



DIRECCIÓN DE
CONTRALORIA SECTORIAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

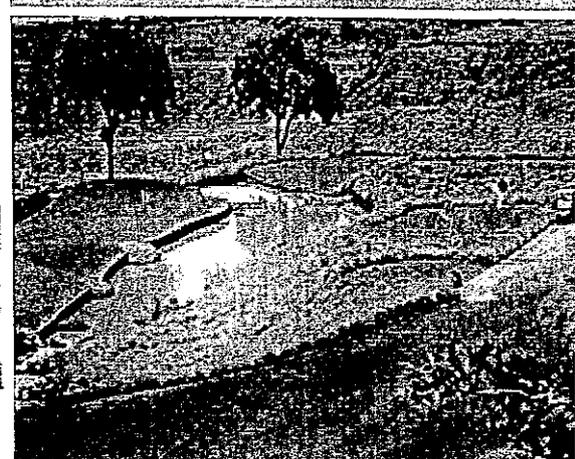


TABLA DE CONTENIDO

I Presentación	2
II. Introducción	3
III Objetivos	3
Objetivo General	3
Objetivos Específicos	3
IV Manual de Procedimiento	4
Justificación.....	4
Propósito del Procedimiento	4
Alcance	4
Base Legal	4
Responsables.....	5
Definiciones.....	10
Políticas.....	11
Estructura.....	11
V Procedimiento de Inspección y Monitoreo	12
Inspecciones.....	15
Monitoreo.....	19
VI Declaratoria de Proyectos de Interés Turístico Nacional	23
VII Declaratoria de Región, Zona, Centro o Ruta Turística	26
Anexos	30



I. PRESENTACION

El 26 de junio de 2014 se aprobó la primera edición del Manual de Procedimientos de la Dirección de Contraloría Sectorial por la Unidad Primaria de esta Cartera de Estado, con el propósito de contar con un documento que se constituya en un instrumento que contenga la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de la Dirección. Conteniendo la información, formularios, documentos, herramientas y cualquier otro dato que pueda auxiliar el óptimo desarrollo de las actividades de esta unidad contralora.

En este sentido, y para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Manual, dentro del Cap. 4, Numeral 3 respecto al Alcance, en donde infiere a una revisión periódica del mismo, para incorporar y actualizar la información procedimental, a fin de dar seguimiento a una mejora continua. Y en virtud de acatar las observaciones emitidas por la Unidad de Auditoría Interna en su Carta de Gerencia con Ref. AI-118/2015 y al Memorándum remitido por el Despacho del ViceMinistro VIMI-145/2015 se actualizó el "Manual de Procedimientos de la Dirección de Contraloría Sectorial del Ministerio de Turismo", incluyendo las pautas fundamentales para adelantar el Proceso de Monitoreo e Inspección y su articulación con la Normativa actual vigente.

Entre los principales ajustes en dicha actualización se encuentran: la reestructuración de la Guía con base en las actividades y procedimientos; enfoque de los instrumentos utilizados durante la visita de inspección y monitoreo con base en los macro-procesos; planeación estratégica de actividades en base a los perfiles de puestos y su incorporación dentro de los acápite ; Revisión de la metodología para la evaluación del diseño y efectividad de Controles; Actividades en la Administración del Proceso de los inspectores para cada Fase; y Reestructuración de flujos y formatos.

El Manual aplica para todo proceso contralor la referencia básica entre el servicio turístico de control asunto a inspeccionar o monitorear, categorizados así: Unidad Principal, Recursos de Control, Servicio observado, Inversiones y Particulares. Es de precisar que tal categorización se aplica para el proceso de Planificación y Programación del Plan de Vigilancia y Control Fiscal. La Guía debe aplicarse en armonía con las Normas de control vigente y busca garantizar un mayor criterio profesional de los inspectores.

Los formatos, procedimientos e instancias de revisión a través de la DCS son los esenciales para la planeación, programación, seguimiento, monitoreo, supervisión y ejecución de las Inspecciones. Los criterios de calificación apuntan a la consistencia entre los resultados de las visitas y la situación real de los entes objeto de control o asuntos a monitorear.

El manual incorpora además los perfiles de puestos y unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de la Dirección, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia.

II. INTRODUCCIÓN

Debido a la vinculación constante de los diferentes niveles jerárquicos en la institución, y los procedimientos en los que están inmersos dichos actores, se ha desarrollado una tendencia natural a organizar los procesos que se desarrollan, de tal manera que la administración de las relaciones pueda generarse mediante un control, que modere el intercambio de recursos, información y procedimientos formales.

Con el diseño de mantener estas operaciones ordenadas y de hacer más didáctica su consulta, se han instituido los Manuales de Procedimientos, los cuales procuran el cumplimiento de objetivos institucionales de forma efectiva y ordenada.

Los Manuales de Procedimientos son una de las herramientas administrativas modernas más efectivas, que permiten a la organización normalizar su operación, dicha sistematización se presenta como plataforma sobre la que se sustenta su desarrollo, lo que permite una estabilidad y efectividad institucional.

Es por lo anterior, que la Dirección de Contraloría Sectorial al elaborar la actualización del Manual vigente, tiene como objetivo, modernizar, transparentar y simplificar el quehacer de corto mediano y largo plazo de los procedimientos inherentes a la Unidad y el de los funcionarios que en él participan.

El presente Manual está compuesto por apartados, el primero incluye una serie de políticas para mantener actualizado el Manual, en un segundo apartado se presenta la parte cualitativa del Manual de Procedimientos, donde se explica cómo se encuentra estructurado los antecedentes, marco jurídico, descripción, objetivo, definiciones y metodología que sustenta la elaboración de cada procedimiento en el documento, mientras que en el tercer acápite presenta el detalle de cada uno de los procedimientos estipulados.

III. OBJETIVOS

a. Objetivo General

Contar con un instrumento de obligatorio cumplimiento que permita la ejecución de las operaciones de la Dirección de Contraloría Sectorial (DCS) del Ministerio de Turismo.

b. Objetivos Específicos

En cuanto a los objetivos específicos que se persiguen con la formulación e implementación del presente Manual, se pueden establecer los siguientes:

1. Reducir sistemáticamente la improvisación y los errores que posiblemente se puedan cometer,
2. Establecer los procedimientos a seguir para las actividades que realizan los servidores públicos de la DCS,
3. Continuar con procesos de mejora continua institucional, vinculándolo con los demás instrumentos normativos.



IV. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. Justificación

Dar cumplimiento al Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno del Ministerio de Turismo estableciendo los procedimientos que permitan vincular responsabilidades y procesos prioritarios que la Ley faculta a la Dirección de Contraloría Sectorial – Inspecciones, Monitoreo, Declaración PITN, Declaración de Zonas, Regiones, Centros y Rutas de Interés Turístico Nacional- viabilizando y haciendo factible su desarrollo en el cronograma presupuestado.

2. Propósito del Procedimiento:

Los Manuales de Procedimientos son instrumentos administrativos que apoyan el quehacer institucional y están considerados como documentos fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y control administrativo, así como para consulta en el desarrollo cotidiano de actividades que se realizan dentro de las unidades de gestión.

Este instrumento técnico administrativo, normará los pasos operativos de los inspectores y del Director de la Unidad, lo cual permitirá optimizar el cumplimiento de sus responsabilidades y atribuciones establecidas en el Marco Normativo presentado, perfeccionando el funcionamiento de las Unidades de Inspección y Monitoreo.

3. Alcance:

El presente Manual está dividido en diferentes secciones, las cuales contienen Antecedentes, Marco Jurídico-Normativo, Justificación, Descripción del Manual, Objetivos, Definiciones, Metodología de trabajo, Atribuciones, Flujogramas y los tres procedimientos adjudicados a la Dirección, con sus respectivas responsabilidades.

La Dirección de Contraloría Sectorial velará periódicamente por mantener actualizado el presente manual de procedimientos, según se requiera formular cambios o adiciones dependiendo de los resultados de las revisiones establecidas para asegurar con ello la vinculación de éstos al Reglamento General de la Ley de Turismo, manuales de Organización y normativa vigente aplicable; así como también verificar que los mismos se realicen bajo los lineamientos y políticas emanadas por la Titularidad.

4. Base Legal:

La normativa aplicable y los instrumentos jurídicos internos de esta Cartera de Estado son:



- Ley General de Turismo.
- Reglamento General de La Ley de Turismo.
- Política de Turismo.
- Plan Nacional de Turismo.
- Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno del Ministerio de Turismo.
- Manual de Puestos del Ministerio de Turismo.

La necesidad de poseer un Manual de Procedimientos surge con la finalidad de normar los trámites que requieren un cronograma para su desarrollo, uniformando los procedimientos, simplificando las acciones y estableciendo responsables dentro del esquema de trabajo.

5. Perfiles de Puesto:

5.1 Director de Contraloría Sectorial

I. IDENTIFICACION
NOMBRE DEL PUESTO: DIRECTOR DE CONTRALORIA SECTORIAL
SE REPORTA A: Despacho Ministerial
SUPERVISA A: Especialista de Área de Inspección y Evaluación, y Especialista de Área de Monitoreo de las Actividades Turísticas.
PERSONAS REQUERIDAS PARA EL PUESTO: 1

II. REQUISITOS MINIMOS
GRADO ACADÉMICO: Profesional graduado en Economía, Administración de Empresas o áreas afines al puesto y con experiencia en la formulación y evaluación de Proyectos.
EXPERIENCIA: En administración de procesos de inspección, control y seguimiento, al menos de 3 años.
CONOCIMIENTOS ESPECIALES: En Formulación y evaluación de proyectos, conocimiento del sector turístico y/o susceptible de su desarrollo, metodologías de control, conocimiento legal acorde a turismo y normas aplicables.
HABILIDADES ESPECIALES: Liderazgo, trabajo en equipo, con capacidad analítica y de laborar bajo un enfoque de metas. Prácticas en ofimática y telemática.

III. DESCRIPCION GENERICA
Cargo de Director, responsable de controlar la calidad de los prestadores de servicios turísticos de acuerdo a las normas establecidas, mediante el monitoreo, la evaluación e inspección de sus actividades.
Así como también atender los Proyectos Turísticos con perspectiva presentadas al Despacho Ministerial o en su dirección (incluye visitas físicas a ser necesarias).



IV. DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

ACTIVIDADES PERMANENTES:

- Planificar, dirigir y controlar la Dirección bajo su mando, estableciendo los mecanismos adecuados de comunicación y coordinación con las diferentes dependencias de la Institución y CORSATUR, relacionadas con el desempeño de las funciones de su Dirección.
- Realizar inspecciones para la inscripción en el registro nacional de turismo, emitiendo el correspondiente informe.
- Realizar inspecciones y evaluaciones para poder ser declarados a la inversión en proyectos de interés turístico nacional.
- Evaluar la documentación y en campo los proyectos que presentan a través de sus titulares y establecer la factibilidad técnica, financiera, económica y ambiental, actividad realizada por el Comité de Evaluación Técnica.
- Realizar el monitoreo de cumplimiento de estándares establecidos a los establecimientos turísticos.
- Realizar el monitoreo de los proyectos de interés turístico a los que se haya otorgado incentivos fiscales.
- Realizar inspecciones de oficio y por denuncias recibidas respecto a los establecimientos y actividades turísticas, así como las investigaciones y las notificaciones correspondientes.
- Coordinar con la UACI y otras áreas, la formulación de términos de referencia para adquirir los servicios que se contraten por outsourcing.
- Ejecutar otras actividades que le sean asignadas por el Despacho Ministerial.
- Representar al Señor Ministro en las diferentes actividades cuando así lo fuera indicado por el Despacho Ministerial.

ACTIVIDADES PERIÓDICAS:

- Formular y presentar el Plan Anual Operativo de su Dirección.
- Elaborar el presupuesto anual de su Dirección.
- Presentar informes de avances de Plan Anual Operativo.
- Reuniones con otros funcionarios.
- Acompañar o representar a indicaciones del titular de la cartera en misiones a nivel nacional e internacional.

ACTIVIDADES OCASIONALES:

- Asistir a reuniones de trabajo.
- Participa en estudios institucionales proporcionando información y opiniones requeridas.

V. ESPECIFICACIONES

RESPONSABILIDADES: De las decisiones tomadas, uso de información confidencial y aplicar la normativa vigente relacionada.

AMBIENTE: Condiciones ambientales de oficina acorde a la naturaleza del puesto.

RIESGOS: Medianas posibilidades de accidentes de trabajo por las frecuentes visitas de campo y a contraer enfermedades profesionales por causa del ambiente de trabajo.



5.2 ESPECIALISTA ÁREA DE INSPECCIÓN Y EVALUACIÓN

I. IDENTIFICACION

NOMBRE DEL PUESTO: ESPECIALISTA AREA DE INSPECCION Y EVALUACION

SE REPORTA A: Director de Contraloría Sectorial

SUPERVISA A: Ninguno

PERSONAS REQUERIDAS PARA EL PUESTO: 1

II. REQUISITOS MINIMOS

GRADO ACADÉMICO: Profesional graduado en Administración de Empresas, Licenciatura en Ciencias Jurídicas o en áreas afines al puesto.

EXPERIENCIA: Haber desempeñado cargos similares por lo menos dos años en el sector público o privado y con experiencia en la formulación y evaluación de Proyectos.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES: En formulación y evaluación de proyectos, y de leyes y normas aplicables al sector.

HABILIDADES ESPECIALES: Coordinación de equipos de trabajo, con capacidad de trabajar con metas y prácticas de ofimática y telemática.

III. DESCRIPCION GENERICA

Cargo de Especialista de área, responsable de desarrollar los procedimientos de verificación a la normativa, legislación y otras disposiciones aplicables a las empresas turísticas y sus titulares en el país, con el propósito de garantizar la calidad de los servicios turísticos.

IV. DESCRIPCION ESPECIFICA

ACTIVIDADES PERMANENTES:

- Mantener un sistema de información y control que permita evaluar permanentemente el resultado de actividades desarrolladas.
- Vigilar el estricto cumplimiento de las obligaciones que establece la ley de turismo a las empresas turísticas. Especialmente las que estén certificadas y clasificadas según el Registro Nacional de Turismo, así como también aquellos que no lo estuviesen, según lo establecido en la Ley de Turismo.
- Inspeccionar y evaluar los establecimientos que presten servicios turísticos en los casos que determine la ley.
- Inspeccionar las empresas que soliciten a CORSATUR su inscripción y/o renovación al Registro Nacional de Turismo.
- Recibir los recursos de revocatoria de resoluciones de sanción emitidas y canalizarlos a las instancias correspondientes, para resolver lo que corresponda.
- Recibir quejas y denuncias de los clientes de los servicios turísticos.
- Canalizar a CORSATUR, para su conocimiento, las quejas recibidas de los usuarios de servicios turísticos.
- Llevar estadísticas de los casos de atención a usuarios.



IV. DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

- Proponer recomendaciones de mejora de los servicios turísticos, así como las reformas y proyectos de ley que permitan la optimización de la operatividad y sus funciones.
- Identificar los proyectos y/o actividades del área, que requieran ser realizados por los contratistas.
- Supervisar que los contratistas desarrollen los proyectos según los términos de referencia.
- Ejecutar otras actividades que le sean asignadas por el Titular
- Elaborar actas de inspección realizadas a requerimiento de CORSATUR o MITUR.

ACTIVIDADES PERIÓDICAS:

- Formular Plan Anual Operativo del Área.
- Elaborar el presupuesto anual del área.
- Preparar y presentar informes de avance del Plan Anual Operativo.
- Auxiliar al Director en el desarrollo de sus actividades ocasionales y/o periódicas, tales como: institucionales, públicas, privadas, etc.

ACTIVIDADES OCASIONALES:

- Asistir a reuniones de trabajo con representantes institucionales y sectoriales.

V. ESPECIFICACIONES

RESPONSABILIDADES: Uso de información confidencial. De aplicar y cumplir los procesos y procedimientos establecidos.

AMBIENTE: Condiciones ambientales de oficina acorde a la naturaleza del puesto y de campo de acuerdo a la naturaleza de su trabajo.

RIESGOS: Medianamente expuesto a accidentes de trabajo y bajas posibilidades de contraer enfermedades profesionales por causa del ambiente de trabajo.

5.3 ESPECIALISTA ÁREAS DE MONITOREO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS

I. IDENTIFICACION

NOMBRE DEL PUESTO: ESPECIALISTA ÁREAS DE MONITOREO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS

SE REPORTA A: Director de Contraloría Sectorial

SUPERVISA A: Ninguno

II. REQUISITOS MÍNIMOS

GRADO ACADÉMICO: Profesional graduado en Administración de Empresas, Turismo o en áreas afines.

EXPERIENCIA: Haber desempeñado cargos similares por lo menos tres años en el sector público o en el sector privado y con experiencia en la formulación y evaluación de Proyectos.



CONOCIMIENTOS ESPECIALES: En preparación, diseño, formulación y en evaluación de proyectos, y de leyes y normas aplicables al sector.

HABILIDADES ESPECIALES: Con capacidad de trabajar y cumplir con metas.

III. DESCRIPCIÓN GENERAL

Responsable de verificar el cumplimiento del buen uso de los beneficios e incentivos que otorga la Ley de Turismo a los inversionistas en Proyectos de Interese Turístico Nacional.

