



# Ley 20423

DEL SISTEMA INSTITUCIONAL PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO

MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN;  
SUBSECRETARÍA DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN

Publicación: 12-FEB-2010 | Promulgación: 04-FEB-2010

Versión: Última Versión De : 17-DIC-2010

Última Modificación: 17-DIC-2010 Ley 20486

Url Corta: <https://bcn.cl/2er5o>



LEY NÚM. 20.423

DEL SISTEMA INSTITUCIONAL PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO

Teniendo presente que el H. Congreso Nacional ha dado su aprobación al siguiente

Proyecto de ley:

"TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.- La presente ley 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.

Artículo 2º.- El turismo constituye una actividad estratégica para el desarrollo del país, siendo prioritaria dentro de las políticas de Estado, por lo que éste deberá promoverla de modo armónico e integral, impulsando su crecimiento sustentable en conformidad con las características de las regiones, comunas y localidades del país.

Artículo 3º.- Los órganos del Estado que diseñen, ejecuten, coordinen o participen en el desarrollo de actividades o programas asociados al turismo, deberán considerar en sus planes y programas el sistema institucional establecido en la presente ley.

Artículo 4º.- El Estado impulsará la asociatividad entre los actores del sector privado y establecerá programas encaminados a fortalecer las organizaciones empresariales, especialmente de las empresas de menor tamaño.



Artículo 5°.- Para los efectos de la presente ley y de la actividad turística en general, se entenderá por:

a) Turismo: conjunto de actividades realizadas por personas durante sus viajes y permanencias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, por motivos diferentes al de ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado.

b) Atractivos Turísticos: elementos determinantes para motivar, por sí solos o en combinación con otros, la elección del destino de la actividad turística.

c) Área Turística: espacio geográfico en el que se concentran varios lugares complementarios de atracción para el turista, y que cuenta con atractivos relativamente contiguos y de categorías y jerarquías variables.

d) Patrimonio Turístico: conjunto de bienes materiales e inmateriales que pueden utilizarse para satisfacer la demanda turística.

e) Clasificación: procedimiento a través del cual se define la clase de prestador de servicio turístico, en función de las características arquitectónicas del establecimiento, del tipo de servicios prestados o de su localización geográfica.

f) Calificación: procedimiento mediante el cual se otorga, a un servicio turístico, el reconocimiento del cumplimiento de los requisitos de una norma técnica.

g) Certificación: constancia documentada, emitida por un organismo competente, en la cual consta que un servicio o establecimiento turístico cumple con determinado nivel o estándar de calidad o seguridad previamente definido, según el reglamento dictado por la autoridad competente.

h) Servicios de alojamiento turístico: establecimientos en que se provee comercialmente el servicio de alojamiento, por un período no inferior a una pernoctación, que estén habilitados para recibir huéspedes en forma individual o colectiva, con fines de descanso, recreo, deportivos, de salud, estudios, negocios, familiares, religiosos, u otros similares.

i) Turismo Aventura: turismo en que se realizan actividades específicas que utilizan el entorno o medio natural como soporte físico y recurso para producir en los turistas determinadas emociones y sensaciones de descubrimiento y de exploración, y que implican cierto empeño, actividad física y riesgo controlado.

j) Turismo social: modalidad de turismo que comprende todos los instrumentos y medios a través de los cuales se otorgan facilidades para que las personas, preferentemente de recursos limitados, desarrollen actividades turísticas en condiciones adecuadas de economía, accesibilidad,



seguridad y comodidad.

k) Etnoturismo: modalidad de turismo que comprende todos los instrumentos y medios por los cuales se desarrolla la actividad turística tendiente a dar a conocer la forma de vida, cultura y costumbres de los pueblos originarios.

l) Ecoturismo: modalidad de turismo ambientalmente responsable, de bajo impacto, que promueve la conservación del medio ambiente y propicia la inclusión activa y socioeconómicamente benéfica de las poblaciones locales.

## TÍTULO II

### POLÍTICA NACIONAL DE TURISMO, PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN DEL SECTOR

#### Párrafo 1°

De la Política Nacional de Turismo

Artículo 6°.- La Política Nacional de Turismo tendrá por propósito determinar los objetivos, acciones y prioridades que regirán al sector, con arreglo a los principios consagrados en la ley.

La Política Nacional de Turismo deberá considerar, para el desarrollo y promoción de la actividad, el rol de las regiones y comunas en el cumplimiento de los propósitos, objetivos, acciones y prioridades fijados.

