



Plan de Trabajo para observaciones a Proyecto de Ley

PARA ESTABLECER MEDIDAS QUE GARANTICEN EL CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE SEGURIDAD EN SERVICIOS DE TURISMO AVENTURA



**CHILE
AVANZA
CONTIGO**



CONTEXTO Y SITUACIÓN ACTUAL



Regulación de los servicios de turismo aventura

Ley de Turismo (N° 20.423) y su reglamento (Decreto 19)

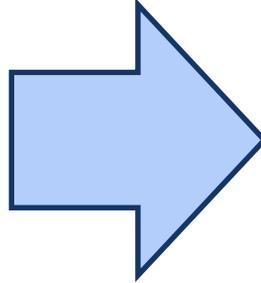
- Obligatoriedad de registro para actividades de Turismo Aventura (art. 34, Ley de Turismo).
- Cumplir con estándares de seguridad (Art. 38 Ley 20.423 y Art. 34, decreto 19) en:
 - Requisitos del personal
 - Requisitos para la realización de la actividad
 - Equipamiento
- Cumplir con estándares de seguridad específicos por cada actividad de turismo aventura (Art. 35, decreto 19).
 - Se definen en total 24 actividades de turismo aventura

CONTEXTO Y SITUACIÓN ACTUAL



Certificación de Calidad Turística

- Certificación de carácter voluntaria (Art. 33 Ley 20.423)
- La certificación es para servicios de alojamiento, agencias de viajes, Tour Operadores, guías de turismo y actividades de turismo aventura.
- En la actualidad, ninguna de las empresas prestadoras de servicios de turismo aventura han obtenido certificación de calidad turística (Sello Q)
- No existen organismos certificadores para el turismo aventura acreditados en INN, de acuerdo al art. 39 de la Ley.



Sello de Calidad Turística (Sello Q)

- El sello de calidad turística se otorga por el Sernatur a los prestadores de turismo aventura que voluntariamente hayan obtenido las certificaciones de calidad del (Art. 37 Ley 20.423)



Servicios	Empresas con sello Q vigente
Alojamiento turístico	28 empresas vigentes
Agencias de viajes	11 empresas vigentes
Tour operadores	22 empresas vigentes
Guías de turismo	33 guías vigentes
Turismo Aventura	No existen empresas certificadas

Fuente: SERNATUR, mayo 2025.

CONTEXTO Y SITUACIÓN ACTUAL



Caracterización de los prestadores de turismo aventura

En Chile existen registradas 2.673 empresas de turismo aventura, de las cuales, el 93,79% son micro y pequeñas empresas.

Tamaño de empresa	N° de empresas	%
Grande 1	26	0,97%
Grande 2	26	0,97%
Grande 3	2	0,07%
Grande 4	25	0,94%
Mediana 1	54	2,02%
Mediana 2	33	1,23%
Micro 1	1.274	47,66%
Micro 2	351	13,13%
Micro 3	364	13,62%
Pequeña 1	200	7,48%
Pequeña 2	66	2,47%
Pequeña 3	102	3,82%
Sin Ventas / Sin información	150	5,61%
Total general	2.673	

47,66% de empresas de turismo aventura tienen ventas anuales de hasta \$7.815.000*.

- 74,41% de empresas de turismo aventura están en la categoría Microempresa.
- 13,77% son empresas pequeñas.
- 3,25% son empresas medianas.
- 2,95% son empresas grandes.

