grupos	<p>Se refiere a existencia de condiciones adecuadas para recibir grupos (más de 12 personas) principalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ubicación aproximada a carreteras, caminos principales y/o atracciones turísticas. • opciones de visita guiada, en diferentes modalidades de acuerdo con el grupo (escolares, familias, tercera edad), de máximo 2 horas o día de campo, Según mercado objetivo. • Política de cortesía para guía conductor y acompañante.
	Normas o códigos de conducta, buen uso de instalaciones.	<p>Un código de conducta es documento escrito de manera voluntaria que establece reglas específicas que deben ser seguidas de manera unilateral.</p>

c. Ordenamiento predial turístico

Se refiere a las acciones que permiten ordenar y mejorar el uso de un predio y entorno de instalaciones con actividades turísticas:

ÁMBITO	DEFINICIÓN / DESCRIPCIÓN
Predio	<p>Se requiere evaluar los siguientes aspectos mínimos:</p> <p>Limpieza y orden predio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de manejo y reciclaje de basura. • Sistema de control de plagas. • Predio con árboles o flora nativa • Plano de zonificación que identifique diferentes áreas, indicando acceso libre y limitado. • Red de caminos / senderos que conectan las diferentes ares y usos. • Señalización (letreros) en buen estado de conservación, de material duradero, adaptados al paisaje que localizan las diferentes áreas del predio. • Áreas delimitadas de uso turístico: zona de bienvenida, zona de merienda (en caso que corresponda), senderos. • Espacio para grupos, zonas productivas, zona de seguridad.
Local	<ul style="list-style-type: none"> • Se requiere evaluar los siguientes aspectos: • Ubicación apartada de corrales de animales, áreas de trabajo, áreas de manejo de basura o donde haya vectores. • Local está rodeado de plantas, árboles o flora nativa

d. Promoción

Se refiere a las acciones necesarias para difundir la empresa e las cadenas directas o indirectas de comercialización

CATEGORIAS	VERIFICABLES
Imagen corporativa	<p>La marca turística es la identidad de una empresa, vale decir, un conjunto de elementos característicos que le confiere un valor único, la diferencia del resto de marcas de la competencia y consigue crear una emoción y una conexión con los viajeros. Es importante mencionar que la marca no es solo el logo o los colores que utiliza, sino la promesa de valor que una empresa de turismo entrega a sus clientes: el motivo por el que se creó, a que problema o necesidad quiere dar respuesta, los valores que posee, su estrategia, el mensaje que quiere transmitir a sus clientes, como interactúa con estos y con el medio que les rodea.</p> <p>El logo será la cara de la marca en todas sus facetas y por ende deberá de adaptarse a un sinfín de formatos. Los colores pueden transmitir toda la gama de emociones y sentimientos como emoción, tranquilidad, alegría y un largo etc. Al aplicarlos al logo y al material de la marca los impregnarán de significado y los harán identificables.</p> <p>Se refiere a la instalación de letreros que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indiquen pertinencia al rubro turismo Indígena. • Entreguen información de establecimientos: por ejemplo, nombre y número de contacto de cabañas.
Material de promoción e información	<p>La difusión turística cumple un rol fundamental ya que permite:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer los servicios experiencias ofrecidas a clientes potenciales. • Entregar información de las experiencias a turistas que ya haya adquirido los servicios • Hacer que el proceso de cotización, reserva y venta sea fácil para sus clientes finales e intermediarios turísticos. <p>Ahora bien, existe varias oportunidades y formas de difundir experiencias turísticas ofrecidas por el destino, dentro de ellas destaca:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Material gráfico (folletos, flyers, pendones, catálogos). • Material audiovisual (videos, fotografías, anuncios en prensa, televisión, radio). • Redes sociales (Facebook, Instagram, Tripadvisor, Twitter, entre otras). • Medios de prensa (escritos, digitales y radio). <p>Este material de promoción e información debe comunicar aspectos patrimoniales del turismo Indígena.</p>
Participación de ferias y eventos de la industria	<p>Las ferias son eventos de promoción de destinos, productos y/o servicios turísticos de varios días de duración. Destinados a profesionales del sector y al público final. En muchas ocasiones estas ferias tienen divididas sus jornadas en días para profesionales y otros días para público.</p> <p>Las ferias pueden ser de carácter internacional, nacional, regional o local. Según la envergadura que estas tengan es el objetivo que se puede plantear. El prestador de servicios turísticos no siempre podrá estar presente en todas las ferias que se hagan, por eso es importante conocer al resto de prestadores de servicios y quienes vayan a las ferias sean representantes del resto a través información, folletos y formas de contacto.</p>

e. Comercialización

Se refiere a las acciones necesarias para la venta de los servicios turísticos a la cadena directa e indirecta.

CATEGORIAS	VERIFICABLES
Precio	<p>Existe tres tipos de tarifas o precios ampliamente definidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. La tarifa Rack o de pizarra, es el precio que se cobra a clientes indirectos, este precio esta publicado en su página web y en todos los canales de venta directa al cliente final. Al fijar este tipo de tarifas, el empresario deberá cuidar fijar un precio lo suficientemente alto como para dar comisiones a los canales intermediarios y quedar con un margen de utilidad atractivo. b. La tarifa eta es aquella tarifa confidencial que se entrega a los clientes intermediarios, principalmente a tour operadores mayoristas. Esta tarifa ya viene rebajada y da la libertad para que el intermediario fije su precio a conveniencia. Estas tarifas o puede estar publicadas, pues su práctica se considera poco ética. c. La tarifa comisionable es la tarifa rack a la que se le descuenta un porcentaje preestablecido que de 10% a un 50%, dependiendo del negocio turístico. Este porcentaje corresponde a la comisión o premio por la venta y está pactado en forma confidencial o pública. <p>Este tipo de tarifas se da exclusivamente a clientes intermediarios, que en su mayoría so tour operadores mayoristas (quienes comisionan sobre un 15% y normalmente 25%) y agencias de viajes (quienes comisionan desde un 10%). Este tipo de tarifas se entrega comúnmente a las agencias de viajes, que trabajan a comisión. Operacionalmente, el proveedor recibe el pago de los servicios con el margen ya descontado de la tarifa rack.</p> <p>Las anteriores tarifas puede fijarse en forma individual o grupal (tarifa grupos).</p> <p>A lo que respecta tarifa en dólares o en otra moneda es importante destacar que de acuerdo con la legislación los productos y servicios turísticos que se vede en el territorio nacional deben venderse en pesos chilenos. Cuando un intermediario vede servicios a turismo emisivo o receptivo debe convertir los valores según sea moneda extranjera o nacional. En general los productos y servicios turísticos para mercado emisivo y receptivo se venden en dólares. Es importante mencionar que los valores en pesos son referenciales y varía según el tipo de cambio vigente el día de la compra.</p> <p>Si la empresa trabaja con mercados especializados o intermediarios turísticos, es recomendable que pueda entregar tarifas anticipadas (12 a 18 meses antes de la llegada del cliente).</p>

CATEGORIAS	VERIFICABLES
Cotizaciones, reservas y confirmaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Corresponde a las acciones que son clave para concretar la venta, ya que una mala imagen, la entrega de información precaria o la lentitud en responder, pueden determinar si un visitante decide comprar o no el servicio que ofrece su empresa. Estas solicitudes se reciben principalmente vía correo electrónico, aunque puede ser también a través de redes sociales. • La cotización sucede cuando u cliente solicita a una empresa el valor de un servicio turístico. La empresa emitirá un documento que detalla las características y precio del servicio solicitado. También se le puede conocer como presupuesto. • Una vez que el cliente recibe su cotización la evalúa y decide confirmarla, solicitara una reserva del servicio. Esta debe entenderse como un compromiso asumido por la empresa, que debe reservar el servicio para la fecha que el cliente lo ha solicitado con el correspondiente régimen del servicio pactado. • Una vez que ha recibido el pago del cliente o intermediario la reserva queda confirmada. Se recomienda siempre solicitar el respaldo de prepago (transferencia bancaria u otro mecanismo del 50% del total de la reserva).
Condiciones y políticas de venta.	<p>Todo servicio turístico debe contar con políticas y condiciones que definen y enmarcan la relación comercial entre el visitante (cliente directo), intermediario turístico (cliente indirecto) y la empresa (proveedora de servicios o intermediaria turística según corresponda).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de moneda en que realiza la cotización: pueden ser pesos chilenos, dólares americanos, euros u otra moneda. • Periodo de vigencia de la cotización: Puede variar desde una semana a un mes o más, dependiendo de los servicios incluidos. Si se incluyen servicio con tarifa fluctuante, como vuelos u otros tipos de pasajes, se debe considerar una vigencia menor. • Garantía de servicios incluidos: Hay que indicar que los servicios cotizados solo se podrán asegurar una vez recibida la confirmación y primer pago de los pasajeros. • Fecha y modalidades de pago: Indicar los plazos en que deben realizar los pagos y los métodos disponibles para ello, por ejemplo: primer pago de u 20% al momento de la reserva, y el 80% restante 15 días antes del inicio de los servicios: para las modalidades pago con tarjeta de crédito, transferencia electrónica u otra tecnología de pago en línea. • Política de cambios al programa: Indicar en qué condiciones se pueden realizar cambios al programa original, la forma de hacerlo, o si no es posible hacer cambios. • Política de cancelaciones: Indicar en que condiciones se pueden hacer cancelaciones parciales o totales de los servicios contratados, así como los costos y formas de hacerlo, o bien indicar si no se pueden realizar cancelaciones parciales o totales, indicar también la forma de proceder ante la necesidad de cancelar la actividad por motivos de seguridad de los pasajeros (por ejemplo condiciones climáticas adversas u otras causas similares). • Protocolos en caso de accidente: Indicar si se incluyen seguros de responsabilidad civil o seguros de viaje en las cotizaciones, y como se procederá en caso de accidente, perdidas de objetos o robos y otras situaciones fuera del control del proveedor. • Limite de responsabilidad del proveedor: indicar que el proveedor solo se responsabiliza por la adecuada ejecución de los servicios contratados y no será responsable por situaciones que afecten a los viajeros en otro momento de su viaje o por otros servicios que puedan contratar con terceros. • Política de mascotas: Detallar si la empresa recibe mascotas, en caso positivo, si el ingreso de mascotas tiene un costo adicional y normas de comportamiento.

