



SERNATUR
Ministerio de
Economía, Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile

Regulación de los Servicios Turísticos, Normativa y Rol de los Municipios

Servicio Nacional de Turismo

Jennifer Montenegro Cazenave

CONTENIDOS

A hiker with long hair, wearing a bright green jacket, grey pants, and a backpack, stands on a dark, rocky outcrop. They are looking out over a wide, rushing river with white water rapids. In the background, there are large, rugged mountains with patches of snow and glaciers. The sky is blue with scattered white clouds, and the sun is low on the horizon, creating a warm glow. The hiker is wearing blue and green sneakers and patterned gloves.

1. Ley de turismo 20.423
2. Registro Nacional de Servicios Turísticos
3. Inspección de servicios Turísticos
4. Acciones de coordinación

**¿Cuál es la
normativa que
regula los
servicios
turísticos?**

**Ley de Turismo
20.423**

Decreto N°19

NORMATIVA VIGENTE

Ley de Turismo 20.423

- ✓ Promulgada y publicada el 2010
- ✓ Crea la Subsecretaría de Turismo

Crea el Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad para los Prestadores de Servicios Turísticos

**Registro Nacional de
Servicios Turísticos**



**Inspección de
Servicios Turísticos**

Nueva facultad
otorgada a Sernatur
“rol fiscalizador”

**Certificación de
Calidad**





Bajada operativa a través del Reglamento de la Ley, Decreto N°19

Registro Nacional de Servicios Turísticos

- 16 tipos de servicios
- Obligatorio por ley el registro de alojamiento turístico y actividades de turismo aventura

Inspección de Servicios Turísticos

- Inspección obligatoria para los servicios de alojamiento turístico y turismo aventura.
- Supervisa el correcto cumplimiento de la normativa vigente

- ✓ La Ley de Turismo exige el cumplimiento de **estándares de seguridad** para todas las actividades de turismo aventura.
- ✓ Existen **multas** para quienes no cumplan con el Registro obligatorio y con los estándares de seguridad.

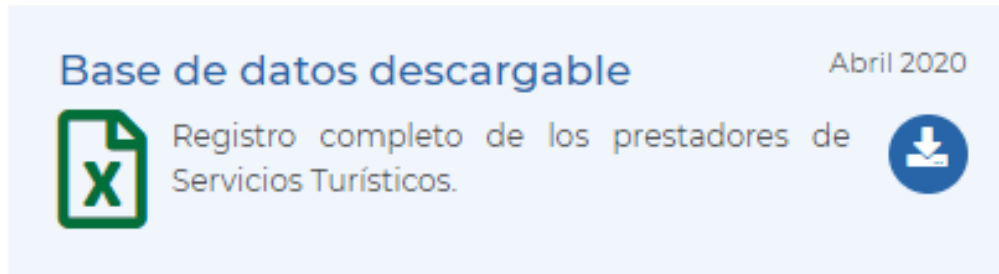
CONTENIDOS

A hiker with long hair, wearing a bright green jacket, grey pants, and a backpack, stands on a dark, rocky outcrop. They are looking out over a wide, rushing river with white water rapids. In the background, there are jagged, snow-capped mountains under a blue sky with scattered white clouds. The sun is low on the horizon, creating a warm glow.

1. Ley de turismo 20.423
2. Registro Nacional de Servicios Turísticos
3. Inspección de servicios Turísticos
4. Acciones de Coordinación

Registro Nacional de Servicios Turísticos

- ✓ Registro gratuito y online en <https://registro.sernatur.cl/>
- ✓ Comprende 16 tipo de servicios turísticos
- ✓ Obligatorio para los servicios de alojamiento y turismo aventura
- ✓ La ley establece multas en caso de no registro (5 y 10 UTM Alojamiento Turístico; 5 y 20 UTM Turismo aventura). Sernatur realiza las denuncias a los **Juzgados de Policía Local**
- ✓ Registro público y descargable



Tipos de Servicios Turísticos

Alojamiento
turísticos

Restaurantes y
similares

Agencia de
viajes

Tour operador

Transporte de
pasajeros vía
terrestre

Transporte de
pasajeros vía
marítima

Transporte de
pasajeros vía
aérea

Transporte de
pasajeros por
ferrocarril

Arriendo de
vehículos

Turismo
aventura

Servicios
deportivos

Servicios de
esparcimiento

Servicios de
producción
artesanal

Servicios de
souvenirs

Guías de
turismo

Servicios
culturales

Los requisitos para el Registro son establecidos por el Decreto N°19

- ✓ Ex Decreto 222 establecía para todos los servicios los mismos requisitos
- ✓ El actual Decreto N°19 establece 5 alternativas para Registrarse
- ✓ Los requisitos son diferenciados por tipos de servicios
- ✓ Se crea el Registro Provisorio



A person wearing a dark jacket, brown pants, and a purple hat is climbing a massive glacier. The glacier is a deep blue color with visible crevasses and layers of ice. In the background, there are brown, rocky mountains and a body of water under a cloudy sky. A yellow circle with a dotted white border is overlaid on the right side of the image, containing the text "Se crea el Registro Provisorio".

