

¿Cómo se regula el turismo en Chile?

En febrero del año 2010 nace la ley de turismo 20.423, que regula la industria turística en Chile, el turismo se convierte en un eje estratégico de desarrollo para el país y junto con esta ley se le da vida a la subsecretaría de turismo y el ministerio de economía, pasa a llamarse Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Del sistema institucional para el desarrollo del turismo, es el nombre que recibe la ley y con ella se regulan temas de vital importancia para la actividad turística; a continuación el lector podrá informarse de los puntos más relevantes de esta ley, por lo que no debe olvidar que es un resumen, por lo que se sugiere que para mayor información se descargue el documento original..

La ley 20.423 tiene por objeto el desarrollo y promoción de la actividad turística, por medio de mecanismos destinados a la creación, conservación y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales. Chile es un país con una geografía magnífica que permite tener un resumen de las geografías a nivel internacional, contamos con una gran variedad de recursos turísticos naturales.

Esta ley define que:

1. Debe existir una política nacional de turismo que tendrá como propósito: determinar los objetivos, acciones y prioridades que regirán al sector, con arreglo a los principios consagrados en la ley.

2. Debe Crearse un Comité de Ministros del Turismo, en adelante “el Comité”, cuya función será, a través del Ministro Presidente del mismo, asesorar al Presidente de la República en la fijación de los lineamientos de la política gubernamental para el desarrollo de la actividad turística, estará integrado por: El Ministro de Economía, Fomento y Turismo, quien lo presidirá, El Ministro de Obras Públicas, El Ministro de Vivienda y Urbanismo, El Ministro de Agricultura, El Ministro de Bienes Nacionales, El Ministro Presidente de la Comisión Nacional del Medio Ambiente y El Presidente del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes.

3. Se creará en el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo la Subsecretaría de Turismo, como órgano de colaboración inmediata del Ministro Presidente del Comité, a quien corresponderá, además, la coordinación de los servicios públicos del sector, y otros como:

- Asesorar al Ministro Presidente del Comité en materias propias de su competencia.
- Elaborar y proponer al Comité los planes, programas y proyectos para el fomento, promoción y desarrollo del turismo.
- Informar periódicamente al Comité acerca de la marcha del sector, del cumplimiento, ejecución, resultados y desarrollo de sus acuerdos e instrucciones.
- Contratar personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, para la realización de estudios vinculados con el funcionamiento y desarrollo integral del sector, así como los de prefactibilidad y factibilidad que sean necesarios para la formulación y ejecución de la Política Nacional de Turismo y de la Política de Promoción del mismo.
- Supervigilar la elaboración, ejecución y cumplimiento del Plan Anual de Acción del Servicio Nacional de Turismo.
- Proponer al Ministro de Economía, Fomento y Turismo, el presupuesto anual de la Subsecretaría de Turismo y del Servicio Nacional de Turismo.
- Requerir de los Ministerios, servicios públicos y entidades en que el Estado tenga aportes de capital, participación o representación, los antecedentes y la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones.
- Proponer la simplificación y modificación de las normas y procedimientos requeridos para el ingreso, permanencia y salida de los turistas del territorio nacional, coordinando con los servicios competentes las respectivas medidas de

facilitación.

- Cumplir las funciones que le encomiende la ley y las que le delegue el Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

4. Respecto de las zonas de interés turístico la ley en este ítem especifica que los territorios comunales, intercomunales o determinadas áreas dentro de éstos, que tengan condiciones especiales para la atracción turística y que requieran medidas de conservación y una planificación integrada para promover las inversiones del sector privado, podrán ser declarados Zonas de Interés Turístico. Un reglamento del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, suscrito además por los otros ministros que integran el Comité, normará la forma y condiciones para proceder a la declaración aludida en el inciso anterior. Las Zonas de Interés Turístico tendrán carácter prioritario para la ejecución de programas y proyectos públicos de fomento al desarrollo de esta actividad, como asimismo para la asignación de recursos destinados a obras de infraestructura y equipamiento necesarios.

