

PREGUNTAS FRECUENTES: DECRETO 19/2018

REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN, CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS.

Contenido

1.	¿El Decreto 19 se implementará de manera transitoria?	2
2.	¿Cuáles son las principales disposiciones del Decreto 19?	2
3.	¿Qué cambios se hicieron en los tipos de servicios turísticos?	2
4.	¿El Registro de los Prestadores de Servicios Turísticos es obligatorio?	2
5.	¿Los requisitos para registrarse son iguales para todos los tipos de servicios?.....	2
6.	¿Dónde debe registrarse el prestador de servicios turísticos?	3
7.	¿Qué es el Registro Provisorio y para qué sirve?.....	3
8.	¿Dónde se realiza un registro provisorio?	3
9.	¿Qué documentos se necesita para registrarse de manera provisoria?	3
10.	¿Qué tipos de servicios pueden optar al registro provisorio?	3
11.	¿Qué es la ficha tipo?	4
12.	¿Qué persona del municipio debe validar la ficha causal?	4
13.	¿Los registros provisorios aparecerán en el buscador de servicios?	4
14.	¿Cuál es la motivación para registrarse de manera provisoria?.....	4
15.	¿Cuál es la duración de un registro provisorio?	4
16.	¿Qué cambios existen en el Registro de Guías de Turismo?.....	4
17.	¿Cómo acredita el Guía de Turismo los conocimientos y competencias?.....	5
18.	¿Cuáles son los requisitos que debe cumplir el Guía de Turismo para el Registro?	5
19.	¿Cómo se rendirá la evaluación para acreditar conocimientos y competencias?	5
20.	¿Qué documento determinará la vigencia del Registro de los guías de turismo?	6
21.	¿Se exige cantidad de horas específicas para el curso de primeros auxilios?	6
22.	¿El guía de turismo extranjero puede acceder al Registro?	6
23.	¿Cuáles son los principales cambios para el Tipo de Servicio Turismo Aventura?	6
24.	¿Cuáles son los estándares de seguridad que se deben cumplir para la prestación de servicios de turismo aventura?.....	7
25.	¿Cuáles son los principales cambios asociados a la certificación de calidad?	7
26.	¿Cuáles son los principales cambios asociados al Sello de Calidad?	7

1. ¿El Decreto 19 se implementará de manera transitoria?

No, el Decreto 19 no se implementará de manera transitoria. El Decreto 19 deroga, a partir de la fecha de su publicación al Decreto 222, por lo que su implementación es de manera inmediata.

2. ¿Cuáles son las principales disposiciones del Decreto 19?

Las principales disposiciones del Decreto 19 son:

- Definiciones de los Tipos de Servicios Turísticos
- Registro Nacional de Clasificación
- Sistema Chileno de Calidad Turística
- Estándares de Seguridad para la prestación de Servicios de Turismo Aventura
- Sello de Calidad Turística

3. ¿Qué cambios se hicieron en los tipos de servicios turísticos?

Se incluyen nuevos tipos de servicios turísticos, tales como Servicios de Souvenir, Servicios Culturales y Servicios de Producción Artesanal. De forma adicional se redefinieron o agruparon los servicios de "Transporte" haciendo clases específicas por tipo de servicio.

4. ¿El Registro de los Prestadores de Servicios Turísticos es obligatorio?

La inscripción en el Registro es voluntaria. Sin embargo, según lo establecido en la Ley N°20.423, la inscripción será obligatoria para los prestadores de servicios de alojamiento turístico y servicios de turismo aventura.

Cabe indicar que, el **Registro si es obligatorio para todos aquellos prestadores de servicios turísticos que deseen participar en programas, ferias, campañas, acciones de difusión u otras iniciativas del Servicio Nacional de Turismo.**

5. ¿Los requisitos para registrarse son iguales para todos los tipos de servicios?

No, los requisitos de registro están diferenciados por tipo de servicios. Por cada tipo de servicio se solicita la documentación más idónea según la naturaleza de éste.

6. ¿Dónde debe registrarse el prestador de servicios turísticos?

El prestador de servicios turísticos debe ingresar al sitio web <http://registro.sernatur.cl>, donde debe crear un usuario y contraseña. El prestador deberá seguir los pasos indicados, y adjuntar la documentación solicitada según el tipo de servicio a registrar.

7. ¿Qué es el Registro Provisorio y para qué sirve?