Asimismo, promoverá el desarrollo de programas sociales que, junto con permitir el acceso a los diferentes grupos de interés social a los beneficios del turismo, contribuyan a crear empleo; a fomentar la inversión de las empresas, especialmente las de menor tamaño; a disminuir la estacionalidad turística y a la descentralización del país.

#### Párrafo 2°

Del Comité de Ministros del Turismo

Artículo 7°.- Créase el 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.

El Comité estará integrado por:

1) El Ministro de Economía, Fomento y Turismo, quien lo presidirá.

2) El Ministro de Obras Públicas.

3) El Ministro de Vivienda y Urbanismo.



- 4) El Ministro de Agricultura.
- 5) El Ministro de Bienes Nacionales.
- 6) El Ministro Presidente de la Comisión Nacional del Medio Ambiente.
- 7) El Presidente del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes.

En caso de ausencia o impedimento del Presidente, éste será reemplazado por el Ministro que corresponda según el orden establecido en el inciso anterior.

Artículo 8°.- Corresponde al Comité de Ministros del Turismo:

- 1) Proponer al Presidente de la República, por intermedio del Ministro Presidente del Comité, los lineamientos generales de la Política Nacional de Turismo.
- 2) Proponer al Presidente de la República los lineamientos generales de la Política Nacional de Promoción del Turismo.
- 3) Aprobar los planes y programas nacionales que deberán seguir los órganos de la administración de Estado para el fomento y desarrollo del turismo.
- 4) Velar por el cumplimiento de las políticas señaladas en los números 1) y 2).
- 5) Proponer al Ministerio de Hacienda el presupuesto anual de la Subsecretaría de Turismo y del Servicio Nacional de Turismo.
- 6) Informar periódicamente al Presidente de la República sobre el cumplimiento y aplicación de la legislación vigente en materia turística, incorporando dicha información en su página electrónica institucional.
- 7) Declarar las Zonas de Interés Turístico.
- 8) Determinar las áreas silvestres protegidas del Estado que, de acuerdo a su potencial, serán priorizadas para ser sometidas al procedimiento de desarrollo turístico.
- 9) Pronunciarse sobre los proyectos de ley y actos administrativos que se propongan al Presidente de la República, relativos a materias que estén dentro del ámbito de su competencia.
- 10) Recabar periódicamente la opinión de los actores del sector sobre asuntos de su competencia.
- 11) Adoptar todos los acuerdos que sean necesarios para su buen funcionamiento.



12) Cumplir las demás funciones y tareas que ésta u otras leyes o el Presidente de la República le encomienden concernientes al desarrollo del turismo.

Artículo 9°.- El Comité de Ministros del Turismo celebrará sesiones cuando lo convoque su Presidente. El quórum para sesionar será de cuatro integrantes y los acuerdos se adoptarán por la mayoría absoluta de los asistentes. En caso de empate, decidirá el voto del Ministro Presidente o quien lo reemplace.

Los acuerdos que deban materializarse mediante actos administrativos que, conforme al ordenamiento jurídico, corresponda dictar a una Secretaría de Estado, serán expedidos por intermedio del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Artículo 10.- Sin perjuicio de las atribuciones que de conformidad al artículo 8° correspondan al Comité, el Ministro de Economía, Fomento y Turismo tendrá, en materia de turismo, las siguientes funciones:

1) Presidir el Comité de Ministros del Turismo, citarlo, fijar su tabla, dirigir las deliberaciones y dirimir los empates.

2) Dirigir el Comité de conformidad con las directrices e instrucciones que, en materia de política de turismo, imparta, por su intermedio, el Presidente de la República.

3) Velar por la coordinación en materia turística entre los ministerios, organismos y servicios públicos.

4) Vincularse técnicamente con los organismos internacionales dedicados al tema turístico, sin perjuicio de las atribuciones que le corresponden al Ministerio de Relaciones Exteriores.

5) Delegar en el Subsecretario de Turismo las funciones signadas con los números 3) y 4) de esta disposición.

### TÍTULO III

#### DE LA SUBSECRETARÍA DE TURISMO

Artículo 11.- Créase 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.

La administración interna de la Subsecretaría corresponderá al Subsecretario de Turismo, quien será el Jefe Superior de la misma.

Sin perjuicio de lo anterior, las labores financieras y



de auditoría, relacionadas con la administración interna de la Subsecretaría de Turismo, podrán ser efectuadas por la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño.