IV. DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

ACTIVIDADES PERMANENTES:

- Monitorear y evaluar el destino de la inversión realizada por los prestadores de servicios turísticos a los que se les haya otorgado incentivos.
- Evaluar que las inversiones realizadas con los incentivos fiscales otorgados a las empresas turísticas beneficiadas, promuevan el desarrollo turístico del país.
- Verificar el cumplimiento de los estándares de calidad que norman la actividad turística.
- Verificar el cumplimiento de la contribución establecida sobre las ganancias obtenidas durante el periodo de exoneración, por las empresas beneficiadas con los incentivos que establece la Ley de Turismo.
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales en cuanto al respeto y mantenimiento de la vocación turística de los recursos naturales, arqueológicos y culturales que integran el inventario turístico del país.
- Canalizar al Departamento de Inspecciones y Evaluación la información sobre casos de contravención a la legislación turística que detecte.
- Identificar los proyectos y/o actividades del área que requieran ser realizados por contratistas.
- Supervisar que los contratistas desarrollen los proyectos según los términos de referencia.
- Realizar otras funciones de su competencia que le sean asignadas.

ACTIVIDADES PERIÓDICAS:

- Apoyar la formulación del Plan Anual Operativo del Área.
- Apoyar la elaboración del Presupuesto Anual del Área.
- Preparar y presentar informes de avance del Plan de Trabajo.

ACTIVIDADES OCASIONALES:

- Asistir a reuniones de trabajo según sean requeridas por la Dirección.

V. ESPECIFICACIONES

RESPONSABILIDADES: De los resultados de su área y de las relaciones con representantes institucionales y sectoriales.

AMBIENTE: Condiciones ambientales de oficina acorde a la naturaleza del puesto y de campo de acuerdo a la naturaleza de su trabajo.

RIESGOS: Medianamente expuesto a accidentes de trabajo y bajas posibilidades de contraer enfermedades profesionales por causa del ambiente de trabajo.

6. Definiciones:

Centro Turístico de Interés Nacional: Área geográfica delimitada en la que se ubican uno o varios atractivos turísticos, sean de tipo histórico, cultural, religioso, recreativo o de cualquier otra naturaleza que generen en su entorno actividad turística susceptible de ser desarrollado como un producto turístico.

Empresas Turísticas: Las que ofrecen y prestan servicios a turistas en las áreas de información, transporte, alojamiento, alimentación y recreación.

Flujogramas: Modelos gráficos que representan en forma esquemática y simplificada el procedimiento, mediante el uso de símbolos.

Inspección y Monitoreo: La vigilancia y verificación del cumplimiento de las obligaciones de la Ley de Turismo y sus Reglamentos por parte de las empresas turísticas, así como la vigilancia y control de las inversiones realizadas por los beneficiarios de incentivos fiscales.

MARN: Ministerio del Medio Ambiente y Recursos Naturales.

PITN: Proyecto o Plan Maestro de construcción, remodelación o mejora de infraestructura y servicios turísticos, que es calificado como tal por el Ministerio de Turismo, en virtud de su interés y contexto recreativo, cultural, histórico, natural o ecológico, que lo hacen elegible para gozar de los incentivos que concede la Ley de Turismo.

Procedimiento: Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que tienen por objeto la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, la determinación de tiempos de realización, el uso de materiales y tecnologías, y la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.

Región Turística de Interés Nacional: Área geográfica de amplia extensión, conformada por dos o más Zonas Turísticas de Interés Nacional, que a juicio de esta Secretaría, son susceptibles de ser considerados conjuntamente e identificadas como Región, por poseer características homogéneas o compartir un interés o tema en común.

Ruta Turística de Interés Nacional: Vía aérea, terrestre o acuática que conecta varios puntos (municipios, pueblos, lugares) con atractivos y servicios turísticos (históricos, culturales, religiosos, gastronómicos, recreativos, etc.) que son atractivos para el turista con posibilidades de crecimiento y desarrollo turístico.

SECPRES: Secretaría de la Cultura de la Presidencia de la Republica.

Zona Turística de Interés Nacional: Área geográfica constituida por ciertas partes o la totalidad de las áreas territoriales de uno o varios municipios, que de forma real o potencial poseen variedad de atractivos turísticos, así como una oferta básica de servicios turísticos y otros servicios complementarios con estos, de manera que puedan llegar a desarrollarse como productos turísticos.

7. Políticas:

Esta metodología permite razonar cómo, cuándo, dónde y quien debe realizar las actividades dentro de los cuatro procesos prioritarios que la Ley faculta a la Dirección de Contraloría Sectorial – Inspecciones, Monitoreo, Declaración PITN, Declaración de Zonas, Regiones, Centros y Rutas de Interés Turístico Nacional- viabilizando y haciendo factible su desarrollo en el cronograma presupuestado.

8. El Presente Manual está estructurado en 3 Procedimientos:

1. Procedimiento de Inspecciones y Monitoreo.
 - 1.1 Inspecciones
 - 1.2 Monitoreo
2. Procedimiento de Declaratoria Proyectos de Interés Turístico Nacional.
3. Procedimiento de Declaratoria de Región, Zona, Centro o Ruta Turística.



1. PROCEDIMIENTO DE INSPECCION Y MONITOREO

OBJETIVO

Establecer los procedimientos para aquellos casos contemplados en la Ley de Turismo y en la Ley de la Corporación Salvadoreña de Turismo, en los cuales el Ministerio de Turismo, en virtud de las competencias que le señalan las referidas Leyes, en el ejercicio de su actividad contralora tiene la facultad de realizar inspecciones a personas y empresas dedicadas a la prestación de servicios turísticos, especialmente de aquéllas que obtengan del Registro Nacional de Turismo la certificación y clasificación respectiva, con el fin de vigilar y verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley de Turismo y su Reglamento.

SEGMENTO AL CUAL ESTA ENFOCADO ESTE PROCEDIMIENTO

Los servidores públicos miembros de la DCS serán los responsables de ejecutar el presente manual, a través de la aplicación de los procedimientos que se detallan en el presente instrumento.

PROCEDIMIENTO GENERAL

Acreditación e Identificación (Reglamento General de la Ley de Turismo)

Art.44 - El inspector deberá exhibir al Titular del establecimiento o a su Representante la credencial otorgada por la Secretaria de Estado, en la cual se deberá consignar su fotografía reciente, los datos del inspector tales como nombres y apellidos, cargo, periodo de nombramiento, firma y sello del funcionario que expide la credencial.

Art.45 – Los inspectores antes de iniciar sus funciones, deberán identificarse y acreditarse ante el propietario, representante, gerente o la persona encargada del establecimiento, e informarles de la diligencia a realizar.

Obligaciones de los delegados (Ley de Turismo)

Art.10 - Los delegados no podrán en ningún momento divulgar a terceros información confidencial que les sea proporcionada por las Empresas Turísticas, caso contrario quedarán sujetos a las sanciones legales pertinentes.

Desarrollo de las Inspecciones y Monitoreos (Reglamento General de Turismo)

Art.45 - Los inspectores antes de iniciar sus funciones, deberán identificarse y acreditarse ante el propietario, representante, gerente o la persona encargada del establecimiento, e informarles de la diligencia a realizar.

Art.42 – la inspección se ejecutará a través de los inspectores que la Secretaría de Estado acredite, los cuales deberán guardar la reserva del caso sobre la información que obtengan durante el ejercicio de sus funciones y quienes estarán facultados para:

- a) Verificar la prestación y las condiciones bajo las cuales se prestan los servicios, para tal efecto, el delegado podrá acceder a los establecimientos o locales de la empresa y podrá

hacer uso de cualquier medio tecnológico para la captura de información, como tomar fotografías o videos, de todas las áreas de los establecimientos donde opere la empresa turística, la información tendrá carácter confidencial y formará parte del expediente respectivo.

Contenido del informe de inspección

Los informes resultantes de las inspecciones deberán contener lo siguiente:

1. Identificación del establecimiento y su titular, ubicación y clase de servicio.
2. Los hechos o circunstancias relevantes constatadas durante la inspección.
3. Listado de las deficiencias o infracciones observadas, cuando las hubiere.
4. Cualquier otra situación que a juicio del delegado considere pertinente relacionar.

Resolución

De lo que resulte de la inspección realizada, el Director de Contraloría Sectorial podrá resolver lo siguiente:

1. Se lleven a cabo los procedimientos tendientes a que se realicen acciones correctivas a las deficiencias o infracciones observadas cuando fuere posible.
2. Se inicie el procedimiento para la aplicación de las sanciones que correspondan si esto fuera procedente conforme a la Ley. Lo mismo procederá cuando la inspección no haya podido realizarse por negativa del titular de la empresa o sus representantes.

Marco Normativo para Inspecciones y Monitoreo (Reglamento General de la Ley de turismo)

Vigilancia de las Empresas Turísticas:	Art. 40- Art. 54
Empresas Turísticas de Alimentación:	Art. 12-Art.15
Empresas Turísticas de Alojamiento:	Art. 16-Art. 19
Empresas Turísticas de Recreación:	Art.20- Art.25
Empresas Turísticas de Información:	Art. 26- Art. 33
Empresas Turísticas de Transporte:	Art. 34- Art. 39

Sanciones

Esta Secretaría de Estado cuando por cualquier medio tenga conocimiento de incumplimiento de las obligaciones legales por parte de los titulares y/o de sus empresas turísticas, estará en la obligación de iniciar inmediatamente el proceso de investigación correspondiente según el Capítulo VIII "Procedimiento Sancionador" establecido en la Ley de Turismo, tipificando las infracciones y sanciones según el Capítulo VII del referido instrumento jurídico.

PROCEDIMIENTO POR CONOCIMIENTO DE POSIBLES INCUMPLIMIENTOS POR PARTE DE EMPRESAS TURÍSTICAS. (Reglamento General de la Ley de Turismo)

Art.95 – El turista o cualquier persona podrán denunciar ante la Secretaría de Estado por medio de la DCS, cualquier hecho irregular cuya responsabilidad atribuye a los prestadores de servicios turísticos y que pueda considerarse una infracción a las obligaciones establecidas en la Ley de Turismo o sus Reglamentos.



Inspección (Reglamento General de la Ley de Turismo)

Art.97 – Admitida la denuncia, la Secretaría de Estado, a través de la DCS, ordenará el inicio del proceso de investigación correspondiente y dispondrá el realizar inspección a la empresa denunciada dentro de los tres días hábiles siguientes a la denuncia, si se tratare de establecimiento del área urbana de San Salvador o dentro de un plazo máximo de cinco días hábiles, si el establecimiento estuviere en otro lugar de la Republica, a fin de comprobar la veracidad de los hechos denunciados. En tal caso, el inspector deberá constatar si existen indicios de haberse cometido la infracción denunciada, conforme a la información que haya sido puesta en conocimiento, sin perjuicio de verificar el cumplimiento de las demás obligaciones contenidas en la Ley de Turismo y sus Reglamentos, así como cualquier otra información que fuere relevante.

Informe (Reglamento General de la Ley de Turismo)

Art. 98 - De lo que resulte de la inspección realizada, la DCS de la Secretaría de Estado emitirá informe que contendrá lo siguiente:

- a) Se desestime el incumplimiento denunciado o puesto en conocimiento, por no haber encontrado indicios de haberse cometido la infracción y se archive el expediente del proceso de investigación.
- b) Se abra el Expediente Administrativo correspondiente de conformidad al Art. 31 LT, por haberse encontrado indicios del incumplimiento de las obligaciones que establece la Ley de Turismo y sus Reglamentos y se inicie el procedimiento para la aplicación de sanciones.

Dicho informe será remitido al presunto infractor para conceder una audiencia dentro de los tres días hábiles contando a partir del día siguiente al de la notificación respectiva. Vencido este plazo si fuera procedente, se abrirá a pruebas el expediente por un período de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación, para que comparezca con las pruebas que pueda aportar. Concluido el término de prueba, en su caso, se emitirá la resolución correspondiente imponiéndose o no la sanción que corresponda conforme a la Ley de Turismo.

Remisión de certificación del expediente de inspección.

En el caso que se resuelva la apertura de Expediente Administrativo, la Dirección de Contraloría Sectorial certificará copia del expediente de inspección y lo remitirá con aviso a la Unidad de Asesoría Jurídica del MITUR en un plazo no mayor a 2 días, para que inicie el procedimiento sancionador conforme a los Arts. 31 y siguientes de la Ley de Turismo. De la resolución emitida se admitirá el recurso de revocatoria dentro de los tres días hábiles siguientes a la notificación. El titular de la Secretaria de Estado resolverá lo que corresponda en la siguiente audiencia.

La facultad para investigar e imponer las sanciones originadas por las infracciones a la Ley y sus Reglamentos, prescribe a los seis meses para las infracciones leves y graves y un año para las infracciones consideradas como muy graves, a partir de la fecha que se haya cometido la infracción.

Expediente Administrativo

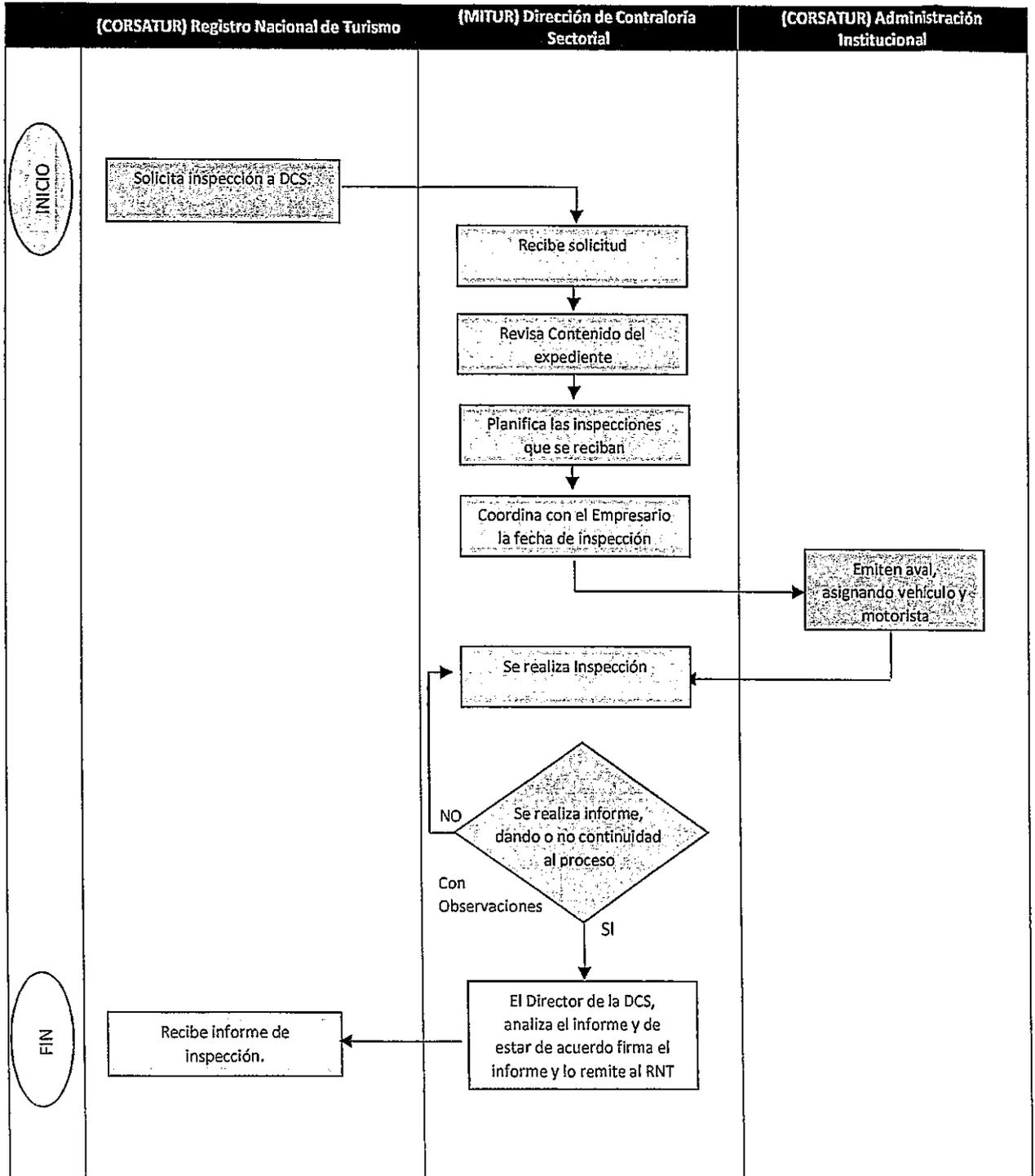
La Dirección de Contraloría Sectorial, llevará control y resguardo de los expedientes administrativos sobre las inspecciones realizadas a las empresas turísticas y sus titulares.

1. 1 INSPECCIONES

Desarrollo de los Procedimientos:

INSPECCIONES A SOLICITUD EL RNT		
No	RESPONSABLE	ACCIÓN
01	Jefe del Registro Nacional de Turismo	Solicita inspección a la DCS, enviando en anexo el expediente de la empresa turística.
02	Especialista en Inspección y Evaluación.	Recibe solicitud del RNT. Revisa el contenido del expediente, la ubicación geográfica de la empresa y el Rubro al que se dedica.
03	Especialista en Inspección y Evaluación.	Planifica las inspecciones de acuerdo al orden y cantidad de inspecciones que se reciban. Coordina con el empresario propietario de la empresa turística o el encargado asignado en la solicitud, la programación de la visita de Inspección. Y luego planifica el desplazamiento (con transporte MITUR, CORSATUR, propio o sin movilización)
04	Las Administraciones de CORSATUR y MITUR	Emiten aval, asignando vehículo y motorista para el acompañamiento en la Misión.
05	Especialista en Inspección y Evaluación.	Realiza la Inspección, en la hora y fecha acordada, llenando el formulario y verificando el cumplimiento o no de la normativa estipulada en el Reglamento General de Turismo. Para respaldo gráfico se toman fotografías. Al finalizar levanta un acta, la cual es firmada por el representante de la empresa junto con la especialista.
06	Especialista en Inspección y Evaluación.	Posterior a la visita en las instalaciones donde se ubica la empresa, elabora un informe, emitiendo resolución 1) de continuar con el proceso de inscripción o renovación, 2) realizar acciones correctivas para subsanar alguna prevención, 3) que no se continúe con el proceso de inscripción o renovación.
07	Especialista en Inspección y Evaluación.	En caso de haber prevenciones por subsanar, se programa en un tiempo prudencial, una nueva visita para verificar el cumplimiento de las acciones a subsanar, y determinar si se emite resolución de continuar con el proceso ante el RNT o no.
08	Director de Contraloría Sectorial	Revisa, estudia, analiza y si está de acuerdo firma el informe formulado por el o la Especialista y lo envía a la Jefe del Registro Nacional de Turismo
09	Jefe del Registro Nacional de Turismo	Recibe informe de inspección.

