

**SELLO DE  
HOSPITALIDAD TURÍSTICA  
2025 - 2026**  
**MUNICIPALIDAD  
DE PUERTO MONTT**



Municipalidad  
de Puerto Montt

**DITUR**  
DIRECCIÓN DE  
TURISMO

**DuocUC** 





“La hospitalidad en el servicio se entiende como la capacidad del personal y la organización para crear una experiencia cálida, acogedora y satisfactoria para clientes o huéspedes, mediante la atención personalizada, la cortesía, la empatía y la disposición para satisfacer sus necesidades, promoviendo así una percepción positiva y memorable de la experiencia ofrecida”.

Escuela de Turismo y  
Hospitalidad Duoc UC.

El **Sello de Hospitalidad Turística** es una **distinción municipal simbólica entregada a servicios turísticos, de alojamiento, alimentación, comercio y transporte** presentes en la comuna de Puerto Montt.

Dado el incremento de la oferta turística de la zona, subir los índices de competitividad de los servicios turísticos es una necesidad urgente.

Entendemos este último concepto como la capacidad de Puerto Montt, a través de la hospitalidad y la calidad de sus servicios turísticos, para posicionarse como un destino preferente, sostenible y diferenciado, capaz de atraer y fidelizar visitantes, generando beneficios económicos y sociales para la comunidad local.

Bajo esta lógica, este sello busca ser un incentivo a mantener altos estándares en el servicio que se está entregando a los turistas, de manera que dentro de la comuna la experiencia de los visitantes sea excepcional y memorable. También apunta a mantener el sentido de “mejora continua”, concepto que fomenta la evaluación, ajuste y puesta en marcha de los cambios necesarios para que el servicio y la experiencia mejoren y sean sostenibles en el tiempo.

La industria turística es dinámica porque cambia y evoluciona constantemente. Se incluyen variables como las actuales tendencias de los viajeros, la incorporación de nuevas tecnologías, la necesidad de innovación continua, y la influencia de factores externos como la sostenibilidad y las condiciones económicas globales. Estos elementos obligan al sector a adaptarse y transformar sus productos y servicios para mantenerse competitivo y satisfacer las nuevas demandas del mercado. Junto con esto, cobra relevancia el rol de quienes son actualmente los anfitriones de los servicios pues son la “cara visible” de la hospitalidad. Su tarea no es solo vender un servicio, sino crear experiencias memorables, actuando como embajadores de Puerto Montt y contribuyendo a que el turista viva una experiencia tan positiva que quiera recomendar y regresar.



### **Sello de Hospitalidad Turística:**

El Sello es parte de un proceso integral que inicia con la firma de un Acta de Compromiso, documento por medio del cual se informa al interesado/a sobre los lineamientos estratégicos de la distinción, estableciendo una hoja de ruta detallada que permite el logro del reconocimiento.

Por otra parte, para poder obtener el sello, los distintos servicios turísticos deberán participar de charlas y jornadas inductivas respecto de los siguientes temas:

- 1) **Conciencia y Hospitalidad Turística**
- 2) **Atractivos Turísticos de Puerto Montt**
- 3) **Inglés Básico (específico para el rubro)**
- 4) **Marketing digital y protocolo de ventas**

Estas instancias tienen como objetivo dar cobertura a las distintas dimensiones que pueden afectar y/o intervenir en la calidad de la experiencia del turista y/o visitante.

En el caso de servicios de alimentación y alojamiento, además de la participación en las capacitaciones, los/las interesados/as, deberán someterse a una auditoría que será realizada por la casa de estudios Duoc UC, específicamente la Escuela de Turismo y Hospitalidad bajo la modalidad de “cliente incógnito”. Se espera evidenciar en terreno y de manera anónima el cumplimiento de los indicadores definidos en el instrumento a aplicar.