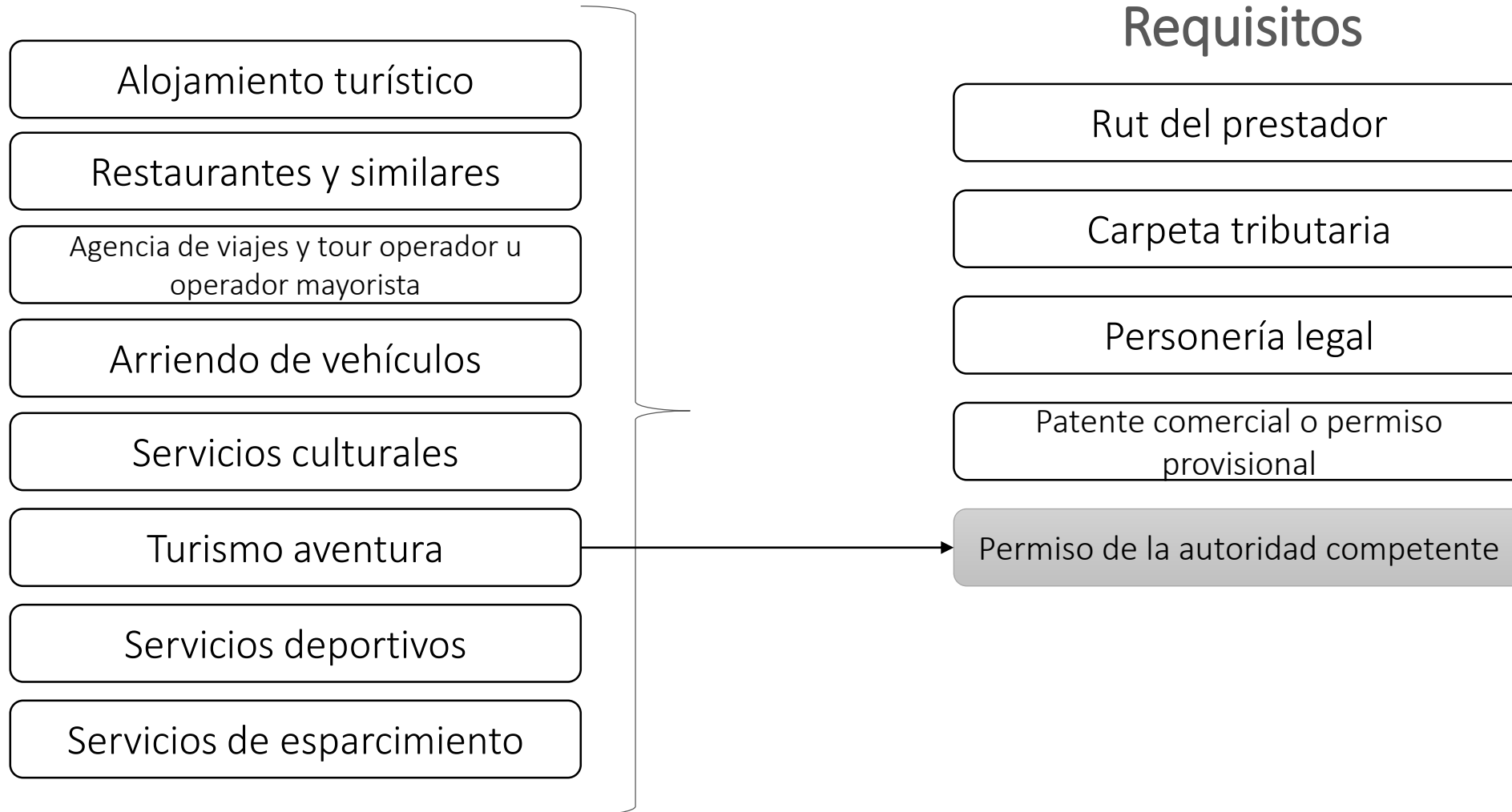
Se crea el
Registro
Provisorio

¿Por qué crear un Registro Provisorio?

- ✓ Surge por la necesidad de representar mejor la oferta turística.
- ✓ Por la necesidad de mejorar la información y los análisis para el diseño de Políticas Públicas.
- ✓ Por la existencia de oferta con problemáticas de formalización.
- ✓ Denunciar a quienes no quieren formalizar.