DIAGRAMA DE FLUJO DE INSPECCIONES A SOLICITUD EL RNT



PROCEDIMIENTO POR SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN O RENOVACIÓN EN EL RNT

Ejecución de Inspección

Las inspecciones a requerimiento del RNT, en virtud de haberse presentado solicitud de inscripción o renovación de empresa turística y su titular, se realizarán dentro del plazo de 7 días hábiles a partir del día siguiente a la fecha de recepción por parte de la Dirección de Contraloría Sectorial del requerimiento proveniente del RNT. Tomando en consideración que habrán casos particulares en los cuales por eventualidades ajenas a la Dirección de Contraloría Sectorial el proceso puede alargarse, extendiendo el plazo, previa justificación.

Desarrollo de la inspección por solicitud de inscripción. (Reglamento General de la Ley de Turismo)

Art. 47 - Cuando la inspección procediere por solicitud de inscripción de una empresa y su Titular en el RNT, el inspector deberá constatar además las siguientes circunstancias:

- a) Que la información y documentos presentados por el solicitante, sean concordantes con la realidad del negocio en relación al desarrollo de sus actividades: Ubicación del establecimiento, servicios ofrecidos, información al cliente y cualquier otra que fuere relevante.
- b) Que el Titular o sus representantes hayan proveído de forma veraz la información concerniente a los datos generales, así como los servicios turísticos prestados y las condiciones físicas del establecimiento.
- c) Que la empresa y su titular den estricto cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de Turismo, así como a lo dispuesto para cada tipo de servicio turístico en el presente Reglamento.

Desarrollo de la inspección por solicitud de renovación. (Reglamento General de la Ley de Turismo)

Art. 48 - Cuando la inspección procediere por solicitud de renovación de una empresa y su titular en el RNT, prevista en el artículo 19-D literal c) de la Ley de la Corporación Salvadoreña de Turismo, el inspector, además de corroborar las circunstancias establecidas en el artículo anterior, deberá constatar:

- a) Que la empresa cumpla y mantenga vigentes sus servicios, de conformidad a la clasificación y categoría otorgada por el RNT.
- b) Que el titular de la Empresa Turística haya actualizado la información proporcionada al RNT, si hubieren realizado modificaciones o cambios.

Acta de inspección

De lo que resulte de la inspección realizada, el delegado emitirá un Acta según el Art. 46 del Reglamento General de la Ley de Turismo, en la que se consignará lo siguiente:

- a) Lugar, hora y fecha.



- b) Identificación del establecimiento y su titular, nombre del proyecto, ubicación y clase de servicio.
- c) Nombre del propietario o representante del mismo que estuvo presente durante la inspección, señalando la calidad o cargo que desempeña en la empresa.
- d) Los hechos o circunstancias relevantes constatadas.
- e) Listado de las deficiencias o infracciones observadas, cuando las hubiere.
- f) Cualquier otra situación que a juicio del delegado considere pertinente relacionar en el acta.

Resolución (Reglamento General de la Ley de Turismo)

Art. 49 - De lo que resulte de la inspección realizada, ya sea por solicitud de inscripción o renovación, la Secretaría de Estado podrá resolver lo siguiente:

- a) Que se continúe con el proceso de inscripción o renovación de la empresa y su titular en el RNT, por no haber encontrado infracciones.
- b) Se lleven a cabo los procedimientos tendientes a que se realicen acciones correctivas, si esto fuere posible. En este caso, se realizará posteriormente nueva inspección, concediendo para ello un plazo prudencial, a fin de verificar el cumplimiento de las acciones correctivas y en caso de que así fuere, recomendar se continúe con el proceso de inscripción o renovación.
- c) Que no se continúe con el proceso de inscripción o renovación, por haber encontrado incumplimientos o infracciones en la empresa o su titular, y se inicie el procedimiento para la aplicación de las sanciones que correspondan si esto fuera procedente conforme a la Ley. Lo mismo procederá cuando en el caso del literal anterior, no se atendieren las recomendaciones formuladas en el plazo concedido para ello.

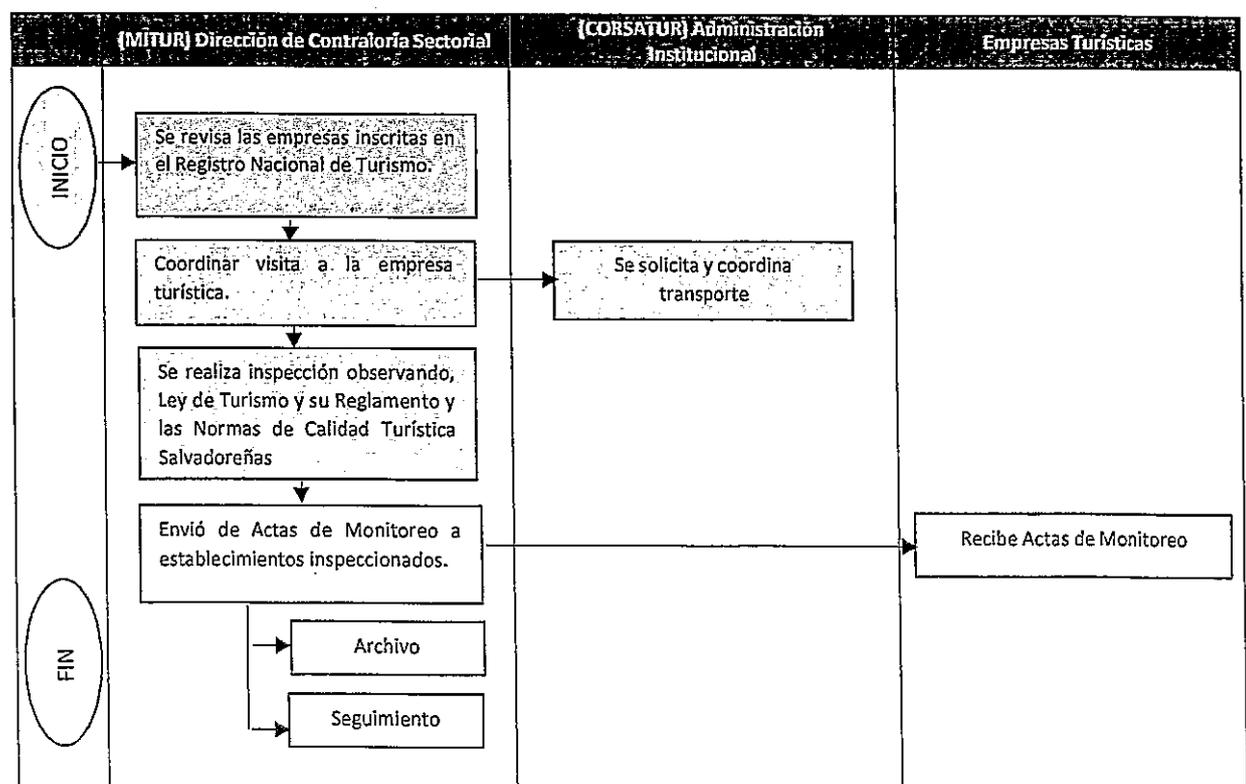


1.2 MONITOREOS

Desarrollo de los Procedimientos:

INSPECCIONES DE MONITOREO		
No	RESPONSABLE	ACCIÓN
01	Especialista de Monitoreo de Actividades Turísticas	Se revisa las empresas inscritas en el Registro Nacional de Turismo.
02	Especialista de Monitoreo de Actividades Turísticas	Coordina con el empresario propietario de la empresa turística o el encargado, la programación de la visita de Monitoreo. Y luego planifica el desplazamiento (con transporte MITUR, CORSATUR o propio)
03	Especialista de Monitoreo de Actividades Turísticas	Se realiza inspección observando, Ley de Turismo y su Reglamento y las Normas de Calidad Turística Salvadoreñas
04	Especialista de Monitoreo de Actividades Turísticas	Informe final de Monitoreo con o sin observaciones.
05	Especialista de Monitoreo de Actividades Turísticas	Envío de Actas de Monitoreo a establecimientos inspeccionados.

DIAGRAMA DE FLUJO VISTIAS MONITOREO TURISTICO



PROCEDIMIENTO PARA VIGILANCIA Y CONTROL DE EMPRESAS TURISTICAS

Cuando la inspección procediere para verificar la atención y calidad de los servicios ofrecidos a turistas por parte de las empresas turísticas, el delegado deberá constatar las siguientes circunstancias según el Art.11 del Reglamento General de la Ley de Turismo:

- a) Exhibir a sus clientes y visitantes el precio de sus productos o servicios, así como los impuestos y contribuciones especiales que lo afectan y la moneda en que deberán pagar
- b) Cumplir con las normas de higiene, seguridad, salud y medio ambiente y las demás legalmente establecidas
- c) Exhibir en lugar visible las regulaciones, condiciones generales del servicio y uso de las instalaciones del establecimiento
- d) Respetar los derechos que le asistan al visitante como consumidor, según la normativa vigente
- e) Cumplir con las demás obligaciones legales de acuerdo a la naturaleza del establecimiento.

Al mismo tiempo, al realizar el monitoreo se verifica:

- a) El estado de la infraestructura y mobiliario del inmueble
- b) El seguimiento de la implementación de las Normas de Calidad Turística Salvadoreñas y Buenas Prácticas Turísticas de Centroamérica, las cuales no son de obligatorio cumplimiento, pero generan una dirección en cuanto a la aplicación de estándares de calidad.

Resolución

De lo que resulte del monitoreo realizado, la Dirección de Contraloría Sectorial podrá resolver lo siguiente:

- a) Se lleven a cabo los procedimientos tendientes a que se realicen acciones correctivas, si esto fuere posible.
- b) Por haber encontrado incumplimientos o infracciones en la empresa o su titular, se inicie el procedimiento para la aplicación de las sanciones que correspondan si esto fuera procedente conforme a la Ley.

PROCEDIMIENTO PARA VIGILANCIA Y CONTROL DE PITN.

Ejecución para Vigilancia y Control (Reglamento General de la Ley de Turismo)

Art.52 - Cuando la inspección procediere para verificar el cumplimiento por parte empresas que cuentan con Acuerdo de Calificación de PITN, de las obligaciones establecidas en la Ley de Turismo, el delegado deberá constatar las siguientes circunstancias:

- a) Que le obra se haya ejecutado de conformidad con la información expuesta en el Estudio de Factibilidad del Proyecto y acorde a los Planos del Proyecto aprobados presentados con la solicitud.
- b) Que el establecimiento esté operando de acuerdo a lo expresado en el Estudio de Factibilidad presentado del Proyecto, en cuanto a la actividad desarrollada, instalaciones, capacidad, equipamiento, etc.
- c) Que los incentivos fiscales otorgados estén siendo utilizados para los fines exclusivos de la actividad incentivada.
- d) Que los bienes importados en virtud de los incentivos otorgados estén debidamente identificados.
- e) Que el Proyecto cumpla con todas las obligaciones que le sean aplicables de conformidad a la Ley de Turismo, el presente Reglamento y otras normativas relacionadas con la temática.

Acta de Monitoreo

De lo que resulte de la inspección realizada, el delegado emitirá un Acta según el Art. 46 del Reglamento General de la Ley de Turismo, en la que se consignará lo siguiente:

- a) Lugar, hora y fecha de la inspección realizada.
- b) Identificación del establecimiento y su titular, nombre del proyecto, ubicación y clase de servicio.
- c) Nombre del propietario o representante del mismo que estuvo presente durante la inspección.
- d) Los hechos o circunstancias relevantes constatadas.
- e) Listado de las deficiencias o infracciones observadas, cuando las hubiere.
- f) Cualquier otra situación que a juicio del delegado considere pertinente relacionar en el acta.

A diferencia del proceso de la entrega de Acta establecido en el acápite de inspecciones, en la cual se hace entrega física ipso facto de una copia de dicho instrumento, en el Monitoreo el procedimiento para formular esta acta se desglosa de la siguiente manera:



- a) Con la información recopilada se inicia la elaboración del informe verificando si existe alguna observación a subsanar emitiendo recomendaciones para la mejora de la prestación del servicio turístico.
- b) Se hace una revisión de las fotografías tomadas durante la visita para evidenciar el soporte visual de las irregularidades encontradas señaladas en el informe anterior.
- c) Independientemente se encuentren observaciones por subsanar o no, se genera un acta conteniendo los literales a)-f) del presente numeral, la cual es remitida de manera física o digital a fin de dar cumplimiento a la formal recepción por parte del establecimiento.

Resolución

Art. 53 – Si de la inspección realizada, resulta que la empresa que cuenta con Acuerdo de Calificación de PITN, no cumple con las obligaciones establecidas en la Ley de Turismo, la Secretaría de Estado podrá resolver:

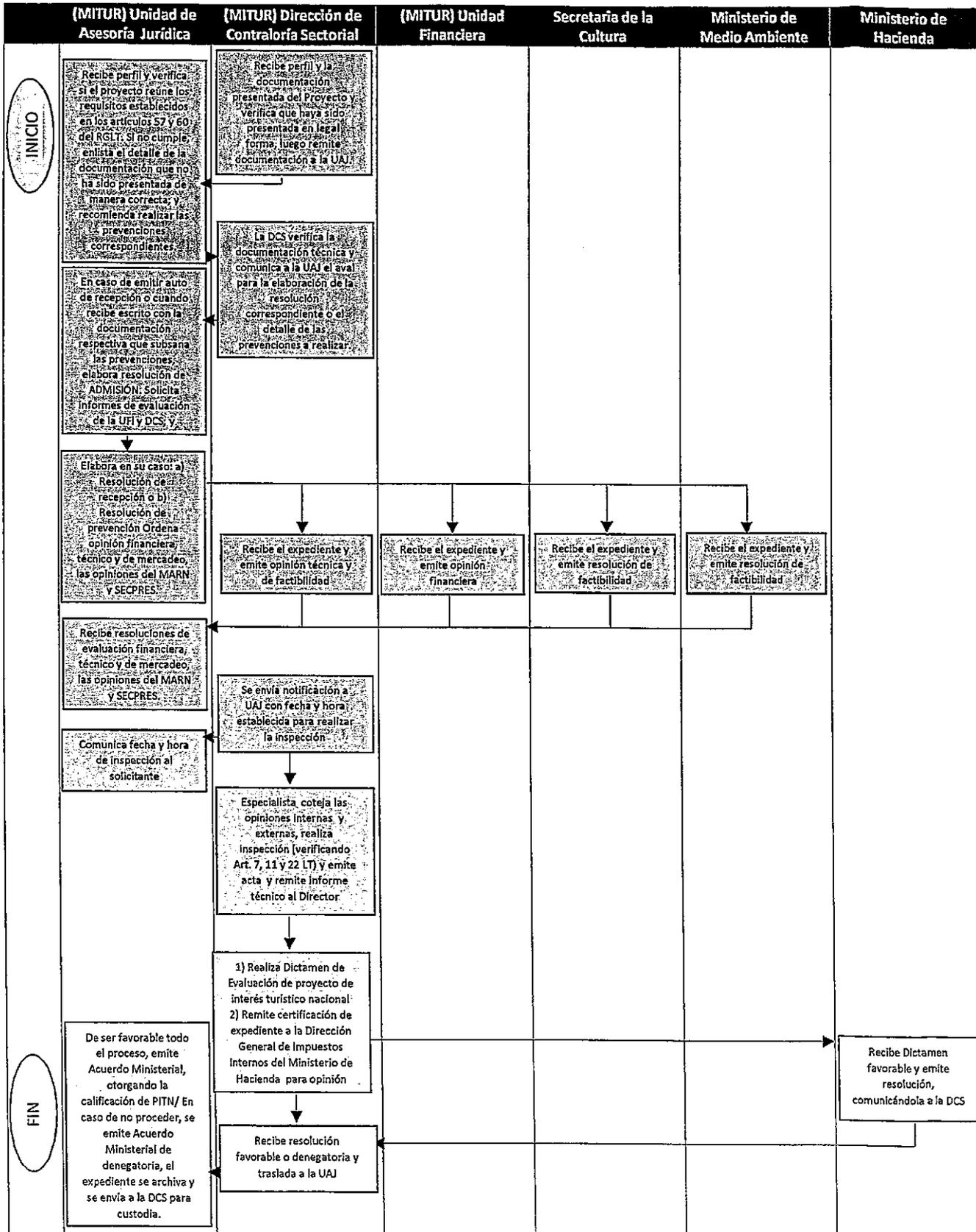
- a) Se lleven a cabo los procedimientos tendientes a que se realicen acciones correctivas, si esto fuere posible. En este caso, se realizará posteriormente nueva inspección, concediendo para ello un plazo de hasta treinta días hábiles, a fin de verificar el cumplimiento de las acciones correctivas.
- b) Se inicie el procedimiento establecido en la Ley de Turismo para la aplicación de las sanciones que correspondan, por haber encontrado presuntos incumplimientos o infracciones al Proyecto. Lo mismo procederá cuando en el caso del literal anterior, no se atendieren las recomendaciones formuladas en el plazo concedido para ello.