CATEGORIAS	VERIFICABLES
Medios de pago	El medio de pago es el instrumento utilizado para comprar servicios turísticos. Los más empleados son: <ul style="list-style-type: none"> • Efectivo • Transferencia bancaria electrónica.
Facturación	De acuerdo con la información brindada por el servicio de Impuestos Internos (SII) la actividad de turismo esta afecta a tributación como cualquier actividad económica. La única exención está relacionada con el impuesto al valor agregado (IVA) que se aplica a los ingresos en moneda extranjera que perciben las empresas hoteleras registradas ante el SII por servicios prestados a extranjeros sin domicilio ni residencia en Chile. <ul style="list-style-type: none"> • Pago electrónico (Transbank, compre aquí o similar) implica el pago de una transacción a través de una tarjeta de crédito o débito. Tipos de facturación: boleta, factura en pesos chilenos, factura en dólares.
Equipamiento telefónico	Se refiere a la disposición de equipos telefónicos por parte de la empresa ya sean fijos o celulares. En caso de actividades de turismo aventura se aconseja disponer de un teléfono celular.
TIC y RRSS	Se refiere a la disposición por parte de la empresa de los siguientes recursos: <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Sitio web • Redes Sociales (RRSS) • Trip advisor: Sitio web que proporciona reseñas de viajes. La información es proporcionada por los mismos usuarios. Esta red permite registrar gratuitamente alojamientos, restaurantes y atracciones. • Plataforma de venta en línea (en Ingles Online Travel Agency – OTAs): Booking, Kayak, etc. Se recomienda que el sitio web y RRSS comuniquen aspectos patrimoniales del turismo Indígena.

f. Confort (Seguridad e Higiene)

El confort es una sensación de bienestar físico o material que proporcionan determinadas condiciones, circunstancias ambientales u objetos.

Se recomienda abordarlo desde los siguientes ámbitos:

- **Confort higrotérmico:** bienestar que sentimos a nivel térmico cuando estamos en una habitación. parámetro fundamental para definir las condiciones de habitabilidad de un espacio, de lo cual se encarga una combinación entre la arquitectura bioclimática y/o los sistemas de calefacción / aireación.
- **Confort Acústico:** se experimenta cuando el ruido provocado por las actividades humanas o resultan molestos o perjudiciales para el descanso, la comunicación o la salud de las personas.

- **Confort visual:** Comprende los niveles ideales de iluminación natural o artificial que son necesarios para las distintas actividades de ocio, placer o descanso. Como tal para lograr al control visual es necesario que haya un correcto diseño del sistema de iluminación del espacio. El confort visual se traduce en el bienestar psicofisiológico de la persona.
- **Comodidad:** Conjunto de elementos que buscan que el turista “se sienta como en casa” a través del disfrute de una experiencia hogareña. Para ellos es imprescindible que los servicios, mobiliarios y productos estén pensados en el huésped.

Los aspectos mínimos a evaluar se exponen en las tablas de evaluación siguientes. Relevante es hacer hincapié en la implementación de protocolos COVID 19 y de seguridad.

ÁMBITO	VERIFICABLES
Confort	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenamiento predial • Señalética y política de información de la estadía. • Seguridad e higiene • Equipamiento habilitante • Implementa la guía de buenas prácticas COVID 19 • Zona de bienvenida • Infraestructura, equipamiento, mobiliario e insumos que agregar valor. • Sellos y/o certificaciones de equipamiento. • Sellos y/o certificaciones turísticas • Sellos y/o certificaciones o manejo medioambiental del establecimiento. • Manuales de operación, atención y servicio. • Manual en caso de accidente o siniestros. • Uso o disponibilidad de seguros. • Funcionalidad de los espacios. • Estándares de accesibilidad universal. • Indumentaria del anfitrión • Personalización del servicio • Servicio integral • Post venta • Política de obsequios, descuentos, ofertas, fidelización y club de clientes / visitantes. • Enlace con oferta complementaria.

g. Equipamiento habilitante

Para ser considerado “listo para el mercado”, se recomienda que las empresas de turismo indígena cuenten con el siguiente equipamiento que resguarde el diseño y la materialidad, que considere zonas de uso público, senderos, baño público, baño para trabajadores, y específico para cada servicio turístico.

El facilitador debe identificar por cada equipamiento evaluado:

- Cantidad de equipamiento: ejemplo número de camas.
- Estado, se debe indicar su estado:

Malo: no se recomienda su uso por los visitantes.

Regular: requiere arreglos o reparaciones.

Bueno: apto para visitantes.

En la sección de observaciones se recomienda indicar si es adecuado el recambio y posterior financiamiento de dicho equipamiento.

Los ítems para evaluar son los siguientes:

ÁMBITO	ELEMENTO A IDENTIFICAR
Equipamiento edificación (diseño)	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño accesible • Redes y tapas (cámaras de registro) de servicios sanitarios o están a la vista. • Redes de servicios eléctricos están conducidas a través de ductos y canales aislantes y las uniones están protegidas por cajas ductos y cajas de electricidad están acordemente integrados a la arquitectura local. • Zona de bienvenida, portal de acceso, soporte de información, estacionamiento, etc. • Equipamiento para grupos de hasta 45 o según capacidad ofertada.
Materialidad	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales utilizados cumplen con características constructivas de la arquitectura local. • No utiliza materiales en peligro o en vías de extinción. • Paredes exteriores protegidas de la lluvia y del sol mediante cubiertas con alero. • Instalaciones abiertas (ejemplo: terrazas) están cubiertas con materiales locales, debidamente tratados para impedir su deterioro y proliferación de plagas y hongos. • Pisos en buen estado de conservación.

General

- Cumple con normativa Minsal
- Diseño accesible
- Baños señalizados con un cartel discreto con diseño que incorpore algún elemento patrimonial y marca turística.
- Amplitud adecuada
- Buena ventilación
- Número adecuado para grupos de hasta 45 personas
- Luz natural o iluminación artificial adecuada.
- Piso de cerámica u otro material lavable.
- Registro de mantención de limpieza y desinfección.

Equipamiento

- WC con asiento y tapa (sin accesorios como cojines, blondas o géneros).
- Lavamanos con comandos o llaves de agua fría y caliente.
- Espejo medio cuerpo sobre el lavamanos.
- Dispensador de jabón.
- Portarrollos papel higiénico (sin accesorios como blondas o géneros).
- Secador de manos de papel.
- WC con asiento y tapa (sin accesorios como cojines, blondas o géneros).
- Lavamanos con comandos o llaves de agua fría y caliente.
- Espejo medio cuerpo sobre el lavamanos.
- Dispensador de jabón.
- Portarrollos papel higiénico (sin accesorios como blondas o géneros).
- Secador de manos de papel.
- Basurero con tapa articulada y bolsa plástica para su retiro diario.
- Lavamanos con sistema de ahorro de agua.
- WC con sistema de ahorro de agua.
- Información uso sustentable de agua y energía.
- Insumos.
- Jabón biodegradable.
- Provisión permanente de papel higiénico.
- Provisión permanente de papel secado de manos.