Requisitos para el Registro



Requisitos para el Registro

Transporte por vía terrestre:

1. Por carretera interurbana
2. Taxis y buses de turismo
3. Transporte al aeropuerto

Transporte vía marítima

Transporte vía aérea

Transporte por ferrocarril,
teleféricos y funiculares

Servicios de transporte

Requisitos

Rut del prestador

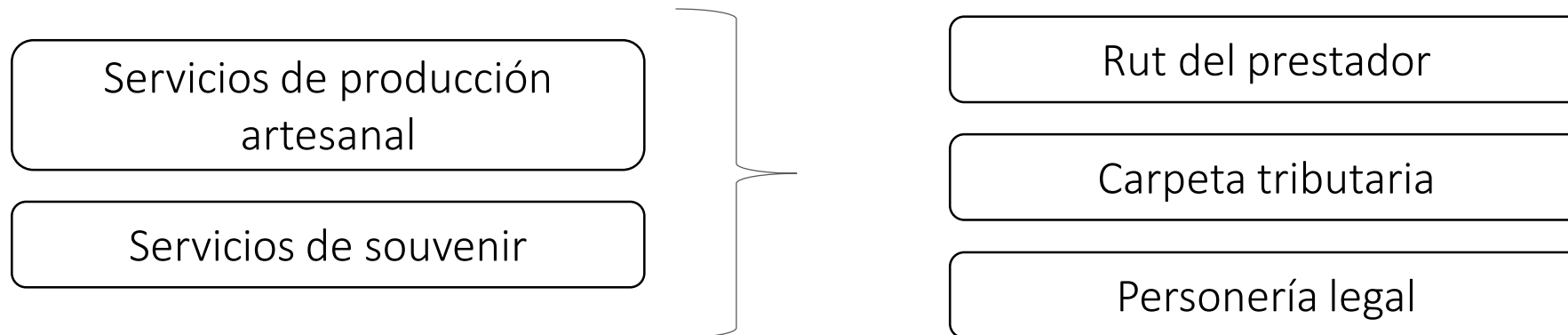
Carpeta tributaria

Personería legal

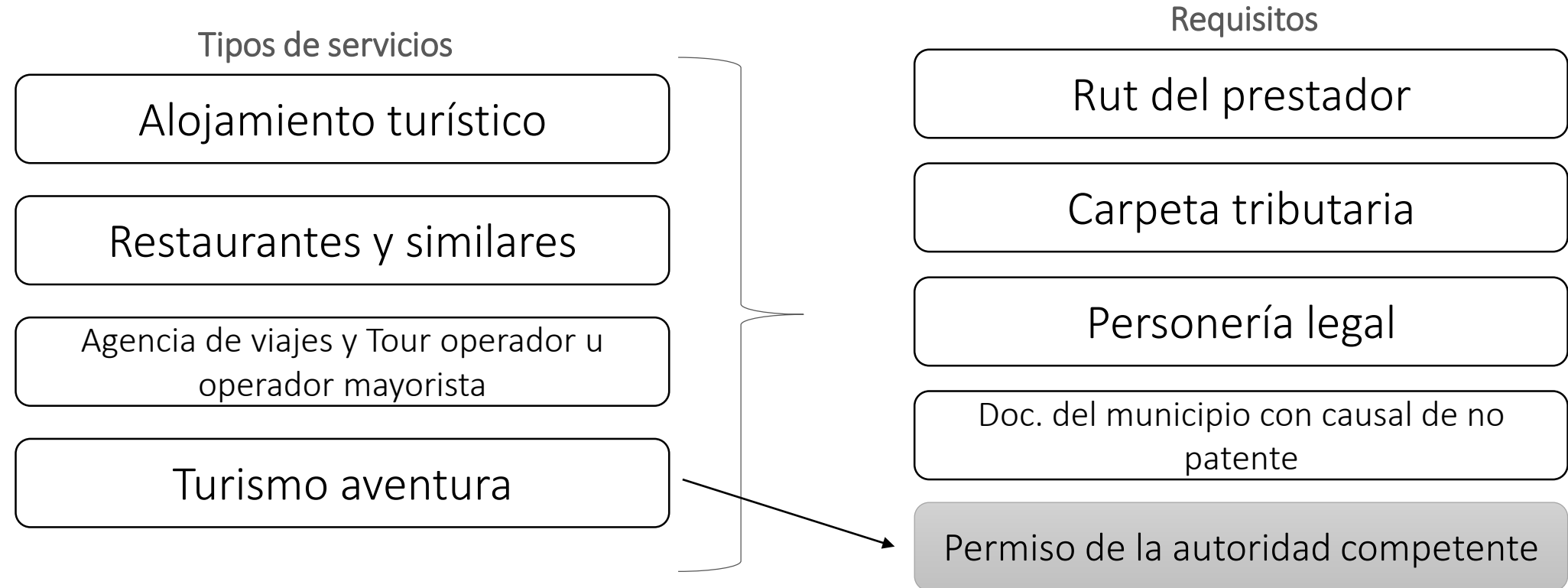
Permiso de la autoridad competente

Requisitos para el Registro

Servicios de producción artesanal y servicios de souvenirs



Los siguientes servicios podrán registrarse de manera provisoria



Servicios no
promocionables

Podrán estar registrados de manera
provisoria por un año renovable

Registro de Guías de Turismo



Registro Guías de Turismo

Rut

Carpeta tributaria

Curso de primeros
auxilios (22 hrs.)