Se definen a continuación los niveles de logro para la obtención del reconocimiento así como las acciones que aplican en cada caso. Se establece que el porcentaje mínimo de cumplimiento para obtener el sello será de un 80%:

| Rúbrica Servicios de Alojamiento<br>(Puntaje Total 85 pts) | Rúbrica Servicios de Alimentación<br>(Puntaje total 95 pts) | Estatus respecto al sello                                        | Acción a realizar                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 80% o más<br>68 o más puntos                               | 80% o más<br>76 o más puntos                                | Obtiene Sello                                                    | No aplica<br>(solo renovación)                                                                                                                                                                                 |
| 70% a 79%<br>Hasta 67 puntos                               | 70% a 79%<br>Hasta 75 puntos                                | Presenta brechas que puede superar en corto plazo<br>(2 semanas) | Visita por parte del “cliente incógnito”, dentro de las 2 semanas siguientes a la primera auditoría.<br>Posibilidad de recibir un reforzamiento de contenidos por parte del equipo de la Dirección de Turismo. |
| 69% o menos<br>Hasta 58 puntos                             | 69% o menos<br>Hasta 55 puntos                              | No obtiene el sello                                              | Debe volver a postular en la siguiente convocatoria.                                                                                                                                                           |

La participación en el proceso de certificación NO conlleva ningún costo monetario para el interesado/a.  
En relación a la vigencia del reconocimiento, corresponde a 1 o 2 años, dependiendo del nivel de logro alcanzado.  
Para fines de renovación del Sello de Hospitalidad, los/las interesados/as deberán volver a realizar el proceso que incluye la participación en nuevas capacitaciones y una auditoría de “cliente incógnito”.



## PROCEDIMIENTO OBTENCIÓN SELLO DE HOSPITALIDAD TURÍSTICA

Paso a paso para la obtención de esta distinción:

1

**Servicio turístico formalizado (alojamiento, alimentación, servicios de transporte, comercio, etc), que cuente con patente municipal del semestre en curso. Postula al Sello de Hospitalidad**

2

**Enviar la información actualizada del emprendimiento (documentos) además de un "Pitch" (video de presentación del negocio y razones de porque debería obtener el sello), máximo 3 minutos. Al siguiente correo: [direcciondeturismo@puertomontt.cl](mailto:direcciondeturismo@puertomontt.cl) con el asunto "Postulación Sello de Hospitalidad Turística (el nombre de su emprendimiento)".**

3

**Firma de Acta de Compromiso para obtención del sello.**

4

**Realización de talleres:**  
-Conciencia turística y Hospitalidad  
-Atractivos turísticos  
-Inglés Básico  
-Marketing digital y protocolo de ventas (alojamiento, alimentación y comercio)

5

**Auditorías a los servicios a través de un cliente incógnito de parte de Duoc UC.**

6

**Ceremonia de entrega de Sello de Hospitalidad.**

## Plazos

**Desde la recepción y revisión de documentación, luego de confirmar la admisibilidad, el máximo de tiempo debería ser 10 días hábiles para coordinar los siguientes pasos:**

- **La realización de los talleres debería ser en 2 días.  
(a coordinar junto al emprendimiento)**
- **La auditoría debe realizarse en un plazo máximo de 1 mes desde la realización de los talleres incluyendo la sistematización de los resultados de la auditoría.**
- **La entrega de los sellos se realizará en una ceremonia 2 veces al año.**

## Fechas proceso de realización y entrega de sello de hospitalidad

### AÑO 2025/2026

**Septiembre - Octubre: Recepción de documentos y admisibilidad**

**Octubre: Realización de Talleres**

**Noviembre: Cliente incógnito**

**Diciembre: Ceremonia**

### AÑO 2026

**Marzo: Recepción de documentos y admisibilidad**

**Abril: Realización de Talleres**

**Mayo: Cliente incógnito**

**Junio: Ceremonia**

## BENEFICIOS PARA QUIENES OBTENGAN EL SELLO

**Aumento de visibilidad por medio de la promoción por redes sociales a través de los perfiles de Turismo Puerto Montt y Municipalidad de Puerto Montt (@turismo.puertomontt, @municipalidadpuertomontt)**

**Promoción de los servicios en los puntos de información turística de Puerto Montt, considerando disposición de material físico o asociado a QR para los visitantes que deseen conocer parte de la oferta local.**

**Promoción en la página web oficial de la Municipalidad de Puerto Montt.**

**Participación en estrategias de comunicación específicas durante el año y temporada baja (grabación de cápsulas, videos testimoniales, entre otros).**

**Participación en cursos, talleres, asesorías, eventos u otros, organizados o coordinados por la Municipalidad y Dirección de Turismo.**



Municipalidad  
de Puerto Montt

DITUR  
DIRECCIÓN DE  
TURISMO

DuocUC



SELLO DE HOSPITALIDAD TURÍSTICA 2025 - 2026  
MUNICIPALIDAD DE PUERTO MONTT



**SELLO DE HOSPITALIDAD TURÍSTICA 2025 - 2026**  
**MUNICIPALIDAD DE PUERTO MONTT**