Equipamiento edificación (diseño)

Baño personal

- Cumple con normativa Minsal

Área de bienvenida	<ul style="list-style-type: none"> • Punto de recepción. • Estacionamientos. • Mobiliario exterior. • Recipientes de basura. • Servicios higiénicos. • Soporte de información. • Diseño accesible.
Área de merienda	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertizo / Quincho. • Delimitación. • Mobiliario exterior. • Recipiente de basura. • Soporte de información. • Diseño accesible.
Senderos	<ul style="list-style-type: none"> • Superficie compactada. • Ancho promedio 1.0 – 1.5 metros (en caso de grupos grandes). En grupos de menor cantidad promedio de 1.0 metro. • Información inicio sendero. • En caso de corresponder: pasarelas, elementos de protección como barandas u otros de menor escala. • Sendero conecta diversas áreas de interés turístico. • Sendero es cómodo (ofrece equilibrio entre sol, sombra, etc.). • Mobiliario exterior. • Soporte de información. • Diseño accesible.

Otras actividades complementarias

ÁMBITO	ELEMENTO A IDENTIFICAR
Equipamiento huerto	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño accesible. - Acceso - Cerco - Invernadero o especio al aire libre e adecuadas condiciones. - Sistema de riego e adecuadas condiciones. - Frutales, verduras o frutos en adecuadas condiciones sanitarias. - División de espacios de cultivo. - Abonera / compost - Invernadero - Semillero - Equipamiento exclusivo para turistas: sacos, canastos, tijeras de poda, entre otros.
Granja de animales (de tiro, de corral, exóticos, otros)	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño accesible. - Acceso - Cerco perimetral. - División de espacio de labores o faenas - Corrales ordenados limpios - Delantales u overoles de trabajo. - Espacio de trabajo limpio. - Animales en buen estado y aspecto - Sanidad animal al día - Adecuado manejo de corrales por especie o raza - Adecuado manejo de residuos - Adecuado manejo de guano y purines. - Señalética de protocolos de limpieza. - Informar protocolos de alimentación. - Protocolos de seguridad. - Senderos y señalética exclusiva para uso turístico si fuese necesario por temas de seguridad, manejo e higiene.
Local agro elaborados	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio propio e independiente para este uso de manera exclusiva. - Espacio cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por el MINSAL. - Espacio permite la visitación turística. - Cuenta con sala de ventas. - Cuenta con sala de charlas y degustación.
Taller artesanal	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño accesible - Espacio de recepción - Sala de exposición. - Bodega de materias primas e insumos. - Espacio de producción artesanal. - Espacio de aprendizaje para el visitante.

Equipamiento servicios de alimentación.

ÁMBITO	ELEMENTO A IDENTIFICAR
Servicio de alimentación (general)	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio propio e independiente para este uso de manera exclusiva. - Espacio cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL. - Edificación cuenta con luz eléctrica. - Conexión a internet / WIFI - Calefacción - Cerraduras de ventanas. - Cerraduras e las puertas - Iluminación exterior. - Sistema de eficiencia energética y agua - Recipientes de basura.
Servicio de alimentación (comedor)	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio propio e independiente para este uso de manera exclusiva. - Espacio cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL. - Mesas de comedor de tamaño adecuado para contar con todo el equipamiento necesario. - Sillas de cantidad equivalente a la capacidad de las mesas. - Distribución cómoda de las mesas tanto para el servicio como para los clientes. - Iluminación localizada (lámparas o similar). - Cortinas o persianas en buen estado. - Al menos 3 toma corrientes - Juego de mantelería para todas las mesas en buen estado de conservación. - Servilletas bien presentadas y a juego con la mantelería. - Vajilla, copas y vasos de buena calidad, limpia. - Toda la vajilla igual o bien combinada de forma creativa. - Copas y vasos en cantidad suficiente al total de comensales. - Copas y vasos en cantidad suficiente para reposición. - Copas y vasos sin ningún tipo de desperfecto y limpios. - Cubiertos en cantidad suficiente al total de comensales - Cubiertos en cantidad suficiente para reposición. - Cubiertos si ningún tipo de desperfectos y limpios.

Servicio de alimentación (cocina)	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio propio e independiente para este uso, de manera exclusiva. - Espacio cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL. - Ventilación forzada exterior. - Piso en buen estado. - Hornos y cocina - Freidora - Campana o extintor - Refrigerador / cámara de frío - Baterías de cocina - Ollas con capacidad de 4 a 20 litros. - Olla a presión - Sartenes - Bandejas para hornear y moldes - Área de preparación - Batidora - Licuadora - Procesadora de alimentos - Horno Microondas - Cafetera - Maquina moler y cortar carne - Lavaplatos com escure platôs - Cocina a gas o electricidad de cuatro platos y horno. - Toma corriente en número adecuado. - Espacio / gabinete para guardar alimentos. - Espacio / gabinete para guardar utensilios - basurero con tapa y bolsa para su retiro diario 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuchillos de cocina - Tabla de cortar - Rallador - Colador - Escurridor -Exprimidor - Espátula - Mortero piedra o madera - Pelapapas - Escurreplatos - Productos de limpieza (desengrasante, limpiador para baños, limpiador para muebles, limpia cristales y limpiador para cocinas). - Estropajos y esponjas - Fuetes, aceitera, especiero, salero y pimentero - Cucharas, espátulas y paletas - Vaso - Copas - Tazas con platos - Juegos de cubiertos - Instrumentos para servir (cucharon, cucharon con agujeros, etc.) - Tetera o hervidor (de calidad). - Toma olla / manopla - Toalla de papel absorbente.
--	--	--

Equipamiento cabañas

ÁMBITO	ELEMENTO A IDENTIFICAR
Equipamiento cabaña general	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio propio e independiente para este uso, de manera exclusiva. - Espacio cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL. - Edificación cuenta con luz eléctrica - Conexión a internet/ WIFI - Calefacción - Televisión - TV Cable - Cerraduras en ventana - Cerradura en las puertas - Doble juego de llaves (una para el cliente y otra para el dueño) - Iluminación exterior - Sistema de eficiencia energética y agua - Recipientes de basura
Comedor cabaña	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio propio e independiente para este uso, de manera exclusiva. - Espacio cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL. - Muebles de comedor - Sillas en cantidad equivalente a la capacidad de la cabaña (personas alojadas) - Sofá o similar - Iluminación localizada (lámparas o similar) - Cortinas o persianas en buen estado. - Al menos 3 tomacorrientes - Televisión a color con control remoto
Habitación	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio propio e independiente para este uso, de manera exclusiva. - Espacio cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL. - Colchón resortes - Protector de colchón - Almohada cama - Almohada adicional - Plumón » Funda plumón - Frazada (2 por cama y unidad extra por cama a petición de huésped) - Piecera - Silla, butaca o sillón - 2 juegos de cama blancas (con funda de almohada) en buen estado. - Closet, cajonera o repisa - Ganchos para colgar ropa - Papelero con bolsa plástica para su retiro diario - Dos tomacorrientes con indicación de voltaje - Interruptor cercano a la puerta de acceso habitación - Lámpara velador - Lámpara techo - Lámpara con batería recargable - Cortinas en buen estado

Baño Cabaña	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio propio e independiente para este uso, de manera exclusiva. - Espacio cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL. - WC con asiento y tapa (sin accesorios como cojines, blondas o géneros) - Lavamanos con comando o llaves de agua fría y caliente - Ducha o tina con comando o llaves de agua fría y caliente - Barra de seguridad en tina o ducha - Piso o superficie antideslizante en tina o ducha - Cortina de baño (sin hongos y recambio cada temporada) - Agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 horas. - Ventilación y luz natural (ventana) - Piso de cerámica u otro material lavable - Espejo medio cuerpo sobre el lavamanos - Mueble o cajonera para objetos de tocador - Mueble o cajonera con artículos básicos de primeros auxilios - Iluminación eléctrica junto al espejo 	<ul style="list-style-type: none"> - Dispensador de jabón - Jabón biodegradable - Porta cepillo de dientes - Vaso - Tomacorriente con indicación de voltaje - Toalla de cuerpo por huésped con recambio - Toalla de manos o facial con recambio - Toalla de piso con Recambio - Colgador toalla manos o facial junto a lavamanos - Colgador toallas cuerpo - Portarrollos papel higiénico (sin accesorios como blondas o géneros) - Provisión permanente de papel higiénico. - Basurero con tapa articulada y bolsa plástica para su retiro diario - Secador de pelo - Lavamanos con sistema de ahorro de agua - WC con sistema de ahorro de agua - Tina o ducha con sistema de ahorro de agua - Información uso sustentable agua y energía.
--------------------	--	--