En conformidad con lo establecido en la ley N° 18.575, el Subsecretario, con sujeción a la planta y a la dotación máxima de personal, establecerá la organización interna de la Subsecretaría y determinará las denominaciones y atribuciones que correspondan a cada una de las unidades establecidas para el cumplimiento de las funciones que les sean asignadas.

Artículo 12.- Corresponderá al Subsecretario de Turismo:

1) Asesorar al Ministro Presidente del Comité en materias propias de su competencia.

2) Elaborar y proponer al Comité los planes, programas y proyectos para el fomento, promoción y desarrollo del turismo, así como de las demás materias que requieran del estudio o resolución de aquél, de conformidad con lo dispuesto en el número 12) del artículo 8° de esta ley.

3) Asistir con derecho a voz a las sesiones del Comité.

4) Informar periódicamente al Comité acerca de la marcha del sector, del cumplimiento, ejecución, resultados y desarrollo de sus acuerdos e instrucciones.

5) 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.

6) Supervigilar la elaboración, ejecución y cumplimiento del Plan Anual de Acción del Servicio Nacional de Turismo.

7) Proponer al Ministro de Economía, Fomento y Turismo, el presupuesto anual de la Subsecretaría de Turismo y del Servicio Nacional de Turismo.

8) 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, debiendo aquéllos proporcionarlos en el más breve plazo, con un máximo de 60 días.

9) 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.

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

#### TÍTULO IV

#### DE LAS ZONAS DE INTERÉS TURÍSTICO

Artículo 13.- 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. Ella se realizará por medio de decreto supremo del mencionado Ministerio, previo acuerdo del Comité de Ministros del Turismo, informe del Servicio Nacional de Turismo e informes vinculantes de los municipios cuyos territorios, o parte de ellos, se vean afectados por aquélla.

Artículo 14.- La formulación o modificación de un instrumento de planificación territorial en aquellas zonas declaradas de Interés Turístico, requerirá informe del Servicio Nacional de Turismo. Éste versará sobre la conservación y desarrollo sustentable de recursos turísticos en el territorio de que se trate.

En el caso de la elaboración o modificación de Planes Reguladores Comunales y Límites Urbanos en zonas declaradas de Interés Turístico, se requerirá, previo a su discusión por el Concejo Comunal, de un informe del Servicio Nacional de Turismo. Este documento deberá ser incorporado en la información que se entregue a los vecinos y en la que se provea para las audiencias públicas a que se refieren los números 1 y 2 del artículo 43 de la Ley General de Urbanismo y Construcciones.

La modificación de los Planes Reguladores Intercomunales o Metropolitanos a que se refiere el artículo 36 de la mencionada ley, y que involucre zonas declaradas de Interés Turístico, requerirá consulta al Servicio Nacional de Turismo por parte de la Secretaría Regional de Vivienda y Urbanismo.

Los informes establecidos en este artículo deberán evacuarse a más tardar en 45 días. Trascurrido el plazo sin que se haya dado cumplimiento a esa obligación, se entenderá realizado el trámite.



Artículo 15.- El Subsecretario de Turismo podrá proponer al Ministerio de Vivienda y Urbanismo, a través de la respectiva Secretaría Regional, o de los municipios, según corresponda, las modificaciones a los Planes Reguladores Comunales, Intercomunales y Metropolitanos que estime necesarias.

El aludido Ministerio se pronunciará sobre las modificaciones que le correspondan, previo informe de la municipalidad respectiva, la que deberá evacuarlo en el plazo de 45 días. Vencido éste, el Ministerio podrá resolver sin más trámite.

Artículo 16.- Cuando se solicite la aplicación del artículo 55 de la Ley General de Urbanismo y Construcciones fuera de los límites urbanos de las comunas con zonas declaradas de Interés Turístico, se requerirá informe previo del Servicio Nacional de Turismo.

Este último deberá evacuar su informe en un plazo de 30 días, vencido el cual podrá resolverse prescindiendo de aquél.

Artículo 17.- 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.

## TÍTULO V

### DEL DESARROLLO TURÍSTICO EN LAS ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS DEL ESTADO

Artículo 18.- 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.

El Comité de Ministros del Turismo, a proposición de la Subsecretaría de Turismo, y previo informe técnico de compatibilidad con el plan de manejo emitido por la institución encargada de la administración de las Áreas Silvestres Protegidas del Estado, determinará aquéllas que, de acuerdo a su potencial, serán priorizadas para ser sometidas al procedimiento de desarrollo turístico explicitado en los artículos siguientes.