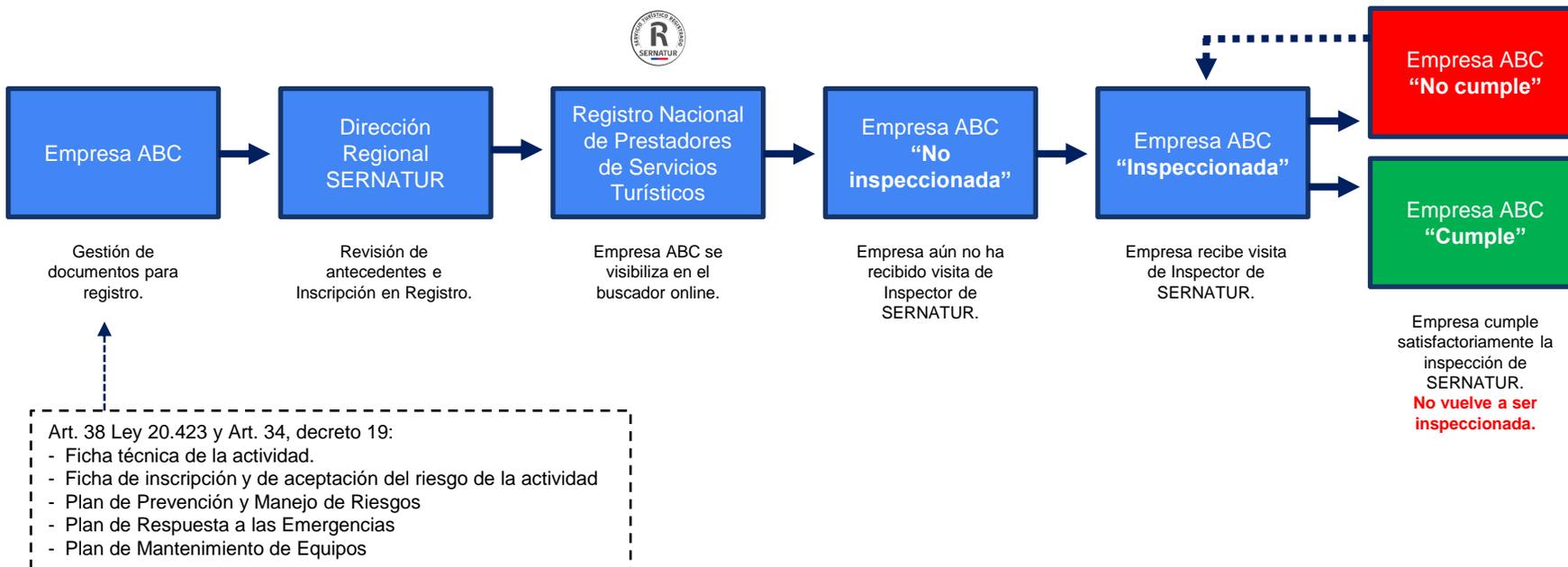
(*) Micro 1: Ventas de 0,01 a 200 UF \$391 hasta \$7.815.000 pesos anuales. UF calculada a 30 abril 2025: \$39.075

Fuente: SERNATUR, marzo 2025.

CONTEXTO Y SITUACIÓN ACTUAL



Proceso de registro actual





PROYECTO DE LEY

PARA ESTABLECER MEDIDAS QUE GARANTICEN EL CUMPLIMIENTO DE
ESTÁNDARES DE SEGURIDAD EN SERVICIOS DE TURISMO AVENTURA

Modifica la ley 20.423

MOCIÓN PARLAMENTARIA



PDL que modifica la ley 20.423, para establecer medidas que garanticen el cumplimiento de estándares de seguridad en servicios de turismo aventura

El PDL presentado por el diputado Jorge Guzmán establece 3 puntos:

1. Obligatoriedad de obtener el Sello de Calidad Turística, para todos los prestadores de servicios de turismo aventura.
2. Obligatoriedad de exhibir el Sello de Calidad de forma visible y un “código de respuesta rápida” a todos los usuarios.
3. Establecimiento de multas de entre 25 y 35 UTM a prestadores de servicios de turismo aventura que incumplan las obligaciones de exhibición del Sello de Calidad Turística.



CONSIDERACIONES DEL EJECUTIVO

La propuesta presenta **dificultades sustantivas** que podrían hacer inviable su implementación en nuestro país:

- 1. Dificultades técnicas de implementación:** en la actualidad no existen Organismos Certificadores Acreditados que permitan certificar las NCh de Turismo Aventura.
- 2. Incremento sustantivo de los costos de operación para pymes:** la implementación y certificación de un estándar ISO 9001 en organizaciones de tamaño micro (con no más de 3 personas), ronda entre los \$5.000.000 - \$6.000.000, lo cual podría ser muy costoso para las pymes.
- 3. Incrementar los costos podría generar efectos indeseados:** el incremento en los costos de operación (obtención del sello Q), podría dejar fuera de mercado a algunas empresas y generar como efecto indeseado la proliferación de informalidad en el rubro de turismo aventura.