**Para guía
especializado en
turismo aventura**

Curso de primeros
auxilios zonas remotas



Permiso de la
autoridad competente
cuando corresponda

Uno de los siguientes
documentos

Certificado de estudios
de guía

Certificación de
competencias

Sello Q

Prueba Sernatur

Guías de Turismo registrados de manera provisoria

Registro en cifras

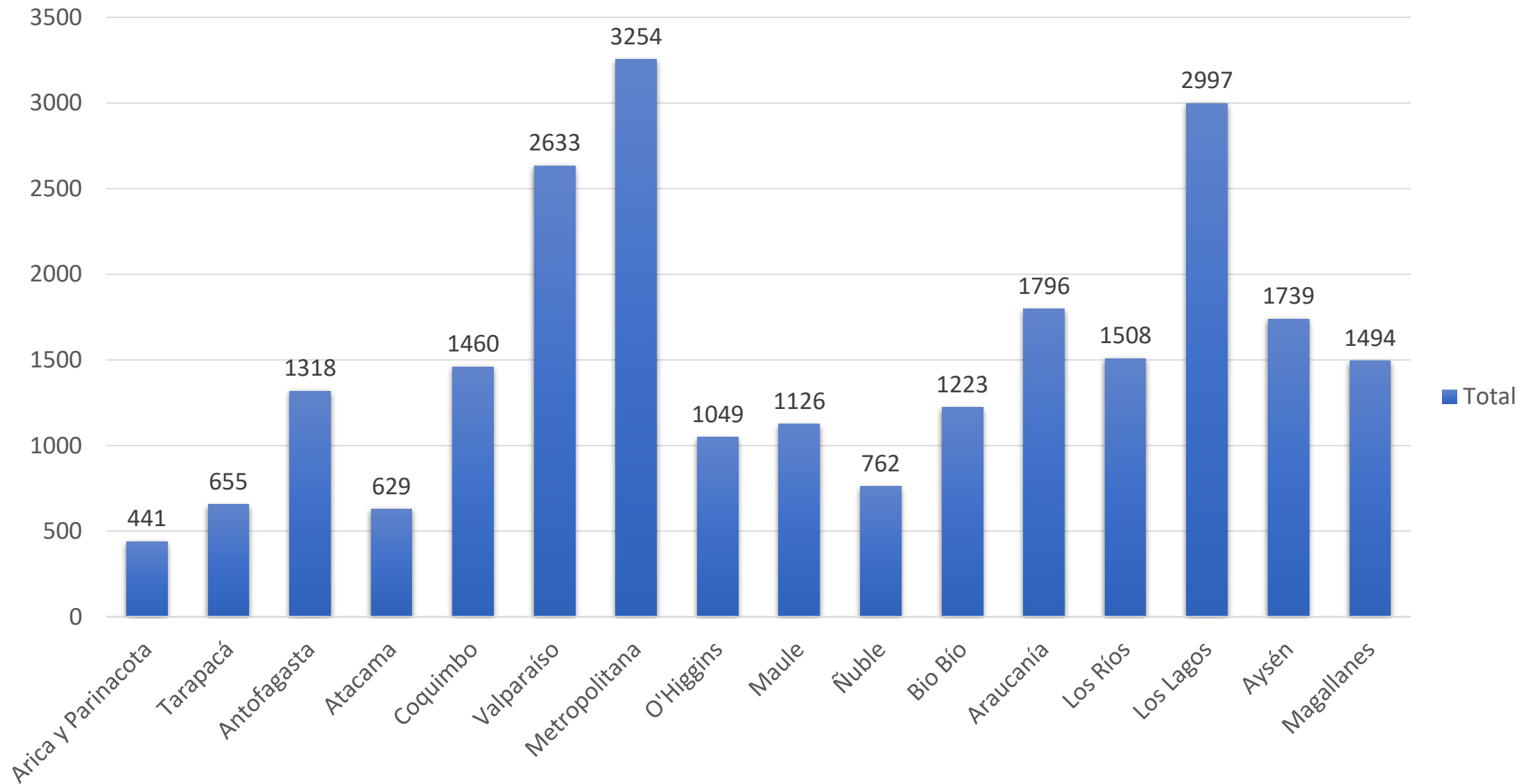


+24.000
servicios
registrados

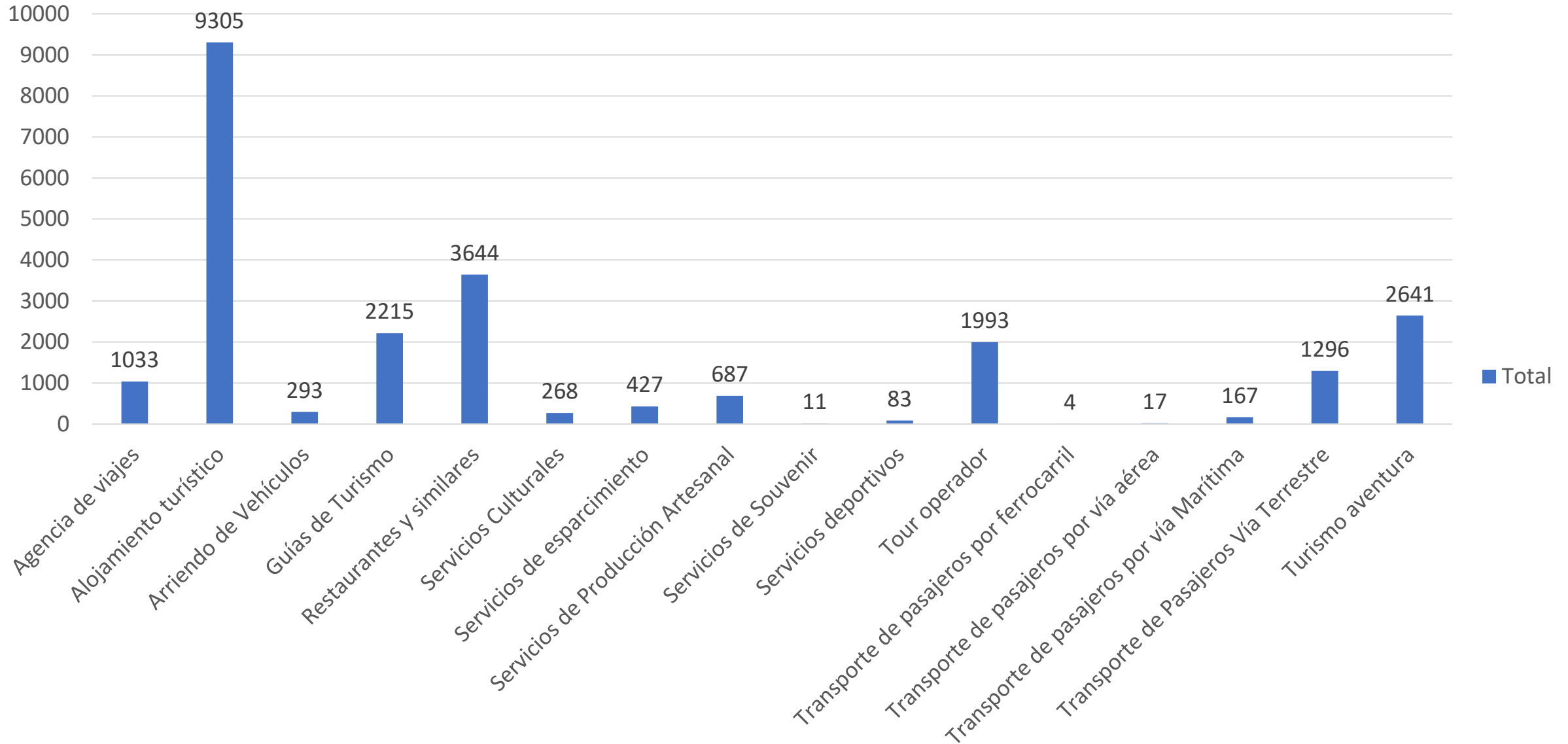
+9.300
alojamientos

+2.600
actividades
de turismo
aventura

Registro en cifras



Registro en cifras



CONTENIDOS

A hiker with long hair, wearing a bright green jacket, grey pants, and a backpack, stands on a dark, rocky outcrop. They are looking out over a wide, rushing river with white water rapids. In the background, there are jagged, snow-capped mountains under a blue sky with scattered white clouds. The sun is low on the horizon, creating a warm glow.

1. Ley de turismo 20.423
2. Registro Nacional de Servicios Turísticos
3. Inspección de servicios Turísticos
4. Acciones de Coordinación



Inspección de Servicios Turísticos

- ✓ Opera para los servicios de alojamiento turístico y turismo de aventura
- ✓ Proceso obligatorio para los servicios