Es la facultad establecida en el Decreto 19, para registrar de manera provisoria a prestadores de servicios turísticos. El Registro Provisorio es una alternativa de Registro cuando el prestador de servicios turísticos, por razones justificadas externas al propio prestador, tenga dificultades en la obtención de la patente comercial provisoria o definitiva.

El Registro Provisorio permitirá identificar brechas de formalización de los prestadores de servicios turísticos, sobre las cuales se podrá trabajar con las instituciones vinculadas a estas para disminuirlas o superarlas.

8. ¿Dónde se realiza un registro provisorio?

El registro provisorio se realiza mediante el sitio web <http://registro.sernatur.cl>

9. ¿Qué documentos se necesita para registrarse de manera provisoria?

Los documentos que se necesitan son:

- Rut de la empresa o cédula de identidad del dueño de la empresa
- Carpeta tributaria
- Escritura (en caso de personas jurídicas)
- Cédula de identidad del representante legal (en caso de personas jurídicas)
- Ficha tipo con la causal que impide obtener patente comercial, validada por el municipio correspondiente.

10. ¿Qué tipos de servicios pueden optar al registro provisorio?

Los prestadores de servicios turísticos que pueden optar al Registro Provisorio son servicios del tipo:

- Servicios de alojamiento turístico
- Servicios de turismo aventura
- Servicio de restaurantes y similares
- Servicios de agencias de viajes
- Servicios de tour operadores
- Guías de turismo

11. ¿Qué es la ficha tipo?

Corresponde a un documento descargable desde <http://registro.sernatur.cl> que debe ser completado por el prestador de servicios en conjunto con el municipio respectivo.

Una vez completado, debe ser subido por el prestador de servicios a la plataforma para finalizar su registro. Su objetivo es recabar información sobre el estado de formalización de un prestador de servicio e identificar la causal que impide la obtención de la patente comercial definitiva. El documento debe ser validado y firmado por el municipio.

12. ¿Qué persona del municipio debe validar la ficha causal?

Debe ser validado y firmado por el encargado de rentas y patentes del municipio respectivo.

13. ¿Los registros provisorios aparecerán en el buscador de servicios?

No, los registros provisorios no aparecerán en el buscador de servicios no podrán ser parte de la promoción turística de Sernatur.

14. ¿Cuál es la motivación para registrarse de manera provisoria?

No ser parte del proceso de denuncia para aquellos tipos de servicio con obligatoriedad de Registro. También, podrá ser parte de algunas iniciativas de Sernatur que acepten este estado del registro dentro de sus requisitos de aceptación.

15. ¿Cuál es la duración de un registro provisorio?

El registro provisorio tiene un año de validez, el cual se puede renovar mientras las causas que impiden el registro se mantengan. Para revalidar un registro provisorio, se debe actualizar la ficha tipo con el municipio correspondiente. En caso que el registro provisorio haya sido aceptado con documentos en trámite, el prestador de servicios debe dar cuenta a los 6 meses de aceptado el registro del resultado de la tramitación. En caso de no realizarse esta gestión, Sernatur está facultado para consultar en la entidad correspondiente sobre el resultado de la tramitación pendiente.

En el caso particular de Rapa Nui, el Registro Provisorio podrá ser prorrogado hasta por un máximo de tres años.

16. ¿Qué cambios existen en el Registro de Guías de Turismo?

El principal cambio en el Registro de Guías de Turismo es la eliminación del requisito de Patente Comercial.



El Decreto 19 establece los requisitos que el guía de turismo debe cumplir, principalmente con foco en acreditar conocimientos y competencias para operar como guía de turismo.

17. ¿Cómo acredita el Guía de Turismo los conocimientos y competencias?

Para acreditar conocimientos y competencias el guía de turismo debe presentar al menos, uno de los siguientes certificados:

- Certificados de estudios o título de enseñanza media, o técnico profesional y/o superior de guía de turismo o carrera afín.
- Certificado que acredite competencias laborales en Perfil de Guía de Turismo
- Certificación de Calidad Turística como Guía de Turismo; Guía de Turismo Especializado o guía de Turismo Local.

Cuando el guía de turismo no pueda cumplir con alguno de estos certificados deberá rendir y aprobar una evaluación determinada por el Servicio Nacional de Turismo

18. ¿Cuáles son los requisitos que debe cumplir el Guía de Turismo para el Registro?