2. DECLARATORIA DE PROYECTO DE INTERÉS TURÍSTICO NACIONAL

DECLARATORIA DE PROYECTO DE INTERÉS TURÍSTICO NACIONAL		
No.	RESPONSABLE	ACCIÓN
01	Dirección de Contraloría Sectorial	La DCS recibe el perfil o estudio de factibilidad y la documentación presentada por el propietario del Proyecto y verifica que haya sido presentada en legal forma, completa y de conformidad con las disposiciones establecidas en la Ley y el presente Reglamento. Posteriormente, remite documentación a la UAJ.
02	Unidad de Asesoría Jurídica	Recibe perfil o estudio de factibilidad y la documentación presentada y verifica si el proyecto reúne los requisitos de forma establecidos en los artículos 57 y 60 del Reglamento General de la Ley de Turismo. Si la Documentación no cumple, enlista el detalle de la documentación que no ha sido presentada de manera correcta; y recomienda realizar las prevenciones correspondientes.
03	Dirección de Contraloría Sectorial	La DCS verifica la documentación técnica y comunica a la UAJ el aval para la elaboración de la resolución correspondiente o el detalle de las prevenciones a realizar.
04	Unidad de Asesoría Jurídica	La UAJ elabora en su caso: a) Resolución de recepción o b) Resolución de prevención.
05	Unidad de Asesoría Jurídica	La UAJ, en caso de emitir auto de recepción o cuando recibe escrito con la documentación respectiva que subsana las prevenciones, elabora resolución de ADMISIÓN. Asimismo solicita informes de evaluación de la UFI y DCS; y opiniones a MARN y SECPRES.
06	Unidad de Asesoría Jurídica	Recibe informes de evaluación financiera, técnico y de mercadeo, las opiniones del MARN y SECPRES.
07	Dirección de Contraloría Sectorial	Se envía notificación a UAJ con fecha y hora establecida para realizar la inspección. Esta Unidad le comunica al solicitante.
08	Especialista en Inspección y Evaluación Turística	Al contarse con el informe de evaluación financiera, técnico y de mercadeo, las opiniones del MARN y SECPRES se realizan la inspección al Proyecto verificando lo establecido en los Artículos, 7, 11 y 22 de la Ley de Turismo. Al finalizar se levanta un acta firmada por la especialista y el representante de la empresa. Para respaldo grafico se toman fotografías.
09	Especialista de Inspección y Evaluación Turística	Realiza informe el cual se entrega al Director de Contraloría Sectorial con lo observado durante la inspección y la conclusión técnica sobre el proyecto.
10	Dirección de Contraloría Sectorial	Realiza Dictamen de evaluación de proyecto de interés turístico nacional.
11	Director de Contraloría Sectorial	Remite certificación del expediente de calificación a la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda solicitándole emita opinión respecto del Proyecto, en casos que se requiera.
12	Director de Contraloría Sectorial	Notifica a UAJ, resolución favorable o denegatoria de la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda para que se elabore el Acuerdo Ministerial correspondiente.
13	Unidad de Asesoría Jurídica	De ser favorable se elabora y entrega certificación del Acuerdo Ministerial al solicitante, de ser negativo se emite Acuerdo de denegatoria, se comunica y archiva el expediente.



DIAGRAMA DE FLUJO, DECLARATORIA DE PROYECTO DE INTERÉS TURÍSTICO NACIONAL



PROCEDIMIENTO DE DECLARATORIA DE PROYECTO DE INTERÉS TURÍSTICO NACIONAL

Según el Art. 22 de la Ley de Turismo, el Ministerio de Turismo, es el encargado de otorgar la calificación o denegatoria de los Proyectos de Interés Turístico Nacional. Previa opinión favorable del Ministerio de Hacienda, del Ministerio de Medio Ambiente y Recurso Naturales y de la Secretaría de la Cultura de la Presidencia de la Republica, para aquellas inversiones que superen los cincuenta mil dólares de Estados Unidos de América (US \$50,000.00). Para las inversiones menores de cincuenta mil dólares de Estados Unidos de América (US \$50,000.00), bastará la opinión del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, de la Secretaría de la Cultura de la Presidencia de la Republica y Ministerio de Turismo.

En concordancia a este procedimiento se establece en las disposiciones transitorias, específicamente en el Art. 36, los incentivos fiscales con los que gozan los PITN cuya inversión es por un monto igual o mayor a veinticinco mil dólares de los Estados Unidos de América (US \$25,000.00). Los requisitos, modelo de solicitudes y declaración jurada para la aplicación del goce de estos incentivos a las empresas turísticas que sean declaradas como PITN, están establecidos en el folleto, que responde al título de "Inversión Turística, Requisitos para la Declaratoria de Proyecto de Interés Turístico Nacional" (del cual se anexa digitalmente un ejemplar) y para conocimiento de la ciudadanía se dispuso subirlo a la página web de MITUR: www.mitur.gob.sv

PROCEDIMIENTO POR SOLICITUD DE CALIFICACIÓN DE NUEVA INVERSIÓN COMO PROYECTO DE INTERÉS TURÍSTICO NACIONAL.

Ejecución de Inspección

La Unidad de Asesoría Jurídica comunicará con al menos cinco días hábiles de anticipación a la Dirección de Contraloría Sectorial, el día y hora que se señale para la realización de las inspecciones por solicitud de calificación de una nueva inversión como PITN.

Desarrollo de la inspección por solicitud de calificación. Arts. 7, 11, 22, LT.

Cuando la inspección procediere por solicitud de calificación de una nueva inversión como PITN, los delegados deberán constatar las siguientes circunstancias:

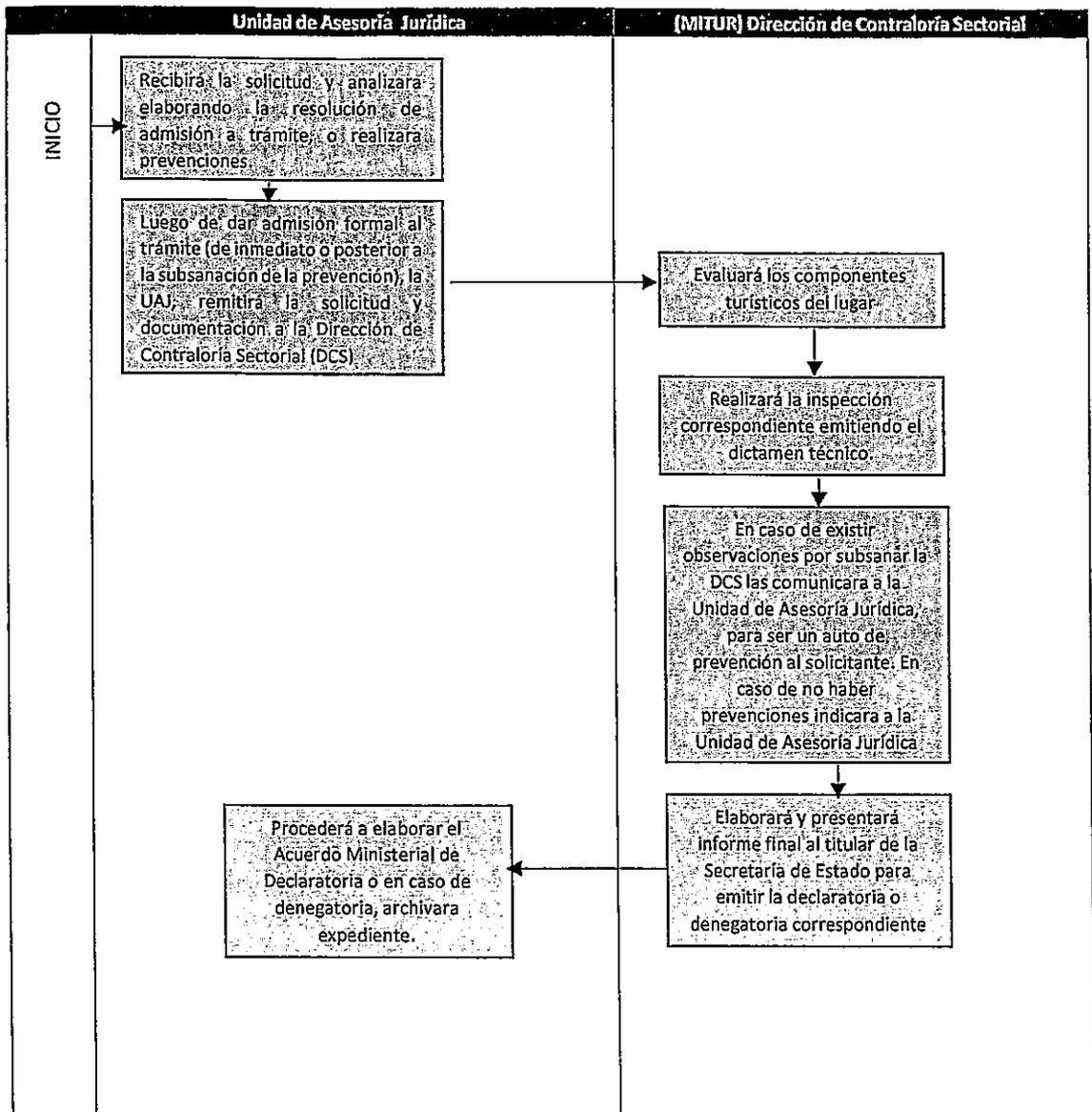
- f) Que los permisos Ambiental, Municipal, de OPAMSS y/o del Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano y cualquier otro que fuere necesario en su caso, se encuentren todos vigentes a la fecha de la inspección.
- g) Que la obra se haya ejecutado de conformidad con la información expuesta en el Estudio de Factibilidad del Proyecto y acorde a los Planos del Proyecto aprobados presentados con la solicitud.
- h) Si el establecimiento ya está en funcionamiento, que el mismo esté operando de acuerdo a lo expresado en el Estudio de Factibilidad presentado del Proyecto, en cuanto a la actividad desarrollada, instalaciones, capacidad, equipamiento, etc.
- i) Deberá evidenciar la inspección tomando las fotografías necesarias que permitan ubicar adecuadamente sobre el desarrollo del proyecto al interesado.
- j) Cualquier otra circunstancia que el delegado considere pertinente incorporar en el acta para mayor ilustración.



3. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO INSTITUCIONAL PARA LA DECLARATORIA DE REGIÓN, ZONA, CENTRO O RUTA TURÍSTICA.

DECLARATORIA DE REGIÓN, ZONA, CENTRO O RUTA TURÍSTICA		
No	RESPONSABLE	ACCIÓN
01	Unidad de Asesoría Jurídica	Recibirá la solicitud y documentación complementaria, reuniendo los requisitos de forma establecido en el presente instrumento, procederá a dar oficial recepción, elaborando la resolución de admisión a trámite. En caso contrario, la UAJ, realizará y notificará la resolución de prevención, a fin de que el solicitante complete la documentación respectiva.
02	Unidad de Asesoría Jurídica	Luego de dar admisión formal al trámite (de inmediato o posterior a la subsanación de la prevención), la UAJ, remitirá la solicitud y documentación a la Dirección de Contraloría Sectorial (DCS) para su estudio, análisis y revisión.
03	Dirección de Contraloría Sectorial	Evaluará los componentes turísticos del lugar, pudiéndose respaldar con estudios o inventarios turísticos que CORSATUR haya realizado al respecto.
04	Dirección de Contraloría Sectorial	Solicitará si es preciso, opinión a las entidades gubernamentales, cuando la solicitud involucre la participación de alguna de ellas.
05	Especialista en Inspección y Evaluación	Realizará la inspección correspondiente emitiendo el dictamen técnico.
06	Dirección de Contraloría Sectorial	En caso de existir observaciones por subsanar la DCS las comunicara a la Unidad de Asesoría Jurídica, para ser un auto de prevención al solicitante. En caso de no haber prevenciones indicara a la UAJ proseguir con el proceso.
07	Unidad de Asesoría Jurídica	Elaborará y notificará el auto de prevención al solicitante (en caso de ser necesario). Y elaborara el auto de admisión, si se ha subsanado las prevenciones
08	Dirección de Contraloría Sectorial	Elaborará y presentará informe final al titular de la Secretaría de Estado para emitir la declaratoria o denegatoria correspondiente
09	Unidad de Asesoría Jurídica	Procederá a elaborar el Acuerdo Ministerial de Declaratoria.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE DECLARATORIA DE REGIÓN, ZONA, CENTRO O RUTA TURÍSTICA.





PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO INSTITUCIONAL PREVIO A DECLARATORIA¹

La declaratoria tiene como primordial propósito articular esfuerzos con los demás organismos del Estado que intervienen directa o indirectamente en los servicios y demás elementos que componen la actividad turística, adicionalmente fijar el procedimiento administrativo institucional previo a la declaratoria. Es facultad conferida al Ministerio de Turismo desde su creación, el declarar Regiones, Zona o Centros Turísticos de Interés Nacional según lo establecido en el Art. 2 literal f) de la Ley de Turismo.

- a) Para iniciar el proceso, la Unidad de Asesoría Jurídica (UAJ), recibirá la solicitud y documentación complementaria, reuniendo los requisitos de forma establecido en el presente instrumento, procederá a dar oficial recepción, elaborando la resolución de admisión a trámite. En caso contrario, la UAJ, realizará y notificará la resolución de prevención, a fin de que el solicitante complete la documentación respectiva.
- b) Una vez subsanada la prevención, la UAJ, remitirá la solicitud y documentación a la Dirección de Contraloría Sectorial (DCS) para su estudio, análisis y revisión.
- c) La DCS evaluará los componentes turísticos del lugar, pudiéndose respaldar con estudios o inventarios turísticos que CORSATUR haya realizado al respecto.
- d) La DCS solicitará si es preciso, opinión a las entidades gubernamentales, cuando la solicitud involucre la participación de alguna de ellas.
- e) La DCS realizará la inspección correspondiente emitiendo el dictamen técnico.
- f) En cualquier etapa del procedimiento la DCS podrá prevenir al solicitante para que subsane las deficiencias en la documentación, estableciéndole un plazo, el cual dependerá de la complejidad de la prevención.
- g) La UAJ elaborará y notificará el auto de prevención al solicitante.
- h) Una vez el solicitante presente la documentación adicional requerida, mediante auto de prevención, ésta será revisada por la DCS a efecto de determinar si la misma cumple con lo solicitado, en cuyo caso informará a la UAJ, quien elaborará auto de admisión y ordenará se continúe con el procedimiento.
- i) La DCS elaborará y presentará informe final al titular de la Secretaría de Estado para emitir la declaratoria o denegatoria correspondiente
- j) Finalizado el trámite, la UAJ procederá a elaborar el Acuerdo Ministerial de Declaratoria.

¹ Este procedimiento se ha extraído del Acuerdo Ejecutivo N°53/2012 aprobado por el titular de la Cartera de Estado de Turismo, el día 03 de octubre 2012, el cual describe los Lineamientos para Declarar Regiones, Zona o Centros Turísticos de Interés Nacional.



Manual de Procedimientos Institucional de la Dirección de Contraloría Sectorial.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma			
Nombre	Lic. Andrea Kury y Lic. Juana Zambrana	Lic. Jorge Figueroa	Lic. José Napoleón Duarte
Cargo	Especialistas de la Dirección de Contraloría Sectorial	Director de Contraloría Sectorial	Ministro de Turismo

Unidad o Dirección: Dirección de Contraloría Sectorial	Aprobado por No. Acuerdo: 28/2014
Fecha: 19/03/2014	Fecha: 26 de Junio de 2014.



ACTA DE INSPECCIÓN

Acta _____

En _____ a las _____ horas, el día _____ se ha realizado inspección a la empresa _____, cuyo titular es _____, que ofrece el servicio de _____, ubicado en _____. En presencia de _____, quien actúa en calidad de _____, efectuada por _____, Especialista en _____, atendiendo solicitud remitida por el Registro Nacional de Turismo de la Corporación Salvadoreña de Turismo, consta que ha realizado la inspección correspondiente, en virtud de haber solicitado su *(Inscripción/Renovación de Inscripción)* en el referido Registro. Dejando a continuación, un espacio en el cual se incluyan hechos o aspectos relevantes constatados durante la Inspección (en caso de existir, un listado de las deficiencias o presuntas infracciones observadas y cualquier otra situación que a juicio del inspector se considere pertinente relacionar en la presente Acta).

Observaciones Inspector:

Observaciones Titular o Representante del establecimiento:

<small>MINISTERIO DE TURISMO</small> <small>LEY 1785-11</small> EL SALVADOR <small>UNÁMONOS PARA CRECER</small>	ACTA DE INSPECCIÓN
---	---------------------------

EMPRESA TURISTICA Datos de la persona que otorgó información y atendió en el establecimiento	MINISTERIO DE TURISMO Dirección de Contraloría Sectorial
Nombre:	Nombre y Cargo:
Tipo y N° de documento de identidad	
Cargo dentro de la empresa:	Firma y sello:
Firma y sello:	

El representante, dependiente o encargado de la empresa arriba firmante manifiesta que la información proporcionada durante la inspección es objetiva y veraz, asimismo se obliga a informar inmediatamente al Ministerio de Turismo de cualquier cambio en la información proporcionada. De resultar falso lo declarado por el titular de la empresa, su representante, dependiente o encargado, o no informar de los cambios oportunamente, se aplicará lo dispuesto en el Capítulo VIII "De las Infracciones y Sanciones", Arts. 25 y siguientes de la Ley de Turismo.