Cocina	- Espacio propio e independiente para este uso, de manera exclusiva.	- Paño de cocina
Cabaña	- Espacio cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL.	- Recambio de paño de cocina
	- Ventilación forzada al exterior	- Productos de limpieza (desengrasante, limpiador para baños, limpiador para muebles, limpia cristales y limpiador para cocinas)
	- Piso en buen estado	- Estropajos y esponjas
	- Lavaplatos con escurrir platos	- Ollas, cacerolas y sartenes
	- Cocina a gas o electricidad, de cuatro platos y horno	- Bandeja y rejilla de horno
	- Refrigerador	- Molde horno
	- Tomacorriente en número adecuado	- Fuentes
	- Espacio/gabinete para guardar alimentos	- Aceitera, especiero, salero y pimentero
	- Espacio/gabinete para guardar utensilios	- Vaso para reciclar aceite
	- Basurero con tapa y bolsa para su retiro diario	- Juego de vajilla homogénea y en cantidad de huéspedes por cabaña
	- Utensilios de cocina	- Cristalería (Vasos y copas) homogénea y en cantidad de huéspedes por cabaña
	- Cuchillos de cocina	- Tazas con plato de desayuno y café o té
	- Tabla de cortar	- Juego de cubierto
	- Rallador	- Instrumentos para servir (cucharón, cucharón con agujero, espátula, entre otros)
	- Colador	- Tetera o hervidor (hervidor de calidad)
	- Escurridor	- Microondas
	- Exprimidor	- Toma olla/manopla
	- Juguera	- Toalla de papel adsorbente
	- Mortero piedra o madera	
	- Pelapapas	
	- Detergente líquido	

h. Identitarios

Elementos patrimoniales tangibles e intangibles de la cultural Indígena que se incorporan a la experiencia turística.

IMPORTANTE: Los elementos identitarios deben ser definidos por el equipo asesor o facilitador con apoyo de los empresarios beneficiarios, considerado la visita a terreno.

ÁMBITO	VERIFICABLES
Edificación	- Entorno y vida silvestre (flora y fauna valorada por la comunidad) - La casa - Construcción habitacional típica - Edificaciones para la explotación agrícola
Venta productos	- Música local y/o folclórica. - Adornos locales - Vajilla locales - Artesanía local - Artículos de cama
Carta	- Carta dispone de alguno de estos elementos: - Carta menciona algún elemento del patrimonio Indígena del destino (leyenda, poema, fotografía) - Carta incorpora platos y postres de la gastronomía local indígena. - Carta considera vinos y licores locales
Relato turístico	- Comunica elementos patrimoniales de la zona al visitante al momento de la recepción. - Comunica elementos patrimoniales indígena. - Comunica elementos patrimoniales en sus RRSS, plataformas, etc.
Atención al cliente	- Ropa con algún diseño de patrimonio Indígena (bordado, imagen) - Atención directa

Una vez realizada la visita, el facilitador identifica el nivel técnico del beneficiario y las competencias a transferir e inversiones necesarias a realizar en el marco de la intervención.

IMPORTANTE: Se entenderá que un empresario está en un nivel técnico, cuando cumpla más del 60% de los requerimientos exigidos. Se debe considerar que las variables de formalización son de cumplimiento obligatorio en cada nivel.

Se aplicará el instrumento de evaluación al servicio turístico principal del beneficiario de turismo Indígena. Por ejemplo, si un beneficiario dispone de cabañas (alojamiento turístico), pero está ofreciendo de manera insipiente actividades de guiado turístico, se aplica solamente el instrumento de evaluación de cabañas.

A continuación, se detallan las características y condiciones que los empresarios deben cumplir en cada nivel.

ÁMBITO	NIVELES		
	PLANIFICACIÓN	LISTO PARA EL VISITANTE	LISTO PARA EL MERCADO
Formalización	Empresa informal sin permisos.	Formalización tributaria En proceso de obtención de las autorizaciones sanitarias necesarias y de la patente comercial, o bien, cuentan con Patente	- Formalización tributaria - Autorizaciones Sanitarias - Patentes comerciales - Registro de Sernatur (o en proceso) - Seguros (turismo aventura)
Operación	No tiene definida temporada de apertura, apertura intermitente.	Temporada de apertura definida.	- Temporada de apertura definida. - Registro de pasajeros - Libro de comentarios y quejas. - Encuesta de satisfacción - Libro de contabilidad - Costos precios de venta y fijos de operación - Información uso sustentable agua y energía, y cuidado del medio ambiente - Información COVID - Normas o código de conducta, buen uso de instalaciones - Manejo de idiomas (para empresas orientadas a mercado receptivo) - Guion - Recorridos - Grupos - Información turística: mapa pared y tablón información - Paneles informativos: - Panel con mapa del predio, indicando accesos principales, senderos, actividades, servicios, topografía y todas las capas de información relevante para la comprensión del predio. - Panel o Material educativo sobre usos y buenas prácticas dentro del predio. - Reglas, prohibiciones y recomendaciones de comportamiento, enfocadas en conservar, proteger y generar interés por el cuidado del patrimonio natural y cultural. - Panel de interpretación que resalte y ponga en valor el patrimonio y los recursos presentes en el predio - Diseño paneles con criterio de accesibilidad universal. - Paneles Bilingües (solo para empresas turismo receptivo).

Ordenamiento predial turístico	- Predio sin planificación y ordenamiento. - Crecimiento no planificado. - Improvisación de espacios y servicios. - No diferencia espacio privado familiar del espacio turístico.	- Limpieza y orden predio - Plan de manejo y reciclaje de basura - Sistema de control de plagas - Predio con árboles o flora nativa - Red de caminos/senderos que conecta las diferentes áreas y usos.	- Limpieza y orden predio con enfoque turístico - Plan de manejo y reciclaje de basura - Sistema de control de plagas - Predio con árboles o flora nativa - Plano de zonificación que identifique diferentes áreas, indicando acceso libre y limitado - Red de caminos/senderos que conecta las diferentes áreas y usos- - Señalización (letreros) en buen estado de conservación, de material duradero no sintético, adaptados al paisaje, preferentemente de madera tallada o pintada, que localizara las diferentes áreas del predio - Áreas delimitadas de uso turístico: zona de bienvenida, zona de merienda (en caso que corresponda), senderos - Espacios para grupos, zonas productivas, zona de seguridad - Local: Ubicación apartada de corrales de animales, áreas de trabajo, áreas de manejo basura o donde haya vectores - Local está rodeado de plantas, árboles o flora nativa
Difusión	- No ha desarrollado estrategias de marketing. - Ve el marketing como un costo y no como inversión. - Difusión espontánea sin manejo profesional.	- Cuenta con marca y logo - Letreros - Redes sociales (Facebook, Instagram, Tripadvisor, Twitter, entre otras. - Participación en ferias y eventos regionales.	- Material gráfico (Folletos, Flyers, Pendones, Catálogos), - Material audiovisual (Videos, fotografías, anuncios en presa, televisión, Radio), - Redes sociales (Facebook, Instagram, Tripadvisor, Twitter, entre otras), - Medios de prensa (escritos, digitales y radio) - Participación en ferias y eventos nacionales y/o internacionales - Cuenta con marca y logo - Letreros

Comercialización	<ul style="list-style-type: none"> - Tarifa rack - Método de pago efectivo 	<ul style="list-style-type: none"> - Tarifa rack - Procedimientos de cotización, reserva y confirmación por WhatsApp - Método de pago efectivo y transferencia bancaria. - Facturación boleta y facturas en pesos chilenos. - Equipamiento telefónico celular. - Correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> - Tarifa Rack - Tarifa neta - Tarifa comisionable - Procedimientos de cotización, reserva y confirmación por WhatsApp y correo electrónico. - Condiciones y políticas de venta. - Tipo de moneda en que se realiza la cotización - Período de vigencia de la cotización - Garantía de servicios incluidos - Fechas y modalidades de pago - Política de cambios al programa - Política de cancelaciones Indicar en qué condiciones - Protocolos en caso de accidentes - Límite de responsabilidad del proveedor - Política de mascotas - Método de pago efectivo, transferencia bancaria, y pago electrónico (dispositivo) - Facturación: boletas, facturas en pesos chilenos. - Facturación en dólares (empresas receptoras) - Equipamiento telefónico: celular - Equipamiento telefónico satelital (turismo aventura) - Correo electrónico - Sitio web - RRSS - Trip advisor - Plataformas de venta en línea
------------------	--	---	--