PROPUESTA DEL EJECUTIVO



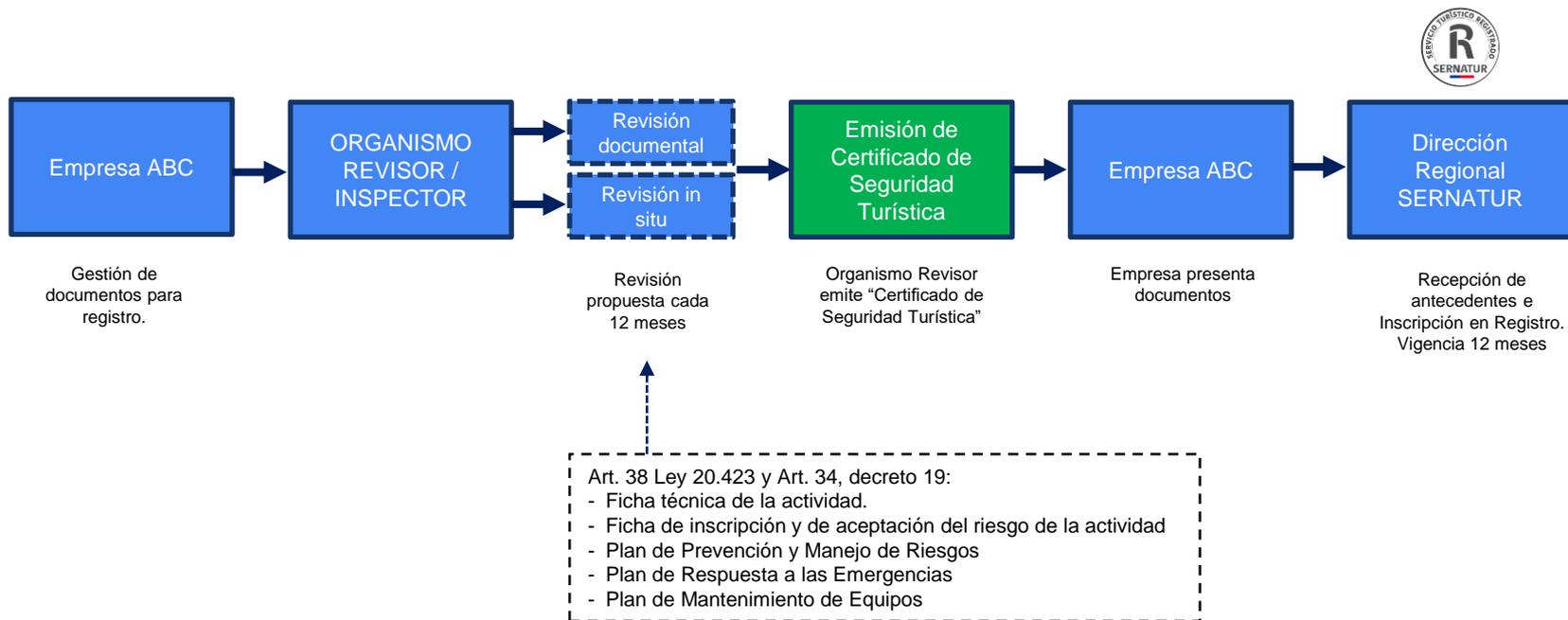
Implementar una estrategia técnica para asegurar el cumplimiento de los estándares de seguridad.

1. Sistema de **evaluación ex ante**, del artículo 38 Ley 20.423 y artículos 34 y 35 del Decreto 19, previo al registro en SERNATUR, la que sería conducida por un tercero (no público), así como también para su mantención (períodos de 12 meses).
2. Reemplazar la obligatoriedad del PDL de exhibir el sello Q, por la **obligatoriedad de exhibir el Sello de Empresa Registrada** (en imagen de referencia).
3. **Aumentar las multas** por incumplimiento a las obligaciones de seguridad.
4. **Incorporar un Panel Técnico** o Comité representativo de las partes involucradas en el sistema de inspección (Público, Privado, Inspectores)





Propuesta ejecutivo para nuevo proceso de registro



PROPUESTAS ADICIONALES DE LA MESA TÉCNICA

Sesión del 30 de abril 2025 con asesoras y asesores parlamentarios

- 1. Aumentar las multas** por incumplimiento a las obligaciones de seguridad y/o por no exhibición del sello de empresa registrada (Multa por falta grave).
- 2. Facultad de SERNATUR para clausurar** servicios de turismo aventura que no cumplan con estándares de seguridad.
- 3. Considerar plazos distintos de renovación** del “Certificado de seguridad turística” según el tipo de actividad de turismo aventura y riesgo asociado (Ej: diferenciar entre la inspección de servicios de *Canopy* a los de *senderismo*)



**CHILE
AVANZA
CONTIGO**