SECCIÓN A	
IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA Y SU TITULAR	
Fecha:	
Dirección:	
Nombre del Titular:	
Nombre de la Empresa:	
Servicios turísticos:	

SECCIÓN B	
OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS SEGÚN LEY DE TURISMO Y SU REGLAMENTO	
Art. 12 Ley de Turismo	Facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estadía. Aseguran la absoluta transparencia de las cláusulas que propagan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio, reservaciones y a la calidad de las facilidades que se comprometan a prestar.
Art. 13 Ley de Turismo	Velan por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimenticia de quienes recurran a sus servicios.
Art. 14 Ley de Turismo	La infraestructura y actividad turística se programa de forma que se proteja el patrimonio natural que constituyen los ecosistemas y la diversidad biológica, y que sean preservadas las especies en peligro, la fauna y la flora silvestre.
Art. 15 Ley de Turismo	Las políticas y actividades turísticas se llevan a cabo con respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural; y se organizará de modo tal que permita la supervivencia, enriquecimiento y el florecimiento de la producción cultural. Artesanal y folklórica.
Art. 11 Reglamento General de la Ley de Turismo	a) Exhibir a sus clientes y visitantes, el precio de sus productos o servicios, así como los impuestos y contribuciones especiales que lo afecten y la moneda en que deberá pagar. b) Cumplir con las normas de higiene, seguridad, salud y medio ambiente y las demás legalmente establecidas. c) Exhibir en lugar visible, las regulaciones, condiciones generales del servicio y uso de las instalaciones del establecimiento. d) Respetar los derechos que le asistan al visitante como consumidor según la normativa vigente.
Art. 18 Reglamento General de la Ley de Turismo	a) Exhibir de forma visible, en áreas principales del establecimiento y en cada habitación: precio de la tarifa máxima diaria por temporada, impuestos y contribuciones especiales y moneda en que deberá pagarse, así como las condiciones generales del servicio y uso de las instalaciones. b) Cumplir con las reservaciones que hayan sido confirmadas. c) Llevar sistema de registro de huéspedes. d) Contar con área de recepción y lugares de uso común o público. e) Exhibir en lugar visible medidas de seguridad y salidas de emergencia.

SECCIÓN C			
INFORMACIÓN GENERAL DE ESTABLECIMIENTO			
TIPO DE ALOJAMIENTO			
Albergue	Cabañas y Bungalows	Resort	
Apart-Hotel	Hotel	Sitio para acampar	

Camas y desayuno	Hostal	Hab. sistema de tiempo compartido
LOCALIZACIÓN		PARQUEO
Urbana	N° de espacios	Otros, Especifique
Rural	Seguridad en parqueo	
Puerto	Parqueo señalizado embarazadas o personas con capac. especiales	
Otros, Especifique	Valet Parking	
SERVICIOS PROTOCOLARIOS		FORMAS DE PAGO
Portero	Otros, Especifique	Efectivo
Recepción		Cheques
Lobby		Tarjeta de crédito / débito
Conserjería		Otras
Botones		
Portamaletas		TARIFAS
Reservaciones		Tarifas individuales
Libro Registro de Huéspedes		Tarifas Grupales
Caja de Seguridad		Tarifas corporativas
Libro de Quejas		Otras
Buzón de Sugerencias		

SECCIÓN D			
HABITACIONES Y SERVICIOS EN HABITACIONES			
HORARIO DE HABITACIONES			
Hora de entrada (Check in)			
Hora de salida (Check out)			
TIPO DE HABITACIONES DISPONIBLES			
Tipo	Cantidad	Camas	Tarifas
Sencillas			
Dobles			
Triples			
Suite			
Jr. Suite			
Presidencial			
Personas con discapacidad			

SERVICIOS TURÍSTICOS DE ALOJAMIENTO

TOTAL			
SERVICIOS EN HABITACIÓN			
SERVICIOS GENERALES			BAÑOS
Aire acondicionado		Cerraduras electrónicas	Baño Privado
Ventilador		Cerraduras secundarias	Baño compartido
Chimenea		Pasador con cadena	Baño General
TV con cable		Mini Bar	Barra de Seguridad
TV sin cable		Refrigeradora	Piso antideslizante
DVD / VHS		Cafetera	Agua caliente
Closet/Guardarropa		Plancha/Planchador	Tina
Escritorio y silla		Guía de seguridad	Jacuzzi
Mesa de noche y Lámpara		Detectores de humo	Bidet
Radio Reloj Despertador		SERVICIOS TELEFONÍA	Extractor de aire
Periódicos		Teléfono en habitación	Secadora de pelo
Revistas, mapas, Brochures		Llamadas a celular	OTROS SERVICIOS
Directorio telefónico		Llamadas Internac.	
Direc. núm. emergencia		Llamadas a despertar	
Desayuno incluido		Llamadas nacionales	
Servicio ama de llaves		internet	
Servicio habitación 24 horas		AMENIDADES	
		Artíc. de cortesía	
		Artíc. de baño o tocador	
SECCIÓN E			
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS			
SERVICIOS VARIOS			
Lavandería		Teléfonos públicos	Otros servicios, Especifique
Planchado		Servicio de Correo	
Dry Cleaning		Servicio de Renta Auto	
Boutique		Tour operador	
Floristería		sanitarios públicos	
Salón de belleza		Sanitarios personas con discapacidad	
Tienda artesanías y souvenirs		Transp. Aerop.- Hotel	
Cajeros automáticos		Personal bilingüe / traductores	
Venta Tarjetas / Recargas Celulares			
RECREACIÓN			
Gimnasio		Campo de golf	Otros servicios, Especifique
Sauna		Área juegos infantiles	
Spa		Ranchos/Glorietas	
Masajes		Renta equipo buceo	
Casino		Renta equipo de pesca	
Mesas de billar		Renta equipo de Golf	
Cancha de fútbol		Renta tablas surf	NÚMERO DE PISCINAS
Cancha basquetbol		Renta jet sky / lanchas	Piscina adultos
Cancha squash		Caminatas	Piscina niños
Cancha tenis		Cabalgatas	Yacusi
SALONES PARA EVENTOS Y CENTRO DE NEGOCIOS			
SALONES PARA EVENTOS			

Cantidad salones:		Salón uno		Salón dos				
Capacidad total:	Salón tres		Salón cuatro		Salón cinco		Salón seis	
	Salón siete		Salón ocho		Salón nueve		Salón diez	
	Salón once		Salón doce		Salón Trece		Salón Catorce	
SERVICIO Y EQUIPAMIENTO EN SALONES PARA EVENTOS								
	Mesas y Sillas		Acceso Internet		Pantalla		Asistencia técnica	
	Aire acond.		Pizarra		Podium		Otros servicios	
	TV a color		Rotafolio		Micrófono y parlantes			
	VHS / DVD		Proyector		Servicio de alimentos			
	Computadoras		Cañón Multimedia		Asistencia Meseros			
CENTRO DE NEGOCIOS								
	Aire acondicionado		Fax		Otros servicios, Especifique			
	Acceso Internet		Scanner					
	Fotocopiadora		Servicio Secretarial					
	Computadoras N°		Sala de negocios					
	Impresora		Video conferencia					

SECCIÓN F							
RESTAURANTE Y BAR							
INSTALACIONES							
CAPACIDAD TOTAL:		Especialidad de Comida:					
Cantidad de mesas:							
Cantidad de sillas:							
HORARIO Y DÍAS DE SERVICIO EN RESTAURANTE							
Días de servicio	LUNES	MARTES	MIE	JUEVES	VIER	SAB	DOM
Hora de Apertura							
Hora de Cierre							
SERVICIOS							
	Desayuno		Música ambiental		Otros servicios, especifique		
	Almuerzo		TV				
	Cena		Venta de licores / cervezas				
	Menú a la carta		Meseros				
	Bufete		Silla para bebé				
	Menú para niños		Reservac. Eventos espec.				
	Aire acondicionado		Sanitarios públicos				
	Ventiladores		Área de juegos para niños				
	Servicio a domicilio		Área de fumadores				
BAR							
	Licores nacionales		Barman		Venta de cigarrillos		
	Licores extranjeros		Música ambiental		Otros servicios		
	Cervezas		Música en vivo				
	Bebidas preparadas		Karaoke				
	Descorche		Pista de baile				
	Aperitivos		Presentación artistas				
	Barra		Carta de vinos y licores				

SECCIÓN G

SEGURIDAD EN INSTALACIONES

MEDIDAS DE SEGURIDAD

Salidas señalizadas		Consignas con información de emergencia / Evacuación:	Áreas Públicas ()
Alarma de emergencia		Pasillos/Escaleras ()	Habitaciones ()
Lámparas de emergencia		Español ()	Inglés () Otros idiomas ()
Escaleras de emergencia		Rótulos de no fumar en áreas restringidas	
Sistema de aspersores automático		Socorrista acuático	
Detectores de humo Áreas Públicas		Salvavidas (flotador)	Cantidad:
Extintores	Cantidad:	Manual de emergencia	
Mangueras contra fuego	Cantidad:	Inspección Cuerpo de Bomberos	Fecha:
Botiquín 1os auxilios	Cantidad:	Inspección por MINSAL	Vigencia:
Personal capacitado en 1os auxilios			

SECCIÓN H

RECURSO HUMANO Y CERTIFICACIONES

RECURSO HUMANO

<u>HOTEL</u>	Fijos	Eventuales
TOTAL		

POR LA EMPRESA	POR EL MINISTERIO DE TURISMO
Datos de la persona que dio la información y atendió en el establecimiento	Dirección de Contraloría Sectorial
Nombre:	Nombre:
Tipo de documento con el que se identifica y No:	Cargo:
Cargo dentro de la empresa:	Firma:
Firma:	

El representante, dependiente o encargado de la empresa arriba firmante manifiesta que la información proporcionada en este formulario es objetiva y veraz, asimismo se obliga a informar inmediatamente al Ministerio de Turismo de cualquier cambio en la información proporcionada. De resultar falso lo declarado por el titular de la empresa, su representante, dependiente o encargado, o no informar de los cambios oportunamente, se aplicará lo dispuesto en el Capítulo VIII "De las Infracciones y Sanciones", Arts. 25 y siguientes de la Ley de Turismo.

SECCIÓN A

DATOS DE EMPRESA TURÍSTICA Y SU TITULAR

Fecha:	
Dirección:	
Titular:	
Nombre de la Empresa:	
Nombre Comercial:	
Servicios Turístico:	

SECCIÓN B

OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS SEGÚN LEY DE TURISMO Y SU REGLAMENTO

Art. 12 Ley de Turismo	Facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estadía. Aseguran la absoluta transparencia de las cláusulas que propagan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio, reservaciones y a la calidad de las facilidades que se comprometan a prestar.
Art.13 Ley de Turismo	Velan por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimenticia de quienes recurran a sus servicios.
Art. 14 Ley de Turismo	La infraestructura y actividad turística se programa de forma que se proteja el patrimonio natural que constituyen los ecosistemas y la diversidad biológica, y que sean preservadas las especies en peligro, la fauna y la flora silvestre.
Art. 15 Ley de Turismo	Las políticas y actividades turísticas se llevan a cabo con respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural; y se organizará de modo tal que permita la supervivencia, enriquecimiento y el florecimiento de la producción cultural. Artesanal y folklórica.
Art.11 Reglamento General de la Ley de Turismo	<ul style="list-style-type: none"> a)Exhibir a sus clientes y visitantes, el precio de sus productos o servicios, así como los impuesto y contribuciones especiales que lo afecten y la moneda en que deberá pagar. b)Cumplir con las normas de higiene, seguridad, salud y medio ambiente y las demás legalmente establecidas. c)Exhibir en lugar visible , las regulaciones, condiciones generales del servicio y uso de las instalaciones del establecimiento. d)Respetar los derechos que le asistan al visitante como consumidor según la normativa vigente.
Art.14 Reglamento General de la Ley de Turismo	<ul style="list-style-type: none"> a)Poseer infraestructura y mobiliario con excelente presentación, acordes a su naturaleza. b)Las empresas de restaurante deberán contar con área de comedor debidamente equipadas y acorde a la capacidad del establecimiento. c)Las empresas de Bar y Cafetería Café deberán disponer de barra y área de comedor, debidamente equipadas. d)Contar con áreas independientes de cocina, servicio y bodegas, debidamente separadas de las áreas públicos. e)Tener equipos adecuados para la preparación, manejo y almacenamiento de los alimentos, así como para su servicio y cumplir con la normativa sanitaria vigente. f)Tener servicios sanitarios con vestíbulo, debidamente separados pata hombres y mujeres.

SECCIÓN C

INFORMACIÓN GENERAL DE ESTABLECIMIENTO

LOCALIZACIÓN		PARQUEO	
Urbana		N° de espacios	Otros, Especifique
Rural		Seguridad en parqueo	
Puerto		Parqueo señalizado embarazadas o personas con capac. especiales	
Otros, Especifique		Valet Parking	
FORMAS DE PAGO		TARIFAS	
Efectivo		Tarifas individuales	
Cheques		Tarifas Grupales	
Tarjeta de crédito / débito		Tarifas corporativas	
Otras		Otras	

SECCIÓN D

RESTAURANTE Y BAR

INSTALACIONES

CAPACIDAD TOTAL:		Especialidad de Comida:					
Cantidad de mesas:							
Cantidad de sillas:							
HORARIO Y DÍAS DE SERVICIO EN RESTAURANTE							
Días de servicio	LUNES	MARTES	MIE	JUEVES	VIER	SAB	DOM
Hora de Apertura							
Hora de Cierre							

SERVICIOS

Desayuno		Música ambiental	Otros servicios, especifique
Almuerzo		TV	
Cena		Venta de licores / cervezas	
Menú a la carta		Meseros	
Bufete		Silla para bebé	
Menú para niños		Reservac. Eventos espec.	
Aire acondicionado		Sanitarios públicos	
Ventiladores		Área de juegos para niños	
Servicio a domicilio		Área de fumadores	
BAR			
Licores nacionales		Barman	Venta de cigarrillos
Licores extranjeros		Música ambiental	Otros servicios
Cervezas		Música en vivo	
Bebidas preparadas		Karaoke	
Descorche		Pista de baile	
Aperitivos		Presentación artistas	
Barra		Carta de vinos y licores	

SECCIÓN E			
SEGURIDAD EN INSTALACIONES			
MEDIDAS DE SEGURIDAD			
Salidas señalizadas		Consignas con información de emergencia /	
Alarma de emergencia		Evacuación:	Áreas Públicas ()
Lámparas de emergencia		Pasillos/Escaleras ()	Habitaciones ()
Escaleras de emergencia		Español ()	Inglés () Otros idiomas ()
Sistema de aspersores automático		Rótulos de no fumar en áreas restringidas	
Detectores de humo	Áreas Públicas	Socorrista acuático	
Extintores	Cantidad:	Salvavidas (flotador)	Cantidad:
Mangueras (BIE)	Cantidad:	Manual de emergencia	
Botiquín 1os auxilios	Cantidad:	Inspección Cuerpo de Bomberos	Fecha:
Personal capacitado en 1os auxilios		Inspección por MINSAL	Vigencia:

SECCIÓN F		
RECURSO HUMANO Y CERTIFICACIONES		
RECURSO HUMANO		
RESTAURANTE	Fijos	Eventuales
TOTAL		

POR LA EMPRESA	POR EL MINISTERIO DE TURISMO
Datos de la persona que dio la información y atendió en el establecimiento	Dirección de Contraloría Sectorial
Nombre:	Nombre:
Tipo de documento con el que se identifica y No:	Cargo:
Cargo dentro de la empresa:	Firma:
Firma:	

El representante, dependiente o encargado de la empresa arriba firmante manifiesta que la información proporcionada en este formulario es objetiva y veraz, asimismo se obliga a informar inmediatamente al Ministerio de Turismo de cualquier cambio en la información proporcionada. De resultar falso lo declarado por el titular de la empresa, su representante, dependiente o encargado, o no informar de los cambios oportunamente, se aplicará lo dispuesto en el Capítulo VIII "De las Infracciones y Sanciones", Arts. 25 y siguientes de la Ley de Turismo.

SECCIÓN A

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA Y SU TITULAR

Fecha:	
Dirección:	
Nombre del Titular:	
Nombre de la Empresa:	
Nombre Comercial:	
Servicios turísticos:	

SECCIÓN B

OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS SEGÚN LEY DE TURISMO Y SU REGLAMENTO.

Art. 12 Ley de Turismo	Facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estadía. Aseguran la absoluta transparencia de las cláusulas que propagan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio, reservaciones y a la calidad de las facilidades que se comprometan a prestar.
Art.13 Ley de Turismo	Velan por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimenticia de quienes recurran a sus servicios.
Art. 14 Ley de Turismo	La infraestructura y actividad turística se programa de forma que se proteja el patrimonio natural que constituyen los ecosistemas y la diversidad biológica, y que sean preservadas las especies en peligro, la fauna y la flora silvestre.
Art. 15 Ley de Turismo	Las políticas y actividades turísticas se llevan a cabo con respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural; y se organizará de modo tal que permita la supervivencia, enriquecimiento y el florecimiento de la producción cultural. Artesanal y folklórica.
Art.11 Reglamento General de la Ley de Turismo	a)Exhibir a sus clientes y visitantes, el precio de sus productos o servicios, así como los impuesto y contribuciones especiales que lo afecten y la moneda en que deberá pagar. b)Cumplir con las normas de higiene, seguridad, salud y medio ambiente y las demás legalmente establecidas. c)Exhibir en lugar visible , las regulaciones, condiciones generales del servicio y uso de las instalaciones del establecimiento. d)Respetar los derechos que le asistan al visitante como consumidor según la normativa vigente.
Art.28 Reglamento General de la Ley de Turismo	a)Contar con personal especializado para la organización, asesoría y comercialización de los productos que ofrezcan a sus clientes. b)Poseer una oficina física permanente. Si la empresa atiende a público deberá contar con recepción, sala de espera, servicios básicos de atención y sanitarios. c)Proporcionar a sus clientes información completa, oportuna y veraz sobre los servicios que ofrecen. d)Cumplir en todas sus partes con los contratos y convenios que celebren con sus clientes. e)Extender los documentos de pago con referencia exacta a los servicios que se obligan a prestar. f)Contar con la información y asesorar a sus clientes sobre los aspectos migratorios, aduanales y de salud exigidos por las autoridades. g)Contar con mecanismos que aseguren la inmediata reparación y compensación a sus clientes por deficiencias o incumplimientos.