Seguridad e higiene	<ul style="list-style-type: none"> - No cuenta con protocolos mínimos de seguridad e higiene. 	<ul style="list-style-type: none"> - Botiquín primeros auxilios - Cuenta con extintor de uso manual de acuerdo con normativa, activos y a la vista - Facilita información acceso a servicios médicos - Limpieza entorno, libre de desechos orgánicos e inorgánicos - La empresa implementa la guía de buenas prácticas COVID 19 https:// www.sernatur.cl/protocolos/ 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de emergencia y evacuación - Botiquín primeros auxilios - Cuenta con extintor de uso manual de acuerdo con normativa, activos y a la vista - Salidas de emergencia señalizadas. - Facilita información acceso a servicios médicos - Cuenta con control acceso recinto - Protocolo de manejo de emergencias - Seguro de responsabilidad civil - Seguro relacionado que responda a daños corporales, daños materiales y perjuicios económicos - Limpieza entorno, libre de desechos orgánicos e inorgánicos - Registro de mantenimiento de limpieza y desinfección - La empresa implementa la guía de buenas prácticas COVID 19 https://www.sernatur.cl/protocolos/ - La empresa implementa Certificado compromiso https://registro.sernatur.cl/
Equipamiento edificación (diseño)	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios deficitarios en relación con su operación, mantención y manejo. - No hay inversión en diseño. 	<ul style="list-style-type: none"> - Redes y tapas (cámaras de registro) de servicios sanitarios no están a la vista - Redes de servicios eléctricos están conducidas a través de ductos o canaletas aislantes, y las uniones están protegidas por cajas 	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño accesible. - Redes y tapas (cámaras de registro) de servicios sanitarios no están a la vista - Redes de servicios eléctricos están conducidas a través de ductos o canaletas aislantes, y las uniones están protegidas por cajas - Ductos y cajas de electricidad están acordeamente integrados a la arquitectura local - Zona de bienvenida: portal de acceso, soporte de información, estacionamiento, etc. - Equipamiento para grupos de hasta 45 o según capacidad ofertada.

Materialidad	<ul style="list-style-type: none"> - No discrimina en la calidad de materiales ni diseño en arquitectura y terminaciones. - No hay incorporación o mantención de elementos identitarios en la construcción u ambientación de espacios exteriores e interiores. 	<ul style="list-style-type: none"> - No utiliza materiales en peligro o en vías de extinción - Paredes exteriores protegidas de la lluvia y el sol mediante cubiertas con alero - Pisos en buen estado de conservación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Materiales utilizados cumplen con características constructivas de la arquitectura local. - No utiliza materiales en peligro o en vías de extinción. - Paredes exteriores protegidas de la lluvia y el sol mediante cubiertas con alero - Instalaciones abiertas (ejemplo: terrazas) están cubiertos de materiales locales, debidamente tratados para impedir su deterioro y proliferación de plagas u hongos - Pisos en buen estado de conservación.
Zona de bienvenida (diseño)	<ul style="list-style-type: none"> - No existe delimitación o zonificación de zonas según uso turístico. - Prima la informalidad en la ubicación del equipamiento de uso turístico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Punto de recepción - Estacionamientos - Mobiliario exterior - Recipientes de basura - Servicios higiénicos 	<ul style="list-style-type: none"> - Punto de recepción - Estacionamientos - Mobiliario exterior - Recipientes de basura - Servicios higiénicos - Soporte de información - Diseño accesible
Zona de merienda	<ul style="list-style-type: none"> - No existe un área delimitada e informada para este uso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cobertizo / quincho - Delimitación - Mobiliario exterior - Recipientes de basura 	<ul style="list-style-type: none"> - Cobertizo / quincho - Delimitación - Mobiliario exterior - Recipientes de basura - Soporte de información - Diseño accesible
Sendero (diseño)	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de senderos o huellas sin jerarquía de accesibilidad y equipamiento asociado. - No hay soportes informativos de los senderos 	<ul style="list-style-type: none"> - Superficie compactada. - Ancho promedio 1.0 a 1.5 metros (en caso de grupos grandes). En caso de grupos de menor cantidad promedio de 1.0 metros. - En caso de corresponder: pasarelas, elementos de protección como barandas u otros de menor escala - Sendero conecta diversas áreas productivas del predio - Sendero es fácil de recorrer (diseño simple, con señalización adecuada) - Sendero es cómodo (ofrece equilibrio entre sol, sombra, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> - Superficie compactada. - Ancho promedio 1.0 a 1.5 metros (en caso de grupos grandes). En caso de grupos de menor cantidad promedio de 1.0 metros. - Información inicio sendero - En caso de corresponder: pasarelas, elementos de protección como barandas u otros de menor escala - Sendero conecta diversas áreas productivas del predio - Sendero es fácil de recorrer (diseño simple, con señalización adecuada) - Sendero es cómodo (ofrece equilibrio entre sol, sombra, etc.) - Mobiliario exterior - Soporte de información

Baño Público	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de baño no cumple con las exigencias sanitarias por MINSAL. - Baño básico compartido con la unidad familiar anfitriona. 	<p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luz natural o iluminación artificial cuidada. • Piso de cerámica u otro material lavable <p>Equipamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • WC con asiento y tapa (sin accesorios como cojines, blondas o géneros) • Lavamanos con comando o llaves de agua fría y caliente • Espejo medio cuerpo sobre el lavamanos • Dispensador de jabón • Portarrollos papel higiénico (sin accesorios como blondas o géneros) • Secado de manos de papel. • Basurero con tapa articulada y bolsa plástica para su retiro diario <p>Insumos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jabón • Provisión permanente de papel higiénico. • Provisión permanente papel secado de manos 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple con normativa Minsal • Cumple normativa SAG • Diseño accesible • Baños señalizados con un cartel discreto y con diseño que incorpore algún elemento patrimonial y marca turística • Amplitud adecuada • Buena ventilación • Número adecuado para grupos de hasta 45 personas. • Luz natural o iluminación artificial cuidada. • Piso de cerámica u otro material lavable • Registro de mantención de limpieza y desinfección <p>Equipamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • WC con asiento y tapa (sin accesorios como cojines, blondas o géneros) • Lavamanos con comando o llaves de agua fría y caliente • Espejo medio cuerpo sobre el lavamanos • Dispensador de jabón • Portarrollos papel higiénico (sin accesorios como blondas o géneros) • Secado de manos de papel. • Basurero con tapa articulada y bolsa plástica para su retiro diario • Lavamanos con sistema de ahorro de agua • WC con sistema de ahorro de agua • Información uso sustentable agua y energía. <p>Insumos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jabón biodegradable • Provisión permanente de papel higiénico. • Provisión permanente papel secado de manos
Baño personal			Cumple con normativa Minsal
Taller artesanal	<ul style="list-style-type: none"> - No hay un espacio propio e independiente para este uso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sala de exposición y venta - Bodega de materias primas e insumos - Espacio de producción artesanal 	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño accesible - Espacio de recepción - Sala de exposición y venta - Bodega de materias primas e insumos - Espacio de producción artesanal - Espacio de aprendizaje para el visitante

Servicio de alimentación (general)	<ul style="list-style-type: none"> - No hay un espacio propio e independiente para este uso. - Espacio no cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL o en tramitación 	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio propio e independiente para este uso, de manera exclusiva. - Espacio cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL. - Edificación cuenta con luz eléctrica - Calefacción - Cerraduras en ventana - Cerradura en las puertas - Iluminación exterior - Recipientes de basura 	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio propio e independiente para este uso, de manera exclusiva. - Espacio cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL. - Edificación cuenta con luz eléctrica - Conexión a internet/ WIFI - Calefacción - Cerraduras en ventana - Cerradura en las puertas - Iluminación exterior - Sistema de eficiencia energética y agua - Recipientes de basura
Servicio de alimentación (comedor)	<ul style="list-style-type: none"> - No hay un espacio propio e independiente para este uso. - Espacio no cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL o en tramitación 	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio propio e independiente para este uso, de manera exclusiva. - Espacio cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL. - Mesas de comedor de tamaño adecuado para contar con todo el equipamiento necesario - Sillas en cantidad equivalente a la capacidad de las mesas - Distribución cómoda de las mesas tanto para el servicio como para los clientes. - Iluminación localizada (lámparas o similar). - Cortinas o persianas en buen estado. - Al menos 3 tomacorrientes. - Juego de mantelería para todas las mesas en buen estado de conservación. - Vajilla, copas y vasos de buena calidad, limpia. - Copas y vasos en cantidad suficiente al total de comensales. - Copas y vasos sin ningún tipo de desperfecto y limpios. - Cubiertos en cantidad suficiente al total de comensales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio propio e independiente para este uso, de manera exclusiva. - Espacio cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL. - Mesas de comedor de tamaño adecuado para contar con todo el equipamiento necesario. - Sillas en cantidad equivalente a la capacidad de las mesas. - Distribución cómoda de las mesas tanto para el servicio como para los clientes. - Iluminación localizada (lámparas o similar). - Cortinas o persianas en buen estado. - Al menos 3 tomacorrientes. - Juego de mantelería para todas las mesas en buen estado de conservación. - Servilletas bien presentadas y a juego con la mantelería. - Vajilla, copas y vasos de buena calidad, limpia. - Toda la vajilla igual o bien combinada de forma creativa. - Copas y vasos en cantidad suficiente al total de comensales. - Copas y vasos en cantidad suficiente para reposición. - Copas y vasos sin ningún tipo de desperfecto y limpios. - Cubiertos en cantidad suficiente al total de comensales. - Cubiertos en cantidad suficiente para reposición. - Cubiertos sin ningún tipo de desperfecto y limpios.