- ✓ Staff de 22 inspectores a nivel nacional

Inspección de Alojamiento Turístico

- ✓ Que el alojamiento corresponda a un alojamiento turístico.
- ✓ Que la clase registrada en Sernatur sea la correcta.
- ✓ Que no realice publicidad engañosa publicitando otra clase o que se atribuya calificaciones sin estar certificado
- ✓ Que realice un correcto uso de los Sellos (cuando cuente con estos)
- ✓ Que tenga todos sus servicios obligatorios de registro registrados en Sernatur
- ✓ Que publique la tarifa de los servicios



Inspección Turismo Aventura



24 ACTIVIDADES DE TURISMO AVENTURA

Hidrotrineo o hidrospeed	Cicloturismo	Deslizamiento sobre arena o sandboard	Observación de flora y fauna	Rafting
Alta montaña	Barranquismo, exploración de cañones o canyoning	Buceo en apnea	Buceo recreativo autónomo	Cabalgatas
Canotaje	Deslizamientos sobre nieve en áreas no delimitadas	Deslizamiento sobre olas (surf, bodyboard, y similares)	Desplazamiento en cables: canopy, tirolesa y arborismo	Escalada en roca
Excursionismo o trekking	Montaña	Motos acuáticas y jetsky	Paseos en banano	Paseos náuticos
Pesca recreativa	Recorrido en vehículos todo terreno u off road	Senderismo o hiking	Vuelo ultraliviano no motorizado biplaza o parapente biplaza	