SERVICIOS TURÍSTICOS DE INFORMACIÓN

El representante, dependiente o encargado de la empresa arriba firmante manifiesta que la Información proporcionada en este formulario es objetiva y veraz, asimismo se obliga a informar inmediatamente al Ministerio de Turismo de cualquier cambio en la información proporcionada. De resultar falso lo declarado por el titular de la empresa, su representante, dependiente o encargado, o no informar de los cambios oportunamente, se aplicará lo dispuesto en el Capítulo VIII "De las Infracciones y Sanciones", Arts. 25 y siguientes de la Ley de Turismo.

SECCIÓN A

DATOS DE EMPRESA TURÍSTICA Y SU TITULAR

Lugar y Fecha:	
Dirección:	
Titular:	
Nombre de la Empresa:	
Nombre Comercial:	
Servicios turísticos:	

SECCIÓN B

OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS SEGÚN LEY DE TURISMO Y SU REGLAMENTO

Art. 12 Ley de Turismo	Facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estadía. Aseguran la absoluta transparencia de las cláusulas que propagan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio, reservaciones y a la calidad de las facilidades que se comprometan a prestar.
Art.13 Ley de Turismo	Velan por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimenticia de quienes recurran a sus servicios.
Art. 14 Ley de Turismo	La infraestructura y actividad turística se programa de forma que se proteja el patrimonio natural que constituyen los ecosistemas y la diversidad biológica, y que sean preservadas las especies en peligro, la fauna y la flora silvestre.
Art. 15 Ley de Turismo	Las políticas y actividades turísticas se llevan a cabo con respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural; y se organizará de modo tal que permita la supervivencia, enriquecimiento y el florecimiento de la producción cultural. Artesanal y folklórica.
Art.11 Reglamento General de la Ley de Turismo	a)Exhibir a sus clientes y visitantes, el precio de sus productos o servicios, así como los impuestos y contribuciones especiales que lo afecten y la moneda en que deberá pagar. b)Cumplir con las normas de higiene, seguridad, salud y medio ambiente y las demás legalmente establecidas. c)Exhibir en lugar visible, las regulaciones, condiciones generales del servicio y uso de las instalaciones del establecimiento. d)Respetar los derechos que le asistan al visitante como consumidor según la normativa vigente.
Art.24 Reglamento General de la Ley de Turismo	a)Disponer de una entrada al público con información y mapa descriptivo de las instalaciones, boletería y administración. b)Contar con diversidad de instalaciones desarrolladas de conformidad con el tema escogido. c)Prestar sus servicios asociados cuando menos a uno de los servicios complementarios relativos. d)Contar con el personal debidamente capacitado, instalaciones apropiadas y el equipo especializado para el desarrollo de sus actividades, deberán encontrarse en buen estado de mantenimiento y limpieza. El equipo no deberá presentar desgaste o deterioro que imposibilite su normal uso, suciedad o malos olores. e)En caso de prestar entre sus servicios el alquiler de vehículos automotores terrestres, aéreos o acuáticos deberán cumplir en lo que sea aplicable, con los requisitos para las empresas dedicadas a tales actividades. f)Garantizar la seguridad física, higiene y calidad de los servicios y actividades que ofrezcan a sus clientes. Comprobar que el personal encargado está debidamente capacitado para el tratamiento de primeros auxilios y contar con el equipo médico adecuado.

g) Contar con Reglamento Interno de Operación; Manuales de Seguridad y atención de emergencias para cada actividad que se realice; Manual, programa y bitácora mensual de mantenimiento de equipo utilizado de cada actividad y de la infraestructura; Póliza de Responsabilidad Civil en caso de accidente y Póliza de Riesgo de Trabajo.

SECCIÓN C

INFORMACIÓN GENERAL DE ESTABLECIMIENTO

LOCALIZACIÓN		PARQUEO	
Urbana		N° de espacios	Otros, Especifique
Rural		Seguridad en parqueo	
Puerto		Parqueo señalizado embarazadas o personas con discapacidad	
Otros, Especifique		Valet Parking	

SECCIÓN D

INSTALACIONES

SERVICIOS EN EL ESTABLECIMIENTO		FORMAS DE PAGO	
Vigilancia	Baños área pública	Efectivo	
Portero	Otros, Especifique	Cheques	
Recepción	Teléfono público	Tarjeta de crédito / débito	
Sala de espera	Rampas	Otras	
Ventilador	Venta de artesanías		
Aire Acondicionado	Venta de souvenirs	TARIFAS	
Música Ambiental	Venta trajes de baño	Individuales \$	
Cafetera	Otros	Grupales \$	
Oasis		Otras	
Internet			
Computadoras			

HORARIO Y DÍAS DE SERVICIO

Días de servicio	LUN	MAR	MIE	JUE	VIER	SAB	DOM
Hora de Apertura							
Hora de Cierre							
Otros:							

SECCIÓN E

SERVICIOS

ÁREA RECREATIVA

	N°	Otros servicios	Ranchos / Glorietas, cantidad y capacidad:
Piscina niños	N°		
Piscina adultos	N°		
Piscina con olas	N°		
Toboganes	N°		

Cancha básquetbol	N°	
Cancha Fútbol	N°	
Cancha de tenis	N°	
Hamacas	N°	
Campo de golf		
Mini golf		
Mini zoo		
Juegos para niños		
Alquiler de caballos		
Alquiler de Bicicletas		

SECCIÓN F							
RESTAURANTE Y BAR							
INSTALACIONES							
CAPACIDAD TOTAL:		Especialidad de Comida:					
Cantidad de mesas:							
Cantidad de sillas:							
HORARIO Y DÍAS DE SERVICIO EN RESTAURANTE							
Días de servicio	LUNES	MARTES	MIE	JUEVES	VIER	SAB	DOM
Hora de Apertura							
Hora de Cierre							
SERVICIOS							
Desayuno		Música ambiental	Servicio de cafetería				
Almuerzo		TV	N° de cafeterías				
Cena		Venta de licores / cervezas	N° de mesas				
Menú a la carta		Meseros	N° de sillas				
Bufete		Silla para bebé	Tipo de comida:				
Menú para niños		Reservación eventos especiales					
Aire acondicionado		Sanitarios públicos					
Ventiladores		Área de juegos para niños					
Servicio a domicilio		Área de fumadores					
BAR							
Licores nacionales		Barman	Venta de cigarrillos				
Licores extranjeros		Música ambiental	Otros servicios				
Cervezas		Música en vivo					
Bebidas preparadas		Karaoke					
Descorche		Pista de baile					
Aperitivos		Presentación artistas					
Barra		Carta de vinos y licores					

SALONES PARA EVENTOS Y CENTRO DE NEGOCIOS							
SALONES PARA EVENTOS							
Cantidad salones:				Salón uno		Salón dos	
Capacidad total:	Salón tres		Salón cuatro	Salón cinco		Salón seis	
	Salón siete		Salón ocho	Salón nueve		Salón diez	
	Salón once		Salón doce	Salón Trece		Salón Catorce	

SERVICIO Y EQUIPAMIENTO EN SALONES PARA EVENTOS

Mesas y Sillas	Acceso Internet	Pantalla	Asistencia técnica
Aire acond.	Pizarra	Podium	Otros servicios
TV a color	Rotafolio	Micrófono y parlantes	
VHS / DVD	Proyector	Servicio de alimentos	
Computadoras	Cañón Multimedia	Asistencia Meseros	

SECCIÓN G

SEGURIDAD EN INSTALACIONES

MEDIDAS DE SEGURIDAD

Salidas señalizadas	Consignas con información de emergencia / Evacuación:	Áreas Públicas	Pasillos/Escaleras
Alarmas emergencia		Español	Inglés / otros
Lámparas de emergencia			
Escaleras de emergencia		Botiquín primeros auxilios	Ctdad:
Extintores	Cantidad:	Personal capacitado – Manual de emergencia	
Detectores de humo		Inspección Cuerpo de Bomberos (Si aplica)	Fecha:
Rótulos de no fumar en áreas restringidas		Inspección por MINSAL (Si aplica)	Vigencia:

SECCIÓN H

RECURSO HUMANO Y CERTIFICACIONES

RECURSO HUMANO		Certificaciones de Calidad Nacional y/o Internacional	
Personal Fijo			
Personal Eventual			
TOTAL			

POR LA EMPRESA	POR EL MINISTERIO DE TURISMO
Datos de la persona que dio la información y atendió en el establecimiento	Dirección de Contraloría Sectorial
Nombre:	Nombre:
Tipo de documento con el que se identifica y No:	Cargo:
Cargo dentro de la empresa:	Firma:
Firma:	

El declarante manifiesta que la información proporcionada en este formulario es objetiva y veraz, asimismo se obliga a informar inmediatamente al Ministerio de Turismo de cualquier cambio en la información. De resultar falso lo declarado por la empresa o no informar de los cambios oportunamente, se aplicará lo dispuesto en el Capítulo VIII "De las Infracciones y Sanciones", Arts. 25 y siguientes de la Ley de Turismo.

SECCIÓN A

DATOS DE EMPRESA TURÍSTICA Y SU TITULAR

Servicios turísticos:	
Titular:	
Nombre de la Empresa:	
Nombre Comercial:	
Dirección:	

SECCIÓN B

OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS SEGÚN LEY DE TURISMO Y SU REGLAMENTO

Art. 12 Ley de Turismo	Facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estadía. Aseguran la absoluta transparencia de las cláusulas que propagan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio, reservaciones y a la calidad de las facilidades que se comprometan a prestar.
Art.13 Ley de Turismo	Velan por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimenticia de quienes recurran a sus servicios.
Art. 14 Ley de Turismo	La infraestructura y actividad turística se programa de forma que se proteja el patrimonio natural que constituyen los ecosistemas y la diversidad biológica, y que sean preservadas las especies en peligro, la fauna y la flora silvestre.
Art. 15 Ley de Turismo	Las políticas y actividades turísticas se llevan a cabo con respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural; y se organizará de modo tal que permita la supervivencia, enriquecimiento y el florecimiento de la producción cultural. Artesanal y folklórica.
Art.11 Reglamento General de la Ley de Turismo	<p>a)Exhibir a sus clientes y visitantes, el precio de sus productos o servicios, así como los impuestos y contribuciones especiales que lo afecten y la moneda en que deberá pagar.</p> <p>b)Cumplir con las normas de higiene, seguridad, salud y medio ambiente y las demás legalmente establecidas.</p> <p>c)Exhibir en lugar visible, las regulaciones, condiciones generales del servicio y uso de las instalaciones del establecimiento.</p> <p>d)Respetar los derechos que le asistan al visitante como consumidor según la normativa vigente.</p>
Art.39 Reglamento General de la Ley de Turismo	<p>De la empresa y sus instalaciones:</p> <p>a) Poseer instalaciones suficientes y adecuadas para el estacionamiento o resguardo de los vehículos en terminales de abordaje, hangares, muelles u otros. Si la empresa atiende público en sus instalaciones, éstas deberán contar con áreas adecuadas de espera de pasajeros, con servicios básicos y sanitarios.</p> <p>De los vehículos:</p> <p>a) Contar con todos los permisos vigentes para la circulación de los vehículos, emitidos por las autoridades competentes.</p> <p>b) Garantizar el buen estado de mantenimiento e higiene de sus vehículos, asegurando plenamente que los mismos se encuentren en condiciones óptimas de operación, así como el debido funcionamiento de todo el equipo para su navegación y que han recibido oportunamente el mantenimiento adecuado que establece el fabricante para su operación con seguridad;</p> <p>c) Tener seguros que protejan respecto a la responsabilidad civil por daños a la propiedad de terceros, y responsabilidad civil por lesión o muerte de personas para sus vehículos;</p> <p>d) Proporcionar, en caso de sufrir algún desperfecto durante su servicio, asistencia pronta y necesaria, a fin de no ocasionar incomodidades o incumplimientos a sus</p>

clientes;
e) Proveer, en el caso de los vehículos acuáticos, de chalecos salvavidas en número suficiente,
según la capacidad original de pasajeros para la que se ha diseñado el vehículo;
f) Asegurar que los vehículos, tanto aéreos como acuáticos, sólo puedan ser conducidos por personas debidamente autorizadas para ello.

SECCIÓN C

INFORMACIÓN GENERAL DE ESTABLECIMIENTO

LOCALIZACIÓN		PARQUEO	
Urbana		N° de espacios	Otros, Especifique
Rural		Seguridad en parqueo	
Puerto		Parqueo señalizado embarazadas o personas con capac. especiales	
Otros, Especifique		Valet Parking	

SECCIÓN D

INSTALACIONES

SERVICIOS EN EL ESTABLECIMIENTO			FORMAS DE PAGO	
Vigilancia	Baños		Efectivo	
Portero	Otros, Especifique		Cheques	
Recepción			Tarjeta de crédito / débito	
Sala de espera			Otras	
Ventilador				
Aire Acondicionado			TARIFAS	
Música Ambiental			Tarifas individuales	
Cafetera			Tarifas Grupales	
Oasis			Tarifas corporativas	
Internet			Otras	
Computadoras				

HORARIO Y DÍAS DE SERVICIO

Días de servicio	LUN	MAR	MIE	JUE	VIER	SAB	DOM
Hora de Apertura							
Hora de Cierre							
Otros, especifique:							

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Mapas	Reservación de hoteles	Trans. Aerop.- Hoteles
Brochures	Personal bilingüe, idiomas:	Otros servicios:
Información del País		
Renta de Autos	Vehículos propios	

SECCIÓN E

CARACTERÍSTICAS DE LOS VEHÍCULOS Y EQUIPO INSTALADO

NOMBRE	TIPO	MODELO	MATRICULA	CAPACIDAD
AUTORIZACIONES DE OPERACIÓN OTORGADAS POR INSTITUCIONES			Matrícula	

COMPETENTES		vigente hasta:	
		Extendido por:	
Equipo de navegación	Botiquín de 1os auxilios	Dvd	
Equipo de radiocomunicación	Seguros por lesión o muerte	Equipo de sonido	
Luces de aviso	Seguros por daños a terceros	Baños	
Extintor	Identificación de turismo	Hielera	
Herramientas básicas	Aire acondicionado	Depósito para basura	
Chalecos Salvavidas	Asientos reclinables	Personal Uniformado	
Cantidad:	Televisión		
Otras características:			
Observaciones:			

NOMBRE	TIPO	MODELO	MATRICULA	CAPACIDAD
AUTORIZACIONES DE OPERACIÓN OTORGADAS POR INSTITUCIONES COMPETENTES			Matrícula vigente hasta:	
			Extendido por:	
Equipo de navegación		Botiquín de 1os auxilios	Dvd	
Equipo de radiocomunicación		Seguros por lesión o muerte	Equipo de sonido	
Luces de aviso		Seguros por daños a terceros	Baños	
Extintor		Identificación de turismo	Hielera	
Herramientas básicas		Aire acondicionado	Depósito para basura	
Chalecos Salvavidas		Asientos reclinables	Personal Uniformado	
Cantidad:		Televisión		
Otras características:				
Observaciones:				

NOMBRE	TIPO	MODELO	MATRICULA	CAPACIDAD
AUTORIZACIONES DE OPERACIÓN OTORGADAS POR INSTITUCIONES COMPETENTES			Matrícula vigente hasta:	
			Extendido por:	
Equipo de navegación		Botiquín de 1os auxilios	Dvd	
Equipo de radiocomunicación		Seguros por lesión o muerte	Equipo de sonido	
Luces de aviso		Seguros por daños a terceros	Baños	
Extintor		Identificación de turismo	Hielera	
Herramientas básicas		Aire acondicionado	Depósito para basura	
Chalecos Salvavidas		Asientos reclinables	Personal Uniformado	
Cantidad:		Televisión		
Otras características:				
Observaciones:				

SECCIÓN F
SEGURIDAD EN INSTALACIONES
MEDIDAS DE SEGURIDAD

Salidas señalizadas	Consignas con información de emergencia / Evacuación:		
Alarmas emergencia automática			
Alarmas emergencia manuales			
Lámparas de emergencia			
Escaleras de emergencia	Áreas Públicas	Pasillos/Escaleras	
Sistema aspersores automático	Español	Inglés / otros	
Extintores	Ctdad:	Botiquín primeros auxilios	Ctdad:
Detectores de humo Áreas Públicas		Personal capacitado – Manual de emergencia	
Mangueras (BIE)	Ctdad:	Inspección C. de Bomberos	Fecha:
Rótulos de no fumar en áreas restringidas		Inspección por M. de Salud	Vigencia:

SECCIÓN G			
RECURSO HUMANO Y CERTIFICACIONES			
RECURSO HUMANO		Certificaciones de Calidad Nacional y/o Internacional	
		ENTIDAD CERTIFICADORA	TIPO
			VIGENCIA
Personal Fijo			
Personal Eventual			
Otros			
TOTAL			

Por la empresa	Por el Ministerio de Turismo
Firma del declarante:	Firma:
Nombre:	Delegado Dirección de Contraloría Sectorial:
_____	_____
_____	_____
Cargo dentro de la empresa:	_____
_____	_____
Fecha:	

El declarante manifiesta que la información proporcionada en este formulario es objetiva y veraz, asimismo se obliga a informar inmediatamente al Ministerio de Turismo de cualquier cambio en la información. De resultar falso lo declarado por la empresa o no informar de los cambios oportunamente, se aplicará lo dispuesto en el Capítulo VIII "De las Infracciones y Sanciones", Arts. 25 y siguientes de la Ley de Turismo.