Servicio de alimentación (cocina)	<ul style="list-style-type: none"> - No hay un espacio propio e independiente para este uso. - Espacio no cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL. 	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio propio e independiente para este uso, de manera exclusiva. - Espacio cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL. - Ventilación forzada al exterior - Piso en buen estado - Hornos y cocina - Freidora - Campana o extintor - Refrigerador/cámaras de frío - Baterías de cocina - Ollas con capacidad de 4 a 20 litros - Sartenes - Área de preparación - Batidora, Licuadora - Horno microondas - Lavaplatos con escurrir platos - Cocina a gas o electricidad, de cuatro platos y horno - Tomacorriente en número adecuado - Espacio/gabinete para guardar alimentos - Espacio/gabinete para guardar utensilios - Basurero con tapa y bolsa para su retiro diario - Cuchillos de cocina » Tabla de cortar - Rallador, Colador, Escurridor, Exprimidor, Espátula. - Mortero piedra o madera - Pelapapas - Paño de cocina 	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio propio e independiente para este uso, de manera exclusiva. - Espacio cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL. - Ventilación forzada al exterior - Piso en buen estado - Hornos y cocina - Freidora, Campana o extintor - Refrigerador/cámaras de frío - Baterías de cocina - Ollas con capacidad de 4 a 20 litros - Sartenes - Área de preparación - Batidora, Licuadora - Horno microondas - Lavaplatos con escurrir platos - Cocina a gas o electricidad, de cuatro platos y horno - Tomacorriente en número adecuado - Espacio/gabinete para guardar alimentos - Espacio/gabinete para guardar utensilios – Basurero con tapa y bolsa para su retiro diario - Cuchillos de cocina - Tabla de cortar - Rallador, Colador, Escurridor, Exprimidor - Espátula - Mortero piedra o madera » - Pelapapas - Escurrer platos - Paño de cocina - Productos de limpieza (desengrasante, limpiador para baños, limpiador para muebles, limpia cristales y limpiador para cocinas) - Estropajos y esponjas - Fuentes - Aceitera, especiero, salero y pimentero - Cucharas, espátulas y paletas - Vaso para reciclar aceite
--	--	---	--

Servicio de alimentación (cocina)	<ul style="list-style-type: none"> - No hay un espacio propio e independiente para este uso. - Espacio no cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL. 	<ul style="list-style-type: none"> - Productos de limpieza (desengrasante, limpiador para baños, limpiador para muebles, limpia cristales y limpiador para cocinas) - Estropajos y esponjas - Fuentes - Aceitera, especiero, salero y pimentero. - Cucharas, espátulas y paletas - Vaso para reciclar aceite - Juego de vajilla completo - Vasos y copas. - Tazas con plato de desayuno y café o té. - Juego de cubierto - Cubertería - Instrumentos para servir (cucharón, cucharón con agujero, espátula, entre otros) - Tetera o hervidor. - Toma olla/manopla - Toalla de papel adsorbente 	<ul style="list-style-type: none"> - Vaso para reciclar aceite - Juego de vajilla completo - Vasos, Copas - Tazas con plato de desayuno y café o té - Juego de cubierto, - Instrumentos para servir (cucharón, cucharón con agujero, espátula, entre otros) - Tetera o hervidor - Toma olla/manopla - Toalla de papel adsorbente
Comedor cabaña	<ul style="list-style-type: none"> - No hay un espacio propio e independiente para este uso. - Espacio no cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL. 	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio propio e independiente para este uso, de manera exclusiva. - Espacio cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL. - Muebles de comedor - Sillas en cantidad equivalente a la capacidad de la cabaña (personas alojadas) - Sofá o similar - Iluminación localizada (lámparas o similar). - Cortinas o persianas en buen estado. - Al menos 3 tomacorrientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio propio e independiente para este uso, de manera exclusiva. - Espacio cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL. - Muebles de comedor - Sillas en cantidad equivalente a la capacidad de la cabaña (personas alojadas) - Sofá o similar - Iluminación localizada (lámparas o similar). - Cortinas o persianas en buen estado. - Al menos 3 tomacorrientes - Televisión a color con control remoto.

Habitación	<ul style="list-style-type: none"> - No hay un espacio propio e independiente para este uso. - Espacio no cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL. 	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio propio e independiente para este uso, de manera exclusiva. - Espacio cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL. - Colchón espuma - Almohada cama » - Frazada - 2 juegos de cama blancas - Closet, cajonera o repisa - Ganchos para colgar ropa - Papelero con bolsa plástica para su retiro diario - Dos tomacorrientes con indicación de voltaje - Interruptor cercano a la puerta de acceso habitación - Lámpara velador - Lámpara techo - Cortinas en buen estado 	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio propio e independiente para este uso, de manera exclusiva. - Espacio cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL. - Colchón resortes - Protector de colchón - Almohada cama - Almohada adicional - Plumón - Funda plumón - Frazada (2 por cama y unidad extra por cama a petición de huésped) - Piecera - 2 juegos de cama blancas (con funda de almohada) en buen estado. - Silla, butaca o sillón - Closet, cajonera o repisa - Ganchos para colgar ropa - Papelero con bolsa plástica para su retiro diario - Dos tomacorrientes con indicación de voltaje - Interruptor cercano a la puerta de acceso habitación - Lámpara velador - Lámpara techo - Lámpara con batería recargable - Cortinas en buen estado
Baño Cabaña	<ul style="list-style-type: none"> - No hay un espacio propio e independiente para este uso. - Espacio no cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL. 	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio propio e independiente para este uso, de manera exclusiva. - Espacio cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL. - WC con asiento y tapa (sin accesorios como cojines, blondas o géneros) 	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio propio e independiente para este uso, de manera exclusiva. - Espacio cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL. - WC con asiento y tapa (sin accesorios como cojines, blondas o géneros) - Lavamanos con comando o llaves de agua fría y caliente - Ducha o tina con comando o llaves de agua fría y caliente - Barra de seguridad en tina o ducha - Piso o superficie antideslizante en tina o ducha

Baño Cabaña

- Lavamanos con comando o llaves de agua fría y caliente
- Ducha o tina con comando o llaves de agua fría y caliente
- Cortina de baño (sin hongos y recambio cada temporada)
- Agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 horas.
- Ventilación y luz natural (ventana)
- Piso de cerámica u otro material lavable
- Espejo medio cuerpo sobre el lavamanos
- Mueble o cajonera para objetos de tocador
- Iluminación eléctrica junto al espejo
- Dispensador de jabón
- Jabón
- Porta cepillo de dientes
- Vaso
- Tomacorriente con indicación de voltaje
- Toalla de cuerpo por huésped con recambio
- Toalla de manos o facial con recambio
- Toalla de piso con Recambio
- Colgador toalla manos o facial junto a lavamanos
- Colgador toallas cuerpo
- Portarrollos papel higiénico (sin accesorios como blondas o géneros)
- Provisión permanente de papel higiénico.
- Basurero con tapa articulada y bolsa plástica para su retiro diario
- Cortina de baño (sin hongos y recambio cada temporada)
- Agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 horas.
- Ventilación y luz natural (ventana)
- Piso de cerámica u otro material lavable - Espejo medio cuerpo sobre el lavamanos - Mueble o cajonera para objetos de tocador
- Mueble o cajonera con artículos básicos de primeros auxilios
- Iluminación eléctrica junto al espejo
- Dispensador de jabón
- Jabón biodegradable
- Porta cepillo de dientes
- Vaso
- Tomacorriente con indicación de voltaje - Toalla de cuerpo por huésped con recambio
- Toalla de manos o facial con recambio
- Toalla de piso con Recambio
- Colgador toalla manos o facial junto a lavamanos
- Colgador toallas cuerpo
- Portarrollos papel higiénico (sin accesorios como blondas o géneros)
- Provisión permanente de papel higiénico.
- Basurero con tapa articulada y bolsa plástica para su retiro diario
- Secador de pelo
- Lavamanos con sistema de ahorro de agua
- WC con sistema de ahorro de agua
- Tina o ducha con sistema de ahorro de agua
- Información uso sustentable agua y energía.