5. En lo que respecta al desarrollo turístico en áreas protegidas del estado, sólo se podrán desarrollar actividades turísticas en Áreas Silvestres Protegidas de propiedad del Estado cuando sean compatibles con su objeto de protección, debiendo asegurarse la diversidad biológica, la preservación de la naturaleza y la conservación del patrimonio ambiental.

Un reglamento conjunto de los Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; de Bienes Nacionales y de aquél bajo cuya tutela se administran las Áreas Silvestres Protegidas del Estado, regulará las condiciones y procedimiento de adjudicación de las concesiones y los derechos y obligaciones de los concesionarios para el desarrollo de actividades e infraestructura de turismo.

6. Con respecto a la promoción, el Estado impulsará, por intermedio de sus organismos, una imagen del país tanto en el territorio nacional como en el exterior, que promueva sus atractivos de carácter patrimonial, natural, cultural y cualquier otro con valor turístico, que conduzca a la inserción de Chile en los mercados internacionales.

Para estos efectos, el Estado propiciará el trabajo conjunto con el sector privado y otros actores. Se creará el Consejo Consultivo de Promoción Turística, en adelante y para los efectos de esta ley "el Consejo", cuyo objeto primordial será asesorar y colaborar con el Comité, a través de la Subsecretaría de Turismo, en la formulación de la Política Nacional de Promoción del Turismo, tanto a nivel nacional como internacional.

Un reglamento determinará la composición del Consejo y la designación, nombramiento y remoción de sus integrantes, la duración en sus cargos y las demás materias relativas a su funcionamiento.

Le corresponderá al Consejo diseñar, preparar y proponer a la Subsecretaría de Turismo los planes y programas de promoción del turismo nacional y velar por su cumplimiento. Para estos efectos podrá:

- 1) Proponer la contratación, licitación y, o encargo del diseño y elaboración de planes de acción plurianuales en materia de promoción turística, consensuando los intereses públicos y privados.
- 2) Elaborar estudios por sí mismo, o encargarlos a terceros, que evalúen la participación e inserción de Chile en el mercado turístico internacional.
- 3) Evaluar periódicamente la ejecución y aplicación de los planes y programas de promoción.
- 4) Proponer la realización periódica de los ajustes y actualizaciones de dichos planes y programas.
- 5) Cumplir las demás funciones que le encomiende la ley.

El Servicio Nacional de Turismo será el organismo responsable de las actividades y tareas que deriven de las funciones que se señalan en el artículo anterior y que hayan sido aprobadas por la Subsecretaría de Turismo. Podrá llevarlas a cabo a través o con la colaboración de entidades del sector privado.

DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN, CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

El Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos, en adelante el "Sistema", comprende un registro de los servicios turísticos agrupados por tipo, de acuerdo a las definiciones establecidas en el reglamento; y la constatación del cumplimiento de los criterios de calidad y estándares de seguridad establecidos en aquél y en las normas técnicas correspondientes, según sea el caso.

Un reglamento expedido por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo establecerá los procedimientos del Sistema que no estén expresamente regulados por la presente ley. **(Reglamento 222, vigente desde el 23 de junio de 2011).**

Para efectos de clasificar un servicio turístico, existirá en el SERNATUR un Registro Nacional de Clasificación, en adelante el "Registro".

Los prestadores de servicios turísticos se inscribirán en el Registro, sin costo alguno, y podrán someterse a las certificaciones de calidad de conformidad con las disposiciones contenidas en la presente ley y sus normas complementarias. El costo de la certificación de calidad será de cargo de quienes voluntariamente se sometan a dicho proceso.

El registro es voluntario exceptuando a los prestadores de servicios de alojamiento turístico y turismo aventura deberán inscribirse obligadamente en el Registro. El Registro será de carácter público, se mantendrá actualizado y se utilizará con fines estadísticos, de control y para el cumplimiento de las funciones del Servicio Nacional de Turismo. Sin perjuicio de lo anterior, también deberá ser publicado en la página electrónica del mismo.