SECCIÓN A

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA Y SU TITULAR

Fecha:	
Dirección:	
Nombre del Titular:	
Nombre de la Empresa:	
Nombre Comercial:	
Servicios turísticos:	

SECCIÓN B

OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS SEGÚN LEY DE TURISMO Y SU REGLAMENTO

Art. 12 Ley de Turismo	Facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estadía. Aseguran la absoluta transparencia de las cláusulas que propagan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio, reservaciones y a la calidad de las facilidades que se comprometan a prestar.
Art. 13 Ley de Turismo	Velan por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimenticia de quienes recurran a sus servicios.
Art. 14 Ley de Turismo	La infraestructura y actividad turística se programa de forma que se proteja el patrimonio natural que constituyen los ecosistemas y la diversidad biológica, y que sean preservadas las especies en peligro, la fauna y la flora silvestre.
Art. 15 Ley de Turismo	Las políticas y actividades turísticas se llevan a cabo con respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural; y se organizará de modo tal que permita la supervivencia, enriquecimiento y el florecimiento de la producción cultural. Artesanal y folklórica.
Art. 11 Reglamento General de la Ley de Turismo	a) Exhibir a sus clientes y visitantes, el precio de sus productos o servicios, así como los impuestos y contribuciones especiales que lo afecten y la moneda en que deberá pagar. b) Cumplir con las normas de higiene, seguridad, salud y medio ambiente y las demás legalmente establecidas. c) Exhibir en lugar visible, las regulaciones, condiciones generales del servicio y uso de las instalaciones del establecimiento. d) Respetar los derechos que le asistan al visitante como consumidor según la normativa vigente.
Art. 37 Reglamento General de la Ley de Turismo	De la empresa y sus instalaciones: a) Demostrar la titularidad o la tenencia de los vehículos que serán utilizados para el servicio, mediante contratos debidamente inscritos en los registros públicos correspondientes; b) Contar con todos los permisos vigentes para la circulación de los vehículos, emitidos por las autoridades competentes; c) Poseer instalaciones suficientes y adecuadas para el estacionamiento o resguardo de los vehículos en terminales de abordaje, hangares o muelles u otros. Si la empresa atiende público en sus instalaciones, éstas deberán contar con áreas adecuadas de espera de pasajeros, con servicios básicos y sanitarios.

SECCIÓN A

DATOS DE EMPRESA TURÍSTICA Y SU TITULAR

Servicios turísticos:	
Titular:	
Nombre de la Empresa:	
Nombre Comercial:	
Dirección:	

SECCIÓN B

OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS SEGÚN LEY DE TURISMO Y SU REGLAMENTO

Art. 12 Ley de Turismo	Facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estadía. Aseguran la absoluta transparencia de las cláusulas que propagan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio, reservaciones y a la calidad de las facilidades que se comprometan a prestar.
Art.13 Ley de Turismo	Velan por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimenticia de quienes recurran a sus servicios.
Art. 14 Ley de Turismo	La infraestructura y actividad turística se programa de forma que se proteja el patrimonio natural que constituyen los ecosistemas y la diversidad biológica, y que sean preservadas las especies en peligro, la fauna y la flora silvestre.
Art. 15 Ley de Turismo	Las políticas y actividades turísticas se llevan a cabo con respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural; y se organizará de modo tal que permita la supervivencia, enriquecimiento y el florecimiento de la producción cultural. Artesanal y folklórica.
Art.11 Reglamento General de la Ley de Turismo	a)Exhibir a sus clientes y visitantes, el precio de sus productos o servicios, así como los impuesto y contribuciones especiales que lo afecten y la moneda en que deberá pagar. b)Cumplir con las normas de higiene, seguridad, salud y medio ambiente y las demás legalmente establecidas. c)Exhibir en lugar visible, las regulaciones, condiciones generales del servicio y uso de las instalaciones del establecimiento. d)Respetar los derechos que le asistan al visitante como consumidor según la normativa vigente.
Art.36 Reglamento General de la Ley de Turismo	De la empresa y sus instalaciones a) Poseer instalaciones suficientes y adecuadas para el estacionamiento o resguardo de los vehículos en terminales de abordaje, hangares o muelles u otros. Si la empresa atiende público en sus instalaciones, éstas deberán con áreas adecuadas de espera de pasajeros, con servicios básicos y sanitarios. b) Abstenerse de celebrar el contrato de arrendamiento, si notare que el presunto arrendatario no se encuentra en condiciones de conducir normalmente, ya sea por su estado de salud o por encontrarse bajo los efectos de haber ingerido bebidas alcohólicas o estupefacientes. Tampoco podrá arrendar un vehículo si el arrendatario no cuenta con licencia o autorización para conducir vigente y si no ha contratado un seguro respecto a la responsabilidad civil por daños a la propiedad de terceros, y responsabilidad civil por lesión o muerte de personas. En el caso del arrendamiento de vehículos que no necesiten de licencia o autorización para su conducción, asegurarse que quien maneje el vehículo cuente con la capacidad y experiencia para tal operación.

	<p>De los vehículos</p> <p>a) Contar con todos los permisos vigentes para la circulación de los vehículos, emitidos por las autoridades competentes.</p> <p>b) Garantizar el buen estado de mantenimiento e higiene del vehículo arrendado, asegurando plenamente que el mismo se encuentre en condiciones óptimas de operación y que ha recibido oportunamente el mantenimiento adecuado que establece el fabricante para su operación con seguridad, así como dotar a cada vehículo de llanta de repuesto en buen estado, herramientas y extintor.</p> <p>c) Proporcionar, en caso de sufrir algún desperfecto durante su servicio, asistencia pronta y necesaria a fin de no ocasionar incomodidades o incumplimientos a sus clientes.</p>	
--	--	--

SECCIÓN C							
INFORMACIÓN GENERAL DE ESTABLECIMIENTO							
LOCALIZACIÓN				PARQUEO			
	Urbana			N° de espacios		Otros, Especifique	
	Rural			Seguridad en parqueo			
	Puerto			Parqueo señalizado embarazadas o personas con discapacidad			
	Otros, Especifique			Valet Parking			
SECCIÓN D							
INSTALACIONES Y SERVICIOS							
SERVICIOS EN EL ESTABLECIMIENTO					FORMAS DE PAGO		
	Vigilancia			Baños	Efectivo		
	Portero			Otros, Especifique	Cheques		
	Recepción				Tarjeta de crédito / débito		
	Sala de espera				Otras		
	Ventilador						
	Aire Acondicionado				TARIFAS		
	Música Ambiental				Tarifas individuales		
	Cafetera				Tarifas Grupales		
	Oasis				Tarifas corporativas		
	Internet				Otras		
	Computadoras						
HORARIO Y DÍAS DE SERVICIO							
Días de servicio	LUN	MAR	MIE	JUE	VIER	SAB	DOM
Hora de Apertura							
Hora de Cierre							
Otros:							

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Mapas	Reservación de hoteles	Otros servicios:
Brochures	Personal bilingüe, idiomas:	
Información del País		
Renta de Autos		
Vehículos propios		
Trans. Aerop.- Hoteles		

SECCIÓN E

SEGURIDAD EN INSTALACIONES

MEDIDAS DE SEGURIDAD

Salidas señalizadas	Consignas con información de emergencia / Evacuación:		
Alarmas emergencia			
Lámparas de emergencia			
Escaleras de emergencia			
Extintores	Cantidad:	Áreas Públicas	Pasillos/Escaleras
Detectores de humo		Español	Inglés / otros
Rótulos de no fumar en áreas restringidas		Botiquín primeros auxilios	Cantidad:
		Personal capacitado – Manual de emergencia	
		Inspección Cuerpo de Bomberos (Si aplica)	Fecha:
		Inspección por MINSAL (Si aplica)	Vigencia:

SECCIÓN F

RECURSO HUMANO Y CERTIFICACIONES

RECURSO HUMANO		Certificaciones de Calidad Nacional y/o Internacional		
		ENTIDAD CERTIFICADORA	TIPO	VIGENCIA
Personal Fijo				
Personal Eventual				
Otros				
TOTAL				

SECCIÓN F

INFORMACIÓN DE VEHÍCULOS PARA ARRENDAMIENTO

TIPO DE TRANSPORTE

Transporte Terrestre	Cabotaje Marítimo	Otros, Especifique
Transporte Aéreo	Transporte acuático	



ARRENDADORA DE VEHÍCULOS PARA TRANSPORTE TURÍSTICO

CARACTERÍSTICAS DEL VEHÍCULO Y EQUIPO INSTALADO						
placa	Marca, color	año	capacidad	Clase	Tipo	
AUTORIZACIONES DE OPERACIÓN OTORGADAS POR INSTITUCIONES COMPETENTES			Tarjeta de circulación vigente		Permiso de Línea vigente	
Aire acondicionado	Televisión	Baños		Neumático de repuesto		
Cinturones de seguridad	Dvd	Botiquín de 1os auxilios		Estado de los neumáticos:		
Halógenos	Micrófono	Extinguidores		Bueno	Regular	Mal estado
Maleteros	Radio Transmisor	Herramientas básicas		Identificación de turismo		
Asientos reclinables	Celular	Salidas de emergencia		Personal uniformado		
Equipo de sonido	Hielera	Alarmas de emergencia		Póliza de seguros		
Música ambiental	Bolsas de basura	Luces de aviso		Seguros de respon. civil		
Otras características:			Observaciones:			

CARACTERÍSTICAS DEL VEHÍCULO Y EQUIPO INSTALADO						
placa	Marca, color	año	capacidad	Clase	Tipo	
AUTORIZACIONES DE OPERACIÓN OTORGADAS POR INSTITUCIONES COMPETENTES			Tarjeta de circulación vigente		Permiso de Línea vigente	
Aire acondicionado	Televisión	Baños		Neumático de repuesto		
Cinturones de seguridad	Dvd	Botiquín de 1os auxilios		Estado de los neumáticos:		
Halógenos	Micrófono	Extinguidores		Bueno	Regular	Mal estado
Maleteros	Radio Transmisor	Herramientas básicas		Identificación de turismo		
Asientos reclinables	Celular	Salidas de emergencia		Personal uniformado		
Equipo de sonido	Hielera	Alarmas de emergencia		Póliza de seguros		
Música ambiental	Bolsas de basura	Luces de aviso		Seguros de respon. civil		
Otras características:			Observaciones:			

CARACTERÍSTICAS DEL VEHÍCULO Y EQUIPO INSTALADO						
placa	Marca, color	año	capacidad	Clase	Tipo	
AUTORIZACIONES DE OPERACIÓN OTORGADAS POR INSTITUCIONES COMPETENTES			Tarjeta de circulación vigente		Permiso de Línea vigente	
Aire acondicionado	Televisión	Baños		Neumático de repuesto		
Cinturones de seguridad	Dvd	Botiquín de 1os auxilios		Estado de los neumáticos:		
Halógenos	Micrófono	Extinguidores		Bueno	Regular	Mal estado
Maleteros	Radio Transmisor	Herramientas básicas		Identificación de turismo		
Asientos reclinables	Celular	Salidas de emergencia		Personal uniformado		
Equipo de sonido	Hielera	Alarmas de emergencia		Póliza de seguros		
Música ambiental	Bolsas de basura	Luces de aviso		Seguros de respon. civil		



ARRENDADORA DE VEHÍCULOS PARA TRANSPORTE TURÍSTICO

Otras características:	Observaciones:

POR LA EMPRESA Datos de la persona que dio la información y atendió en el establecimiento	POR EL MINISTERIO DE TURISMO Dirección de Contraloría Sectorial
Nombre:	Nombre:
Tipo de documento con el que se identifica y No:	Cargo:
Cargo dentro de la empresa:	Firma:
Firma:	

El representante, dependiente o encargado de la empresa arriba firmante manifiesta que la información proporcionada en este formulario es objetiva y veraz, asimismo se obliga a informar inmediatamente al Ministerio de Turismo de cualquier cambio en la información proporcionada. De resultar falso lo declarado por el titular de la empresa, su representante, dependiente o encargado, o no informar de los cambios oportunamente, se aplicará lo dispuesto en el Capítulo VIII "De las Infracciones y Sanciones", Arts. 25 y siguientes de la Ley de Turismo.



Acta _____

En _____ a las _____ horas, el día _____ se ha realizado inspección a la empresa _____, cuyo titular es _____, que ofrece el servicio de _____, ubicado en _____. En presencia de _____, quien actúa en calidad de _____, efectuada por _____, Especialista en _____. Dejando a continuación, un espacio en el cual se incluyan hechos o aspectos relevantes constatados durante la Inspección (en caso de existir, un listado de las deficiencias o presuntas infracciones observadas y cualquier otra situación que a juicio del inspector se considere pertinente relacionar en la presente Acta).

Observaciones Inspector:

Observaciones Titular o Representante del establecimiento:

	ACTA DE MONITOREO
---	--------------------------

EMPRESA TURISTICA	MINISTERIO DE TURISMO
Datos de la persona que otorgó información y atendió en el establecimiento	Dirección de Contraloría Sectorial
Nombre:	Nombre y Cargo:
Tipo y N° de documento de identidad	
Cargo dentro de la empresa:	Firma y sello:
Firma y sello:	

El representante, dependiente o encargado de la empresa arriba firmante manifiesta que la información proporcionada durante la inspección es objetiva y veraz, asimismo se obliga a informar inmediatamente al Ministerio de Turismo de cualquier cambio en la información proporcionada. De resultar falso lo declarado por el titular de la empresa, su representante, dependiente o encargado, o no informar de los cambios oportunamente, se aplicará lo dispuesto en el Capítulo VIII "De las Infracciones y Sanciones", Arts. 25 y siguientes de la Ley de Turismo.

Acta _____

En _____ a las _____ horas, el día _____ se ha realizado inspección de monitoreo al Proyecto _____ perteneciente al Titular _____ que brinda el servicio de _____, En presencia de _____, quien actúa en calidad de _____, efectuada por _____, Especialista en _____. Dejando a continuación, un espacio en el cual se incluyan hechos o aspectos relevantes constatados durante la Inspección (en caso de existir, un listado de las deficiencias o presuntas infracciones observadas y cualquier otra situación que a juicio del inspector se considere pertinente relacionar en la presente Acta).

Observaciones Inspector:

Observaciones Titular o Representante del establecimiento:

	ACTA DE MONITOREO
---	--------------------------

EMPRESA TURISTICA Datos de la persona que otorgó información y atendió en el establecimiento	MINISTERIO DE TURISMO Dirección de Contraloría Sectorial
Nombre:	Nombre y Cargo:
Tipo y N° de documento de identidad	
Cargo dentro de la empresa:	Firma y sello:
Firma y sello:	

El representante, dependiente o encargado de la empresa arriba firmante manifiesta que la información proporcionada durante la inspección es objetiva y veraz, asimismo se obliga a informar inmediatamente al Ministerio de Turismo de cualquier cambio en la información proporcionada. De resultar falso lo declarado por el titular de la empresa, su representante, dependiente o encargado, o no informar de los cambios oportunamente, se aplicará lo dispuesto en el Capítulo VIII "De las Infracciones y Sanciones", Arts. 25 y siguientes de la Ley de Turismo.

SECCIÓN A

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA Y SU TITULAR

Lugar y fecha:	
Dirección:	
Nombre del Titular:	
Nombre de la Empresa:	
Nombre Comercial:	
Servicios turísticos:	

SECCIÓN B

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

SECCIÓN C

OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS SEGÚN LEY DE TURISMO Y SU REGLAMENTO

Art. 12 Ley de Turismo	Facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estadía. Aseguran la absoluta transparencia de las cláusulas que propagan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio, reservaciones y a la calidad de las facilidades que se comprometan a prestar.
Art.13 Ley de Turismo	Velan por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimenticia de quienes recurran a sus servicios.
Art. 14 Ley de Turismo	La infraestructura y actividad turística se programa de forma que se proteja el patrimonio natural que constituyen los ecosistemas y la diversidad biológica, y que sean preservadas las especies en peligro, la fauna y la flora silvestre.
Art. 15 Ley de Turismo	Las políticas y actividades turísticas se llevan a cabo con respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural; y se organizará de modo tal que permita la supervivencia, enriquecimiento y el florecimiento de la producción cultural. Artesanal y folklórica.
Art.11 Reglamento General de la Ley de Turismo	a)Exhibir a sus clientes y visitantes, el precio de sus productos o servicios, así como los impuestos y contribuciones especiales que lo afecten y la moneda en que deberá pagar. b)Cumplir con las normas de higiene, seguridad, salud y medio ambiente y las demás legalmente establecidas. c)Exhibir en lugar visible , las regulaciones, condiciones generales del servicio y uso de las instalaciones del establecimiento. d)Respetar los derechos que le asistan al visitante como consumidor según la normativa vigente.