Cocina Cabaña

- No hay un espacio propio e independiente para este uso.
- Espacio no cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL
- Espacio propio e independiente para este uso, de manera exclusiva.
- Espacio cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL. - Ventilación forzado al exterior
- Piso en buen estado
- Lavaplatos con escurridor platos
- Cocina a gas o electricidad, de cuatro platos y horno
- Refrigerador
- Tomacorriente en número adecuado - Espacio/gabinete para guardar alimentos
- Espacio/gabinete para guardar utensilios
- Basurero con tapa y bolsa para su retiro diario
- Utensilios de cocina
- Cuchillos de cocina
- Tabla de cortar
- Rallador, Colador, Escurridor
- Mortero piedra o madera
- Detergente líquido
- Paño de cocina
- Ollas, cacerolas y sartenes
- Bandeja y rejilla de horno
- Fuentes
- Aceitera, especiero, salero y pimentero
- Juego de vajilla en cantidad de huéspedes por cabaña
- Cristalería: Vasos homogénea y en cantidad de huéspedes por cabaña
- Tazas con plato de desayuno y café o té
- Juego de cubierto
- Instrumentos para servir (cucharón, cucharón con agujero, espátula, entre otros)
- Tetera o hervidor
- Espacio propio e independiente para este uso, de manera exclusiva.
- Espacio cumple con los estándares de funcionamiento exigidos por MINSAL.
- Ventilación forzado al exterior
- Piso en buen estado
- Lavaplatos con escurridor platos
- Cocina a gas o electricidad, de cuatro platos y horno
- Refrigerador
- Tomacorriente en número adecuado
- Espacio/gabinete para guardar alimentos
- Espacio/gabinete para guardar utensilios - Basurero con tapa y bolsa para su retiro diario
- Utensilios de cocina
- Cuchillos de cocina
- Tabla de cortar
- Rallador, Colador, Escurridor, Exprimidor
- Juguera
- Mortero piedra o madera
- Pelapapas
- Detergente líquido
- Paño de cocina y recambio de paño de cocina
- Productos de limpieza (desengrasante, limpiador para baños, limpiador para muebles, limpia cristales y limpiador para cocinas)
- Estropajos y esponjas
- Ollas, cacerolas y sartenes
- Bandeja y rejilla de horno
- Molde horno
- Fuentes
- Aceitera, especiero, salero y pimentero
- Vaso para reciclar aceite
- Juego de vajilla homogénea y en cantidad de huéspedes por cabaña
- Cristalería (Vasos y copas) homogénea y en cantidad de huéspedes por cabaña
- Tazas con plato de desayuno y café o té
- Juego de cubierto
- Instrumentos para servir (cucharón, cucharón con agujero, espátula, entre otros)
- Tetera o hervidor (hervidor de calidad)
- Microondas
- Toma olla/manopla
- Toalla de papel adsorbente

Equipamiento huerto	<ul style="list-style-type: none"> - Huerto al aire libre o en invernadero, sin acceso controlados. - No existe registro de control sanitario 	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso - Cerco - Invernadero o espacio al aire libre en adecuadas condiciones - Sistema de riego en adecuadas condiciones - Frutales, verduras y frutos en adecuadas condiciones sanitarias - División de espacios de cultivo - Invernadero 	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño accesible - Acceso - Cerco - Invernadero o espacio al aire libre en adecuadas condiciones - Sistema de riego en adecuadas condiciones - Frutales, verduras y frutos en adecuadas condiciones sanitarias - División de espacios de cultivo - Abonera/compost - Invernadero - Semillero - Equipamiento exclusivo para turistas: sacos, canastos, tijeras de poda, entre otros. - Sendero y señalética exclusiva para uso turístico
Granja de animales (de tiro, de corral, exóticos y otros)	<ul style="list-style-type: none"> - Sin accesos controlados. » No existe registro de control sanitario y de limpieza. - No cuenta con equipamiento en número y calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso - Cerco perimetral - División de espacios de labores o faenas - Corrales ordenados limpio - Delantales u overoles de trabajo - Espacios de trabajo limpios - Animales de buen estado y aspecto - Sanidad animal al día -Adecuado manejo de corrales por especies o razas -Adecuado manejo de residuos -Adecuado manejo de guano y purines -Adecuado manejo de vectores - Delantales u overoles de trabajo - Espacios de trabajo limpios - Animales de buen estado y aspecto - Sanidad animal al día - Adecuado manejo de corrales por especies o razas - Adecuado manejo de residuos - Adecuado manejo de guano y purines - Adecuado manejo de vectores - Señalética de protocolo de limpieza - Informar protocolo de alimentación -Protocolo de seguridad - Sendero y señalética exclusiva para uso turístico si fuese necesario por temas de seguridad, manejo e higiene. - Diseño accesible - Estacionamientos - Mobiliario exterior - Recipientes de basura - Servicios higiénicos - Soporte de información 	

Identitarios Alimentación	<ul style="list-style-type: none"> - Venta productos - Venta de 1 a 3 productos de origen local. 	<ul style="list-style-type: none"> - Venta de 4 a 6 productos de origen local. 	<ul style="list-style-type: none"> - Venta 7 a más productos de origen local.
Identitarios Alimentación: carta	<p>Carta cumple con uno de estos ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La carta cuenta con platos con nombres en la lengua propia del pueblo Indígena. - Carta menciona algún elemento del patrimonio indígena del destino (leyenda, fotografía) - Carta incorporar platos y postres de la gastronomía local Indígena. - Carta considera vinos y licores locales. 	<p>Carta cumple con al menos dos de estos ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La carta cuenta con platos con nombres en la lengua propia del pueblo indígena. - Carta menciona algún elemento del patrimonio Indígena del destino (leyenda, fotografía) - Carta incorporar platos y postres de la gastronomía local Indígena. - Carta considera vinos y licores locales. 	<p>Carta cumple con 3 o más de estos ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La carta cuenta con platos con nombres en la lengua propia del pueblo indígena. - Carta menciona algún elemento del patrimonio Indígena del destino (leyenda, fotografía) - Carta incorporar platos y postres de la gastronomía local Indígena. - Carta considera vinos y licores locales.
Identitarios ambientación	<p>Ambientación con al menos 2 de estos ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Música local Indígena y/o folclórica en volumen adecuado. - Muebles de comedor de estilo y diseño adecuado a tradiciones locales - Adornos locales - Vajilla locales - Artesanía local 	<p>Ambientación con al menos 4 de estos ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Música local indígena y/o folclórica en volumen adecuado. - Muebles de comedor de estilo y diseño adecuado a tradiciones locales - Adornos locales - Vajilla locales 	<p>Ambientación establecimientos de alimentación en al menos 5 o más de estos ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Música local Indígena y/o folclórica en volumen adecuado. - Muebles de comedor de estilo y diseño adecuado a tradiciones locales - Adornos locales - Vajilla locales - Artesanía local

Identitarios relato turístico	- No incorpora relatos o fuentes locales el guion o relato.	Comunica elementos patrimoniales Indígena del territorio al visitante al momento de la recepción. - Comunica elementos patrimoniales Indígena de las actividades turísticas disponibles para el visitante.	- Comunica elementos patrimoniales indígena del territorio al visitante al momento de la recepción. - Comunica elementos patrimoniales indígena de las actividades turísticas disponibles para el visitante. - Comunica elementos patrimoniales indígena en sus RRSS, plataformas, etc.
Identitarios atención al cliente	- Atención no personalizada - Falta de empatía con el pasajero - No proporciona información sobre elementos patrimoniales Indígena en la bienvenida y durante la visita.	- Atención directa empresario / emprendedor, guía Indígena – cliente	- Ropa con algún diseño de patrimonio Indígena (bordado, imagen) - Atención directa empresario / emprendedor, guía Indígena – cliente

Resumen de auditoría diagnóstico - Hallazgos de mejora y oportunidades de inversión

Una vez identificado el perfil, el facilitador requiere identificar los apoyos necesarios en los hallazgos de mejora en torno a los ámbitos abordados, y definir el plan de inversiones de equipamientos. Se propone el siguiente formato:

Nombre Usuario		
RUT		
Nombre Empresa		
Dirección		
Teléfono		
Comuna		
Correo Electrónico		
Servicio turístico evaluado		
	Asesoría técnica	
	Asesoría Legal	
Formalización y registro de servicios turísticos.	Financiamiento equipamiento	
	Asesoría técnica	
Operación, difusión y comercialización	Asesoría Legal	
	Financiamiento equipamiento	
Confort	Asesoría técnica	
	Financiamiento equipamiento	
Ordenamiento predial	Asesoría técnica	
	Financiamiento equipamiento	
Equipamiento habilitante	Asesoría técnica	Reparación Instalación
Elementos identitarios	Financiamiento equipamiento	
	Asesoría técnica	
	Financiamiento equipamiento	

HERRAMIENTA N° 5

Este resumen debe identificar:

- Las necesidades de apoyo en materia de formalización y registro de servicios turísticos.
- El conocimiento en operación, difusión y comercialización turística de los empresarios, que incide en el mercado que puede atender.
- Las mejoras de ordenamiento predial a realizar.
- Las necesidades de equipamiento habilitante para mejorar la experiencia turística.
- Los elementos identitarios relevantes que le dan singularidad y propiedad a cada emprendimiento.
- Las opciones de incorporar elementos patrimoniales que puedan otorgar o estén disponibles para sumar autenticidad (identidad cultural indígena), al servicio turístico.