El guía de turismo debe cumplir los siguientes requisitos, y adjuntar la documentación respectiva:

- Ser mayor de 18 años (Adjuntar copia de cédula de identidad)
- Iniciación de actividades en Servicios de Impuestos Internos (Adjuntar carpeta tributaria del prestador dispuesta en SII)
- Curso de Primeros Auxilios Vigente (Adjuntar Certificado de Curso de PPAA vigente)
- Permiso de Autoridad competente, cuando corresponda, para quienes realicen el registro como guías especializados en turismo aventura.
- Acreditar conocimientos y competencias como Guía de Turismo (Adjuntar Certificado según aplique)

19. ¿Cómo se rendirá la evaluación para acreditar conocimientos y competencias?

La evaluación se rendirá de manera presencial en la región indicada por el guía de turismo en su inscripción. Existirán dos fechas anuales establecidas por la Dirección Regional de Turismo en conjunto con la Dirección Nacional para realizar la convocatoria a los guías de turismo.

20. ¿Qué documento determinará la vigencia del Registro de los guías de turismo?

La fecha de vigencia del Curso de Primeros Auxilios del guía de turismo determinará la fecha de vigencia en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos. Cabe indicar, los cursos de primeros auxilios tienen una vigencia máxima de dos años.

21. ¿Se exige cantidad de horas específicas para el curso de primeros auxilios?

Si, los guías de turismo (chilenos y extranjeros) deben presentar certificado vigente de curso de primeros auxilios de a lo menos 22 horas. Los guías que realicen el registro como guías especializados en turismo aventura, deberán presentar certificado vigente de curso de primeros auxilios para zonas remotas de a lo menos 40 horas.

22. ¿El guía de turismo extranjero puede acceder al Registro?

Si, el guía de turismo extranjero puede acceder a la inscripción en el Registro. Para eso, el guía de turismo extranjero debe cumplir los siguientes requisitos, y adjuntar la documentación respectiva:

- Ser mayor de 18 años (Adjuntar copia de su tarjeta de identificación vigente y/o pasaporte correspondiente)
- Permiso que autorice la realización de actividades remuneradas en el territorio nacional
- Curso de Primeros Auxilios Vigente (Adjuntar Certificado de Curso de PPAA vigente)
- Permiso de Autoridad competente, cuando corresponda, para quienes realicen el registro como guías especializados en turismo aventura.
- Copia de certificado de estudios o título que acredite su condición de guía de turismo, emitido por una institución de educación reconocida por su país de origen, o certificado que acredite su competencia para desempeñarse como guía de turismo emitido por institución competente en el país de origen.

23. ¿Cuáles son los principales cambios para el Tipo de Servicio Turismo Aventura?

El Decreto 19 mejora los estándares de seguridad para la prestación de Servicios de Turismo Aventura. De forma adicional, especifica estándares de seguridad que deben ser documentados por parte del prestador, los cuales facilitarán el proceso de inspección in situ por parte de los Inspectores Regionales.

Además, permite, a través del Artículo 4º, incorporar nuevas actividades de turismo Aventura, las cuales serán definidas mediante resolución por el Servicio Nacional de Turismo.

24. ¿Cuáles son los estándares de seguridad que se deben cumplir para la prestación de servicios de turismo aventura?

Para la prestación de servicios de turismo aventura se debe dar cumplimiento a tres estándares de seguridad y los requisitos de cada uno estos:

- Primer Estándar de Seguridad: Requisitos del personal
- Segundo Estándar de Seguridad: Requisitos para la realización de la actividad
- Tercer Estándar de Seguridad: Equipamiento

25. ¿Cuáles son los principales cambios asociados a la certificación de calidad?

El Decreto 19, mejora la certificación de calidad estableciendo mayor especificación a los requisitos que deben cumplir los organismos certificadores. Uno de los cambios relevantes tiene relación con la información mínima que debe contener el certificado emitido por el organismo certificador, la información que debe ser comunicada al Servicio Nacional de Turismo cuando exista una modificación en la certificación del PST, tales como suspensión, cancelación, modificación de alcance, entre otros.

26. ¿Cuáles son los principales cambios asociados al Sello de Calidad?

Asociado al Sello de Calidad, el principal cambio en el Decreto 19, corresponde a especificar el uso del Sello de Calidad Turística será otorgado por resolución fundada del Servicio, estableciendo los campos que esta resolución debe incorporar (Artículo 39).

Además, establece el derecho del PST a ser incorporado en las estrategias promocionales públicas y las sanciones aplicables en caso de falsificación del Sello de Calidad Turística.