Inspección de Turismo Aventura

**Verifica el correcto cumplimiento
de los estándares de seguridad**



ESTÁNDARES DE SEGURIDAD EXIGIDOS

Requisitos del personal

Contar con personal capacitado

Requisitos para la actividad

Ficha técnica de la actividad

Ficha de inscripción y aceptación de riesgos

Plan de prevención y manejo de riesgos

Plan de respuesta a las emergencias

Requisitos de equipamiento

Requisitos específicos de equipamiento

Contar con un plan de mantenimiento de equipos

Cláusulas 4.6 y 4.7. de las NCh

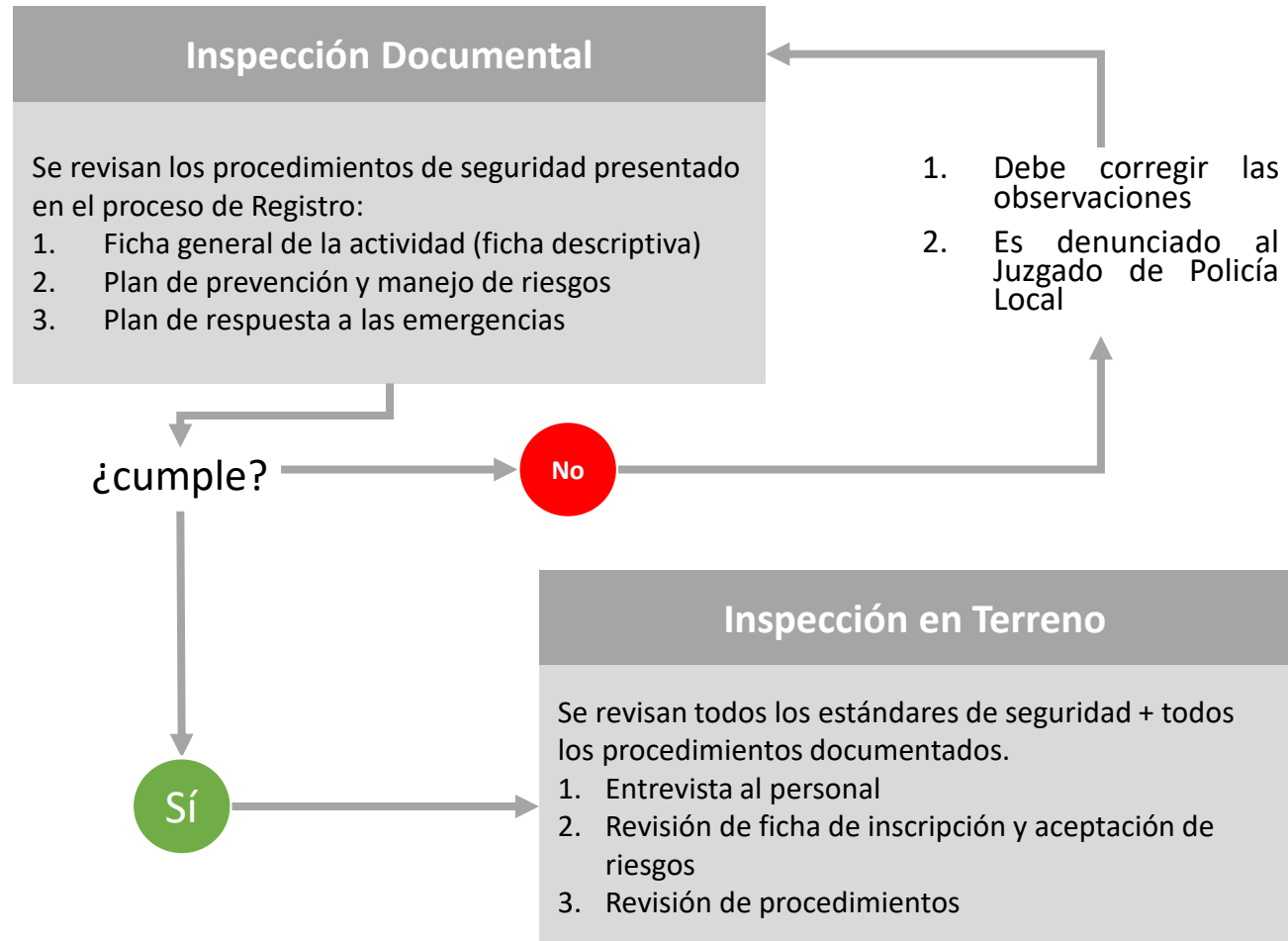
Hacen referencia a requisitos específicos para cada actividad

- Proporción de guías por participante
- Límites de edad y peso
- Condiciones del participante

**Reglamento de la Ley.
Decreto 19/2018,
artículos 34 y 35**

Inspección en Turismo Aventura

Se divide en 2 etapas:



<https://serviciosturisticos.sernatur.cl/index.php>

SERNATUR
Servicio Nacional de Turismo

INICIOINFORMACIÓN PARA EL TURISTAOFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICACONTACTO

Turismo aventura

Seleccionar Clase

Seleccionar Región

Seleccionar Comuna

Con Sello de Calidad Turística

Con Sello de Sustentabilidad Turística

Busca un servicio por su nombre

Buscar

Tenemos 23540 servicios registrados en Sernatur

HEMOS ENCONTRADO 2666 SERVICIOS DE TURISMO AVENTURA QUE COINCIDEN CON TU BUSQUEDA



ALSUR

Imperial Esquina Aconcagua N°8,
Puerto Varas (P)
Los Lagos
22323400
Canotaje

☒ SERVICIO CUMPLE
INSPECCIÓN
☒ SERVICIO CON PATENTE
ACTUALIZADA

Ver Más



ALSUR EXPEDICIONES

Imperial Esquina Aconcagua N°8,
Puerto Varas (P)
Los Lagos
+56998718827
Descenso En Balsa O Rafting