SECCIÓN A	
IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA Y SU TITULAR	
Lugar y fecha:	
Dirección:	
Nombre del Titular:	
Nombre de la Empresa:	
Nombre Comercial:	
Servicios turísticos:	

SECCIÓN B	
OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS SEGÚN LEY DE TURISMO Y SU REGLAMENTO	
Art. 12 Ley de Turismo	Facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estadía. Aseguran la absoluta transparencia de las cláusulas que propagan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio, reservaciones y a la calidad de las facilidades que se comprometan a prestar.
Art.13 Ley de Turismo	Velan por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimenticia de quienes recurran a sus servicios.
Art. 14 Ley de Turismo	La infraestructura y actividad turística se programa de forma que se proteja el patrimonio natural que constituyen los ecosistemas y la diversidad biológica, y que sean preservadas las especies en peligro, la fauna y la flora silvestre.
Art. 15 Ley de Turismo	Las políticas y actividades turísticas se llevan a cabo con respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural; y se organizará de modo tal que permita la supervivencia, enriquecimiento y el florecimiento de la producción cultural. Artesanal y folklórica.
Art.11 Reglamento General de la Ley de Turismo	a)Exhibir a sus clientes y visitantes, el precio de sus productos o servicios, así como los impuestos y contribuciones especiales que lo afecten y la moneda en que deberá pagar. b)Cumplir con las normas de higiene, seguridad, salud y medio ambiente y las demás legalmente establecidas. c)Exhibir en lugar visible, las regulaciones, condiciones generales del servicio y uso de las instalaciones del establecimiento. d)Respetar los derechos que le asistan al visitante como consumidor según la normativa vigente.
Art.18 Reglamento General de la Ley de Turismo	a)Exhibir de forma visible, en áreas principales del establecimiento y en cada habitación: precio de la tarifa máxima diaria por temporada, impuestos y contribuciones especiales y moneda en que deberá pagarse, así como las condiciones generales del servicio y uso de las instalaciones. b)Cumplir con las reservaciones que hayan sido confirmadas. c)Llevar sistema de registro de huéspedes. d)Contar con área de recepción y lugares de uso común o público. e)Exhibir en lugar visible medidas de seguridad y salidas de emergencia.
OBSERVACIONES	

SECCIÓN C			
INFORMACIÓN GENERAL DE ESTABLECIMIENTO			
TIPO DE ALOJAMIENTO			
Hotel de Ciudad	Hostal	Albergue	
Hotel de Playa	Casa de Huéspedes	Otros, Especifique	
Hotel de Montaña	Posada		
Resort	Cabañas		
Apart-Hotel	Sitio de Acampar		
LOCALIZACIÓN		PARQUEO	
Urbana	N° de espacios	Otros, Especifique	
Rural	Seguridad en parqueo		
Puerto	Parqueo señalizado embarazadas o personas con discapacidad		
Otros, Especifique	Valet Parking		
SERVICIOS PROTOCOLARIOS		FORMAS DE PAGO	
Portero	Otros, Especifique	Efectivo	
Recepción		Cheques	
Lobby		Tarjeta de crédito / débito	
Conserjería		Otras	
Portamaletas		TARIFAS	
Reservaciones		Tarifas individuales	
Libro Registro de Huéspedes		Tarifas Grupales	
Caja de Seguridad		Tarifas corporativas	
Libro de Quejas		Otras	
Buzón de Sugerencias			
OBSERVACIONES			

SECCIÓN D			
HABITACIONES Y SERVICIOS EN HABITACIONES			
TOTAL HABITACIONES		TOTAL CAMAS	
SERVICIOS EN HABITACIÓN			
SERVICIOS GENERALES			BAÑOS
TV color (14")		Teléfono (con instrucciones)	
Camas (1.00m)		Vasos	Acabados en muros
Protector de colchón		Directorio telefónico	Muros limpios
Almohada (+almohada extra)		Carteles de no molestar	Pisos limpios
Juego completo de sábanas		Pasador o cadena	Mobiliario limpio
Espejo y mesa de usos varios		Mirilla	Agua caliente y fría
		Chapas seguras	Inodoro con cubierta

SERVICIO Y EQUIPAMIENTO EN SALONES PARA EVENTOS					
Mesas y Sillas		Acceso Internet		Pantalla	Asistencia técnica
Aire acond.		Pizarra		Pódium	Otros servicios
TV a color		Rotafolio		Micrófono y parlantes	
VHS / DVD		Proyector		Servicio de alimentos	
Computadoras		Cañón Multimedia		Asistencia Meseros	
CENTRO DE NEGOCIOS					
Aire acondicionado		Fax		Otros servicios, Especifique	
Acceso Internet		Scanner			
Fotocopiadora		Servicio Secretarial			
Computadoras N°		Sala de negocios			
Impresora		Video conferencia			
OBSERVACIONES					

SECCION F							
RESTAURANTE Y BAR							
INSTALACIONES							
CAPACIDAD TOTAL:		Observaciones:					
Cantidad de mesas:							
Cantidad de sillas:							
HORARIO Y DÍAS DE SERVICIO EN RESTAURANTE							
Días de servicio	LUNES	MARTES	MIE	JUEVES	VIER	SAB	DOM
Hora de Apertura							
Hora de Cierre							
Información Adicional							
SERVICIOS							
	+	-	Comentarios				
Mesas							
Sillas							
Mantelería y servilletas							
Vajilla y Cristalería							
Cuartería							
Complementos de Mesa							
Reserva de Material							
BAR							
Mesas			Comentarios				
Sillas							
Vajilla y Cristalería							
Bodegas							

SECCIÓN G			
COCINA			
	+	-	Comentarios (detalles u observaciones)
Limpieza			
Control de Plaga			
Ventilación			
Iluminación			
Equipos de refrigeración			
Maquinaria			
Almacenaje de productos			
Higiene y manejo de alimentos			
Manejo de desechos			
Vestimenta adecuada			
Basureros			
Medidas de seguridad			
Área de servicio			
Entrega de productos proveedores			
Inventario de fechas			

SECCIÓN H			
SEGURIDAD EN INSTALACIONES			
MEDIDAS DE SEGURIDAD			
Salidas señalizadas		Consignas con información de emergencia / Evacuación: Áreas Públicas ()	
Alarma de emergencia		Pasillos/Escaleras () Habitaciones ()	
Lámparas de emergencia		Español () Inglés () Otros idiomas ()	
Escaleras de emergencia		Rótulos de no fumar en áreas restringidas	
Sistema de aspersores automático		Socorrista acuático	
Detectores de humo Áreas Públicas		Salvavidas (flotador)	
Extintores		Manual de emergencia	
Mangueras contra fuego		Inspección por MINSAL	Vigencia:
Botiquín 1os auxilios			
OBSERVACIONES			

SECCIÓN I			
RECURSO HUMANO			
	Fijos	Eventuales	OBSERVACIONES
TOTAL			

POR LA EMPRESA Datos de la persona que dió la información y atendió en el establecimiento	POR EL MINISTERIO DE TURISMO Dirección de Contraloría Sectorial
Nombre:	Nombre:
Tipo documento con el que se identifica y No.	Cargo:
Cargo dentro de la empresa:	Firma:
Firma y sello:	

El representante, dependiente o encargado de la empresa arriba firmante manifiesta que la información proporcionada en este formulario es objetiva y veraz, asimismo se obliga a informar inmediatamente al Ministerio de Turismo de cualquier cambio en la información proporcionada. De resultar falso lo declarado por el titular de la empresa, su representante, dependiente o encargado, o no informar de los cambios oportunamente, se aplicará lo dispuesto en el Capítulo VIII "De las Infracciones y Sanciones", Arts. 25 y siguientes de la Ley de Turismo.

SECCIÓN A	
DATOS DE EMPRESA TURÍSTICA Y SU TITULAR	
Servicios turísticos:	
Titular:	
Nombre de la Empresa:	
Nombre Comercial:	
Dirección:	

SECCIÓN B	
OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS SEGÚN LEY DE TURISMO Y SU REGLAMENTO	
Art. 12 Ley de Turismo	Facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estadía. Aseguran la absoluta transparencia de las cláusulas que propagan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio, reservaciones y a la calidad de las facilidades que se comprometan a prestar.
Art. 13 Ley de Turismo	Velan por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimenticia de quienes recurran a sus servicios.
Art. 14 Ley de Turismo	La infraestructura y actividad turística se programa de forma que se proteja el patrimonio natural que constituyen los ecosistemas y la diversidad biológica, y que sean preservadas las especies en peligro, la fauna y la flora silvestre.
Art. 15 Ley de Turismo	Las políticas y actividades turísticas se llevan a cabo con respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural; y se organizará de modo tal que permita la supervivencia, enriquecimiento y el florecimiento de la producción cultural. Artesanal y folklórica.
Art. 11 Reglamento General de la Ley de Turismo	a) Exhibir a sus clientes y visitantes, el precio de sus productos o servicios, así como los impuestos y contribuciones especiales que lo afecten y la moneda en que deberá pagar. b) Cumplir con las normas de higiene, seguridad, salud y medio ambiente y las demás legalmente establecidas. c) Exhibir en lugar visible, las regulaciones, condiciones generales del servicio y uso de las instalaciones del establecimiento. d) Respetar los derechos que le asistan al visitante como consumidor según la normativa vigente.
Art. 14 Reglamento General de la Ley de Turismo	a) Poseer infraestructura y mobiliario con excelente presentación, acordes a su naturaleza. b) Las empresas de restaurante deberán contar con área de comedor debidamente equipadas y acorde a la capacidad del establecimiento. c) Las empresas de Bar y Cafetería Café deberán disponer de barra y área de comedor, debidamente equipadas. d) Contar con áreas independientes de cocina, servicio y bodegas, debidamente separadas de las áreas públicos. e) Tener equipos adecuados para la preparación, manejo y almacenamiento de los alimentos, así como para su servicio y cumplir con la normativa sanitaria vigente. f) Tener servicios sanitarios con vestíbulo, debidamente separados para hombres y mujeres.
OBSERVACIONES	

SECCIÓN C			
INFORMACIÓN GENERAL DE ESTABLECIMIENTO			
LOCALIZACIÓN		PARQUEO	
Urbana		N° de espacios	Otros, Especifique
Rural		Seguridad en parqueo	
Puerto		Parqueo señalizado embarazadas o personas con discapacidad	
Otros, Especifique		Valet Parking	
FORMAS DE PAGO		TARIFAS	
Efectivo		Tarifas individuales	
Cheques		Tarifas Grupales	
Tarjeta de crédito / débito		Tarifas corporativas	
Otras		Otras	
OBSERVACIONES			

SECCIÓN D							
RESTAURANTE Y BAR							
INSTALACIONES							
CAPACIDAD TOTAL:		Especialidad de Comida:					
Cantidad de mesas:							
Cantidad de sillas:							
HORARIO Y DÍAS DE SERVICIO EN RESTAURANTE							
Días de servicio	LUNES	MARTES	MIE	JUEVES	VIER	SAB	DOM
Hora de Apertura							
Hora de Cierre							
Información Adicional							

SERVICIOS			
	+	-	Comentarios
Mesas			
Sillas			
Mantelería y servilletas			
Vajilla y Cristalería			
Cubertería			
Complementos de Mesa			
Reserva de Material			
BAR			

Mesas			Comentarios
Sillas			
Vajilla y Cristalería			
Bodegas			

SECCIÓN E			
COCINA			
	+	-	Comentarios (detalles u observaciones)
Limpieza			
Control de Plaga			
Ventilación			
Iluminación			
Equipos de refrigeración			
Maquinaria			
Almacenaje de productos			
Higiene y manejo de alimentos			
Manejo de desechos			
Vestimenta adecuada			
Basureros			
Medidas de seguridad			
Área de servicio			
Entrega de productos proveedores			
Inventario de fechas			

SECCIÓN F			
SEGURIDAD EN INSTALACIONES			
MEDIDAS DE SEGURIDAD			
Salidas señalizadas			Consignas con información de emergencia / Evacuación: Áreas Públicas () Pasillos/Escaleras () Habitaciones () Español () Inglés () Otros idiomas ()
Alarma de emergencia			
Lámparas de emergencia			
Escaleras de emergencia			
Sistema de aspersores automático			Rótulos de no fumar en áreas restringidas
Detectores de humo Áreas Públicas			Socorrista acuático
Extintores			Salvavidas (flotador)
Mangueras contra fuego			Manual de emergencia
Botiquín 1os auxilios			Inspección por MINSAL
			Vigencia:
OBSERVACIONES			

SECCIÓN G			
RECURSO HUMANO			
	Fijos	Eventuales	OBSERVACIONES
TOTAL			

POR LA EMPRESA Datos de la persona que dio la información y atendió en el establecimiento	POR EL MINISTERIO DE TURISMO Dirección de Contraloría Sectorial
Nombre:	Nombre:
Tipo documento con el que se identifica y No.	Cargo:
Cargo dentro de la empresa:	Firma:
Firma y sello:	

El representante, dependiente o encargado de la empresa arriba firmante manifiesta que la información proporcionada en este formulario es objetiva y veraz, asimismo se obliga a informar inmediatamente al Ministerio de Turismo de cualquier cambio en la información proporcionada. De resultar falso lo declarado por el titular de la empresa, su representante, dependiente o encargado, o no informar de los cambios oportunamente, se aplicará lo dispuesto en el Capítulo VIII "De las Infracciones y Sanciones", Arts. 25 y siguientes de la Ley de Turismo.

SECCIÓN A	
IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA Y SU TITULAR	
Lugar y fecha:	
Dirección:	
Nombre del Titular:	
Nombre de la Empresa:	
Nombre Comercial:	
Servicios turísticos:	

SECCIÓN B		
OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS SEGÚN LEY DE TURISMO Y SU REGLAMENTO		
Art. 12 Ley de Turismo	Facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estadía. Aseguran la absoluta transparencia de las cláusulas que propagan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio, reservaciones y a la calidad de las facilidades que se comprometan a prestar.	
Art.13 Ley de Turismo	Velan por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimenticia de quienes recurran a sus servicios.	
Art. 14 Ley de Turismo	La infraestructura y actividad turística se programa de forma que se proteja el patrimonio natural que constituyen los ecosistemas y la diversidad biológica, y que sean preservadas las especies en peligro, la fauna y la flora silvestre.	
Art. 15 Ley de Turismo	Las políticas y actividades turísticas se llevan a cabo con respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural; y se organizará de modo tal que permita la supervivencia, enriquecimiento y el florecimiento de la producción cultural. Artesanal y folklórica.	
Art.11 Reglamento General de la Ley de Turismo	a)Exhibir a sus clientes y visitantes, el precio de sus productos o servicios, así como los impuestos y contribuciones especiales que lo afecten y la moneda en que deberá pagar. b)Cumplir con las normas de higiene, seguridad, salud y medio ambiente y las demás legalmente establecidas. c)Exhibir en lugar visible, las regulaciones, condiciones generales del servicio y uso de las instalaciones del establecimiento. d)Respetar los derechos que le asistan al visitante como consumidor según la normativa vigente.	
Art.28 Reglamento General de la Ley de Turismo	a)Contar con personal especializado para la organización, asesoría y comercialización de los productos que ofrezcan a sus clientes. b)Poseer una oficina física permanente. Si la empresa atiende a público deberá contar con recepción, sala de espera, servicios básicos de atención y sanitarios. c)Proporcionar a sus clientes información completa, oportuna y veraz sobre los servicios que ofrecen. d)Cumplir en todas sus partes con los contratos y convenios que celebren con sus clientes. e)Extender los documentos de pago con referencia exacta a los servicios que se obligan a prestar. f)Contar con la información y asesorar a sus clientes sobre los aspectos migratorios, aduanales y de salud exigidos por las autoridades. g)Contar con mecanismos que aseguren la inmediata reparación y compensación a sus clientes por deficiencias o incumplimientos.	

<p>Art. 29 Reglamento General de la Ley de Turismo</p>	<p>a)Hacer conocimiento de los servicios que prestan en su material publicitario y a través de quién. b)Precio total del paquete y los servicios que incluyen, periodo de vigencia y condiciones bajo las cuales puede ser modificado o cancelado. c)Número de personas que conformarán los grupos. d) Duración del paquete, excursión o evento de que se trate. e)Condiciones de reservaciones, precio e impuestos, derechos o contribuciones especiales que incluye. f)Causas de cancelación por parte del operador/organizador o del cliente. g)La delimitación de responsabilidades del operador/organizador, establecidas en el contrato o convenio. h)Los medios de confirmación de los servicios convenidos. i)Tipo de guía turístico que prestará el servicio, así como el idioma a utilizar. j)La fecha de validez de las promociones.</p>	
<p>Art.33 Reglamento General de la Ley de Turismo</p>	<p>a)Cumplir con los convenios de servicios pactados con sus clientes. b)Velar que los guías observen una conducta adecuada en sus sitios de trabajo y no realicen sus labores bajo estado de embriaguez o influencia de estupefacientes. c)No obstaculizar el desarrollo de la actividad de otras empresas de servicios turísticos.</p>	
OBSERVACIONES		

SECCIÓN C			
INFORMACIÓN GENERAL DE ESTABLECIMIENTO			
LOCALIZACIÓN		PARQUEO	
	Urbana	N° de espacios	Otros, Especifique
	Rural	Seguridad en parqueo	
	Puerto	Parqueo señalizado embarazadas o personas con discapacidad	
	Otros, Especifique	Valet Parking	
SECCIÓN D			
INSTALACIONES			
SERVICIOS EN EL ESTABLECIMIENTO			FORMAS DE PAGO
	Vigilancia	Baños	Efectivo
	Portero	Otros, Especifique	Cheques
	Recepción		Tarjeta de crédito / débito
	Sala de espera		Otras
	Ventilador		
	Aire Acondicionado		TARIFAS
	Música Ambiental		Tarifas individuales
	Cafetera		Tarifas Grupales
	Oasis		Tarifas corporativas