Modalidad: visita a terreno a cada empresa

Convoca: Sernatur.

A convocar: Empresarios seleccionados

Duración: 60 a 90 minutos como máximo por empresa seleccionada.

Insumos:

- Check List servicio turístico.
- Cámara de fotos o celular con opción fotos/video.

5. Asesoría técnica y plan de inversiones de equipamiento

Esta etapa considera dos acciones relevantes:

- Asesoría Técnica.
- Ejecución plan de inversiones de equipamiento.

a. Asesoría Técnica

Esta asesoría se orienta fortalecer competencias de operación y comercialización para promover y posicionar experiencias auténticas de turismo Indígena, con el fin de especializar y diferenciar su oferta, incrementando con ello su competitividad, sus ventas y creando nuevo valor para sus clientes. Esta asesoría tiene sentido y colabora con los de instrumentos regulares de diferentes agencias de gobierno destinadas al desarrollo turístico, fomento productivo y desarrollo Indígena.

Se recomienda que los facilitadores de esta asesoría técnica sean tutores indígenas, idealmente empresarios de turismo indígena. La experiencia de Araucanía y Tarapacá demostró que la transferencia de competencias y herramientas de autenticidad y estándares de la industria turística era más significativa cuando el tutor era indígena.

Esta asesoría técnica debe transferir competencias principalmente en:

TEMA	SUB TEMA
La autenticidad de la oferta de turismo Indígena.	- Concepto de autenticidad - Tipos de visitantes interesados en el turismo Indígena - Definición del patrimonio cultural y natural a incorporar en la empresa de turismo Indígena.
Diseño de experiencias de turismo Indígena.	- Fases para la construcción de guion y relato para la experiencia turística. - Variables para el diseño de experiencias: duración, lugar de inicio y término de la actividad, frecuencia de salida, temporada, contenido, actividades, entradas, alimentación, alojamiento, paradas técnicas, compras precio, servicios incluidos y no incluidos. - Implementación de una experiencia turística: ficha de experiencia turística, inversiones necesarias, alianzas comerciales, recursos humanos.
Preparación para el mercado turístico.	- Cotizaciones - Reservas - Confirmación
Tarifas, medios de pago y facturación	- Tipos de tarifa - Margen de utilidad o mark up - Fijación de tarifas - Medios de pago - Facturación » Calcular tarifas
Comercialización y postventa	- Eventos de comercialización turística - La ficha de productos - El pitch de ventas - Postventa

Los contenidos anteriormente detallados se encuentran en dos formatos:

- **Plataforma Aprende Turismo:** Aprende Turismo es una plataforma que ofrece principalmente cursos en línea relacionados con el área de Turismo sustentado con el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR). Funciona mediante la modalidad Online, donde puedes acceder a un repositorio de material visual de capacitación de diversos cursos disponibles. Así también existen integraciones con herramientas digitales y otras plataformas de capacitación con contenidos para el sector. El contenido de los cursos en Aprende Turismo está dirigido a dueños o representantes legales de Prestadores de Servicio Turístico, trabajadores, guías de turismo y emprendedores del área. También pueden acceder encargados de turismo municipal y otros funcionarios públicos. Además de estudiantes y académicos o investigadores del área de Turismo. Más información en: <https://aprendeturismo.sernatur.cl/>

- **Manuales digitales de Turismo Indígena:** Los manuales son material complementario al curso virtual de turismo indígena que se imparte en la plataforma. Estos manuales se encuentran en <http://www.subturismo.gob.cl/>

b. Plan de Inversiones

Luego de detectar las necesidades de equipamiento en la auditoría en terreno, el equipo de Sernatur deberá gestionar los siguientes apoyos:

- Identificar las fuentes de financiamiento más idóneas para cada empresa o grupo de empresas.
- Definir la postulación a fuente de financiamiento según la condición y perfil del usuario/a identificando los instrumentos a los que puede acceder, así como los plazos y requerimientos de admisibilidad, entre otros. Esta postulación puede ser individual o grupal.
- Presentar las propuestas de plan de inversiones según las recomendaciones.
- Apoyar a los emprendedores / empresarios de turismo indígena a realizar las postulaciones correspondientes de acuerdo a los plazos establecidos.
- En caso de adjudicar, se realizará la compra y entrega de insumos, equipamiento, etc.

Al término de la asesoría técnica y la adquisición y funcionamiento de equipamiento habilitante, se recomienda un seguimiento a través de:

- Una encuesta vía correo electrónico o teléfono con la finalidad de comprender y monitorear cuales han sido los avances de cada beneficiario en términos de autenticidad de su oferta y la comercialización de los productos, servicios y experiencias de turismo Indígena. La encuesta debe ser aplicada al menos seis meses después de haber participado en el proceso.
- Una visita a terreno al término de la temporada turística iniciada la intervención, de manera de corroborar los resultados de la encuesta e identificar necesidades de equipamiento a realizar para la próxima temporada turística (se aplica Documento Evaluación)

6. Acciones de promoción

Luego implementar mejoras en los ámbitos evaluados (formalización, operación, ordenamiento predial turístico, difusión, comercialización, equipamiento habilitante equipamiento habilitante, confort y autenticidad), las empresas podrán acceder a las acciones de difusión organizadas por diferentes instituciones públicas, entre las que destacan:

Acción de difusión	Descripción
Chileestuyo.cl	Es una plataforma de difusión turística administrada por el Servicio Nacional de Turismo – www.chileestuyo.cl
Fam Trips	Son viajes de familiarización organizados por proveedores turísticos para intermediarios con la finalidad de mostrar un destino y facilitar la venta de productos específicos. De esta manera los intermediarios pueden vivir la experiencia de un destino turístico en primera persona.
Fam Press	Son viajes que realizan especialistas de la prensa para la publicación de trabajos periodísticos con el objetivo de familiarizarse con alguna experiencia que les permita promocionar o dar a conocer destinos turísticos.
Ferías	Son eventos de promoción de destinos, productos y/o servicios turísticos, de varios días de duración, destinados a profesionales del sector y al público final. En muchas ocasiones estas ferias tienen divididas sus jornadas en días para profesionales y otros días para el público. Las ferias pueden ser de carácter internacional, nacional, regional o local. Según la envergadura que estas tengan es el objetivo que se puede plantear. El prestador de servicios turísticos no siempre podrá estar presente en todas las ferias que se hagan, por eso es importante conocer al resto de prestadores de servicios y quienes vayan a la feria sean representantes del resto a través de información, folletos y formas de contacto.
Ruedas de negocios	Son un mecanismo de reuniones planificadas, que de forma presencial o electrónica, reúnen a la oferta y la demanda en un ambiente que permita realizar negociaciones y establecer contactos comerciales. Estas reuniones suelen tener un tiempo establecido, siendo fundamental ir preparado con lo que se va a decir y con el material necesario para expresar de la mejor forma la experiencia ofrecida. A estas instancias se debe llegar con la debida preparación, esto incluye folletería, costos, precios, horarios, servicios complementarios, promociones, entre otros.

Bibliografía

- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, Decreto N°19 del “Reglamento para la aplicación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos”. <https://registro.sernatur.cl/>
- Organización Mundial del Turismo (2020), Recomendaciones sobre el desarrollo sostenible del turismo indígena, OMT, Madrid. <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284421879>
- Subsecretaría de Turismo (2020), Lineamientos para la comercialización de experiencias auténticas de turismo indígena. http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2015/10/1-ORG_Lineamientos-TI_22-SEPT-xpag.pdf
- Subsecretaría de Turismo, 2021. Guía de Apoyo para la Comercialización de Empresas de Turismo Rural. <http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2021/11/4-MANUAL-PROGRAMA-DE-FOMENTO-A-LA-COMERCIALIZACION%CC%81N-EN-EMPRESAS-DE-TURISMO-RURAL.pdf>