SERNATUR podrá reclasificar o eliminar del Registro a un determinado prestador, mediante resolución fundada, en caso de incumplimiento de las condiciones que se establezcan, en conformidad a las facultades que le confiere la presente ley y sus normas complementarias, sin perjuicio de las sanciones que correspondan.

Para poder ejercer su actividad los prestadores de servicio de turismo aventura deberán cumplir con los estándares de seguridad que fije la autoridad. (disponibles en el reglamento 222).

En lo que respecta al sello de calidad turístico ningún servicio turístico podrá falsificar este Sello, ni asignarse públicamente un determinado nivel de calidad que no haya sido certificado, lo cual será sancionado de acuerdo a la presente ley y demás disposiciones legales aplicables.

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

La ley establece que los prestadores de servicios turísticos tendrán los siguientes derechos:

- a) Participar en la planificación, la programación y la adopción de las decisiones en materia turística de interés nacional por las vías establecidas en la ley y en sus normas complementarias.
- b) Acceder a información en las condiciones que fije el Servicio Nacional de Turismo.
- c) Participar en programas de promoción turística en las condiciones fijadas por la presente ley.
- d) Proponer, por la vía de entidades gremiales o sectoriales, el desarrollo y ejecución de programas de cooperación pública y privada de interés general para el sector, y cualquier otra acción que pueda contribuir al fomento y desarrollo turístico.
- e) Los demás que se establezcan en la presente ley y en sus normas complementarias.

Obligaciones de los prestadores de servicios turísticos, sin perjuicio de lo establecido en la ley N° 19.496, serán:

- a) Informar a los usuarios sobre las condiciones de los servicios que ofrezcan, y otorgar aquéllos a que estén obligados según su clasificación, en las condiciones pactadas con el usuario, de acuerdo con la presente ley y sus normas complementarias.
- b) Exhibir en forma y lugar visibles el precio de los servicios y el Sello de Calidad, si procediere.
- c) Ocuparse del buen funcionamiento y la mantención de las instalaciones y los servicios y demás bienes usados en la prestación.
- d) Garantizar en las instalaciones y servicios la salud y seguridad de las personas y de sus bienes.
- e) Velar por la preservación del patrimonio turístico que sea objeto de su actividad.
- f) Tratándose de las empresas o agencias que organicen viajes o estadías con objetivos turísticos, poner a disposición de los consumidores un programa o folleto informativo que señale la oferta sobre el viaje a contratar, especificando los servicios y actividades incluidas y sus características.

DE LA FISCALIZACIÓN (INSPECCIÓN)

El Servicio Nacional de Turismo estará facultado para supervisar el cumplimiento de las normas relativas al Sistema, a la certificación de calidad y estándares de seguridad, incluyendo el correcto uso del Sello, establecidas en esta ley y en sus normas complementarias.

Para los efectos anteriores, el Servicio Nacional de Turismo podrá realizar visitas inspectivas a establecimientos o lugares donde se desarrollen actividades o se presten servicios turísticos. Los prestadores deberán colaborar con el referido organismo, facilitándole el acceso a la información como también a las dependencias del establecimiento o al lugar y el control de los servicios que se prestan.

DE LA PROTECCIÓN AL TURISTA. INFRACCIONES Y SANCIONES

Las infracciones a la calidad y, o seguridad de los bienes y servicios vendidos o prestados; a la información y publicidad entregada a los turistas; al trato dado a los mismos; y, en general, cualquier otra en materia de consumo, serán sancionadas en los términos establecidos en la **ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.**

Chile cuenta con un sistema de calidad que permite regular la oferta turística en el país, un esfuerzo que debe ser conjunto entre públicos y privados para desarrollar una oferta que se sustente en el tiempo y que destaque a nivel internacional, y se medirá el éxito de este sistema de acuerdo al total de divisas percibidas por el sector.