☒ SERVICIO CUMPLE
INSPECCIÓN
☒ SERVICIO CON PATENTE
ACTUALIZADA

Ver Más

PERIPILLAN EXPEDICIONES

Avda Diego Portales N°860, Puerto Montt (P)
Los Lagos
(09) 988178982
Alta Montaña

☒ SERVICIO CUMPLE
INSPECCIÓN
☒ SERVICIO CON PATENTE
ACTUALIZADA

Ver Más

PARAPENTE ARICA

Bolognesi N°345, Arica
Arica Y Parinacota
975363750
Vuelo Ultraliviano No Motorizado
Biplaza O Parapente Biplaza

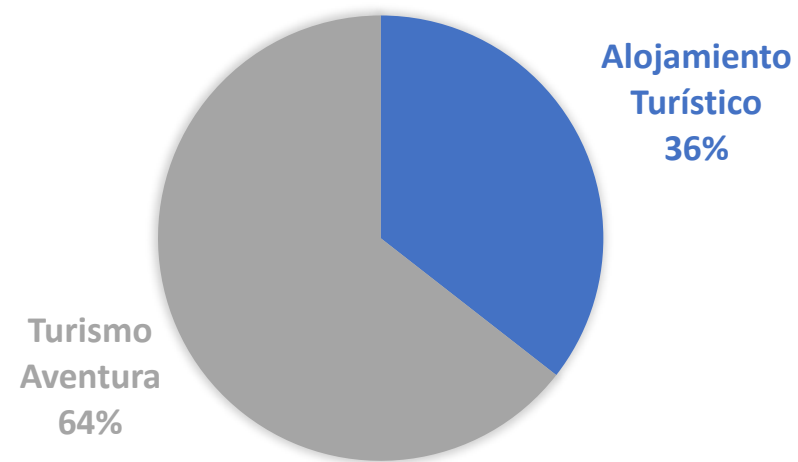
☒ SERVICIO NO CUMPLE
INSPECCIÓN
☒ SERVICIO CON PATENTE
ACTUALIZADA

Ver Más

DENUNCIAS

332
Denuncias
cursadas
desde el
2015

Incremento de
141%
respecto al año
anterior



CONTENIDOS

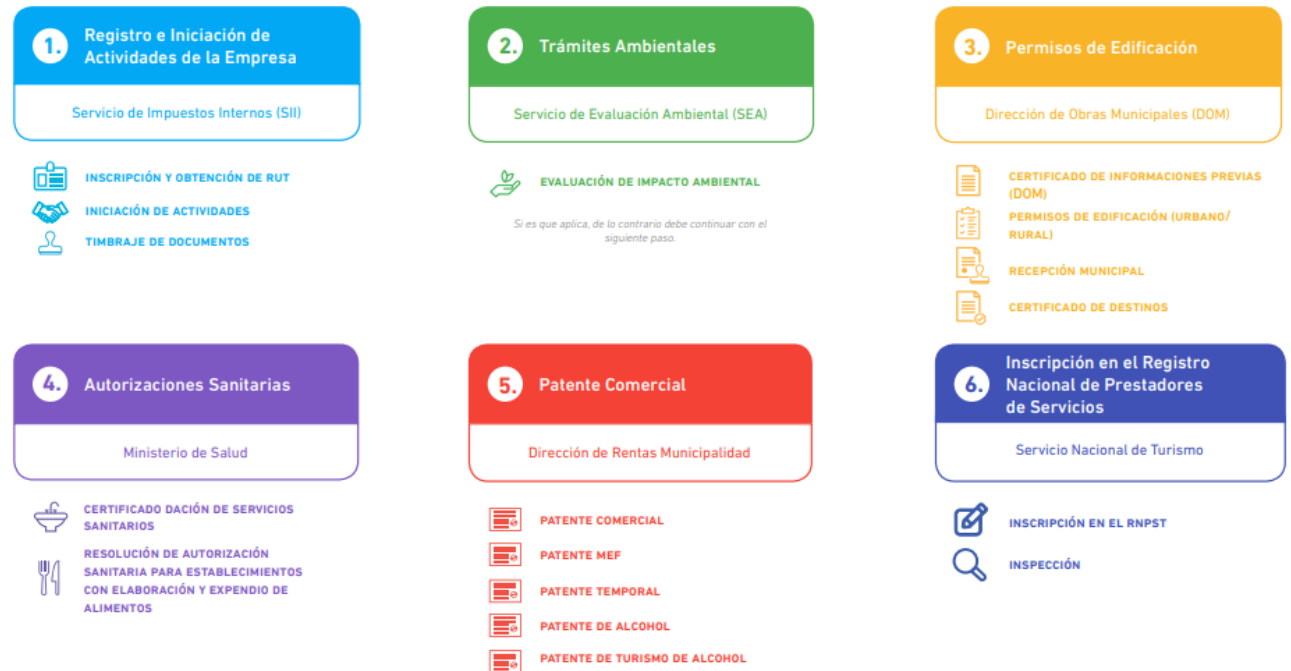
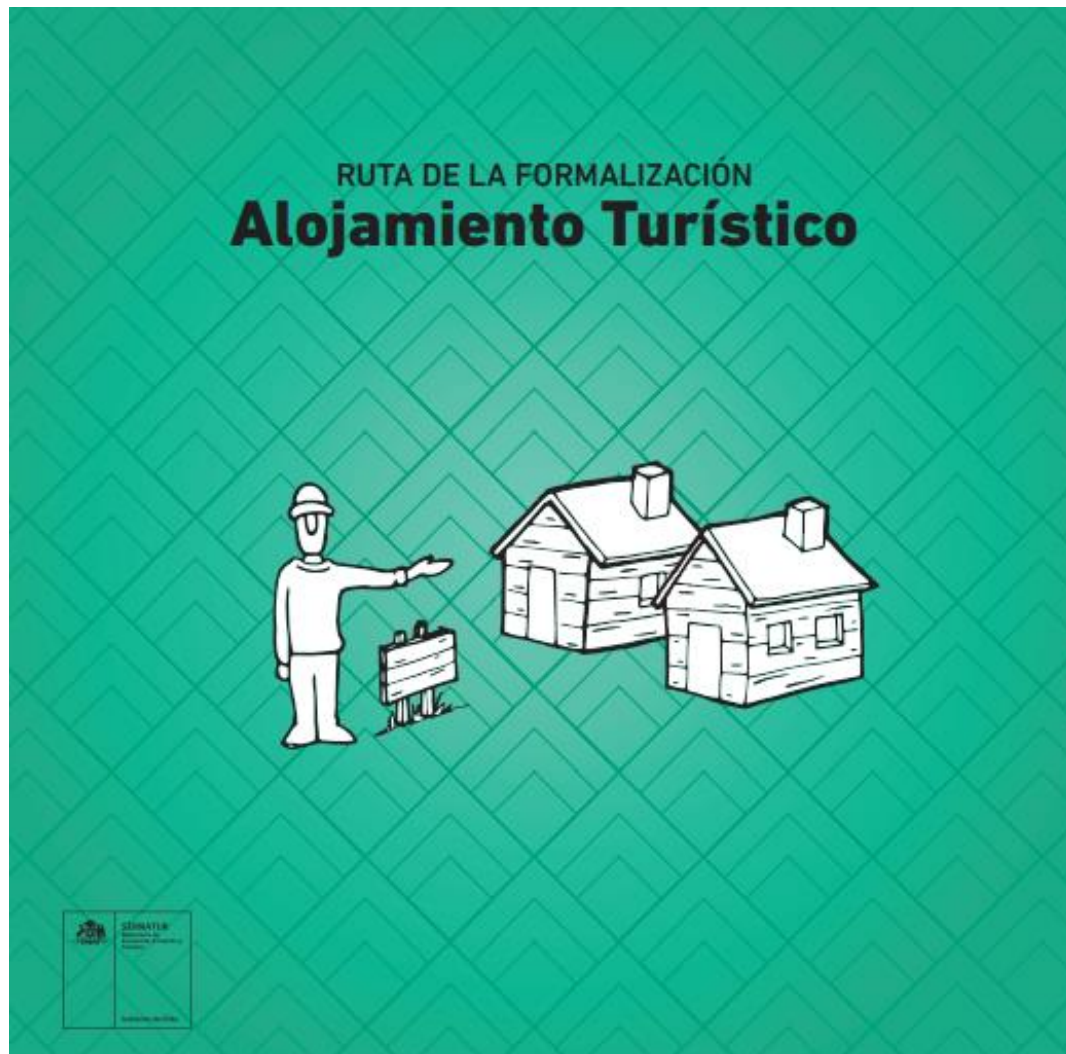
A hiker with long hair, wearing a bright green jacket, grey pants, and a backpack, is walking on a rocky path. In the background, there is a rushing river, snow-capped mountains, and a dramatic sky with clouds and a bright light source.

1. Ley de turismo 20.423
2. Registro Nacional de Servicios Turísticos
3. Inspección de servicios Turísticos
4. Acciones de Coordinación

¿Qué acciones
podemos
ejecutar en
conjunto o de
forma alineada?

Ruta de La Formalización Alojamientos Turísticos

El paso a paso de la formalización



Disponible en <http://registro.sernatur.cl/>



Campaña de Formalización

- Foco a turistas “Prefiere Servicios Registrados”
- Foco a Industria “Regístrate”

Implementación Registro Provisorio





Informalidad

- ✓ Fiscalización de Informales
- ✓ Ordenanzas municipales alineadas a la normativa vigente



Julio 2020

#NOSVOLVEREMOSAENCONTRAR