Para los efectos de este título, las decisiones adoptadas por el Comité, además de cumplir con el requisito de la mayoría absoluta, deberán contar con la





aprobación del Ministro bajo cuya tutela se administran las Áreas Silvestres Protegidas del Estado y del Ministro de Bienes Nacionales, quienes en todo evento deberán pronunciarse fundadamente.

El informe técnico de compatibilidad señalado en el inciso segundo de este artículo deberá ser propuesto dentro de 90 días corridos, contados desde el requerimiento que al efecto le formule el Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

Las Áreas Silvestres Protegidas del Estado no podrán ser intervenidas ni concesionadas al sector privado sin contar con los respectivos planes de manejo.

Artículo 19.- El Ministerio de Bienes Nacionales podrá, ajustándose a las restricciones que impongan los planes de manejo, otorgar concesiones sobre los inmuebles que formen parte de las Áreas Silvestres Protegidas del Estado, por medio del sistema establecido en los artículos 57 a 63 del decreto ley N° 1.939, de 1977. Estas concesiones podrán incluir una parte del área geográfica y, o sólo usos determinados sobre el territorio. Las concesiones sobre una misma área para usos determinados podrán ser diversas, siempre que sean compatibles entre sí.

Artículo 20.- Las concesiones para usos turísticos o para la instalación de la correspondiente infraestructura en las Áreas Silvestres Protegidas del Estado podrán ser otorgadas y ejercidas, no obstante la existencia de otras concesiones adjudicadas para conservación o administración de las mismas áreas, a las entidades señaladas en el inciso segundo del artículo 57 del decreto ley N° 1.939, de 1977.

Artículo 21.- 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.

## TÍTULO VI

### DE LA PROMOCIÓN

#### Párrafo 1°

De la Política Nacional de Promoción del Turismo

Artículo 22.- 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 en la forma que se establece en esta ley y, en particular, en base a lo que se indica en el párrafo siguiente.

Párrafo 2°

Del Consejo Consultivo de Promoción Turística

Artículo 23.- Créase 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.

Artículo 24.- El Consejo será presidido por el Subsecretario de Turismo e integrado, además, por el Director Nacional del Servicio Nacional de Turismo y los directivos superiores de los organismos y servicios públicos que tengan a su cargo programas de promoción, desarrollo o fomento de la actividad, que designe el Presidente de la República mediante decreto supremo.

En igual número estará integrado por representantes de las entidades gremiales que representen los intereses de las empresas que desarrollan sus actividades en el sector.

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.

Artículo 25.- El Consejo celebrará sus sesiones a lo menos dos veces al año, cuando lo convoque su Presidente o a solicitud de la mayoría de los miembros. El quórum para sesionar será de las dos terceras partes de sus integrantes y, para adoptar acuerdos, la mayoría absoluta de los asistentes con derecho a voto. En caso de empate decidirá el voto del Presidente.

Artículo 26.- Las entidades gremiales a que se refiere el artículo 24 deberán estar constituidas de conformidad con el decreto ley N° 2.757, de 1979. El Consejo podrá requerir al organismo que corresponda la información necesaria de tales asociaciones, con el objeto de elaborar y mantener un catastro de ellas.

Artículo 27.- 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.

Artículo 28.- 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.

Con todo, se deberá incentivar la participación del mencionado sector en las acciones de promoción y en la difusión de los destinos y productos estratégicos para el desarrollo del turismo.

Artículo 29.- Autorízase a los gobiernos regionales para que, en el ejercicio de las facultades conferidas por la letra d) del artículo 18 de la ley N° 19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional, constituyan instancias público-privadas orientadas a promover y desarrollar las actividades vinculadas al turismo en la respectiva región. En ellas podrán participar, entre otros, los órganos descentralizados o desconcentrados territorialmente de las entidades a que se refiere el inciso primero del artículo 24 de la presente ley y los secretarios regionales ministeriales de Economía, Fomento y Turismo.

## TÍTULO VII

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

### Párrafo 1°

Del Sistema propiamente tal

Artículo 30.- 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.

#### Párrafo 2°

De la Inscripción en el Registro Nacional de Clasificación y de la Determinación de la Categoría a que Pertenece un Servicio o Establecimiento Turístico

Artículo 31.- Para efectos de clasificar un servicio o establecimiento turístico, existirá en el Servicio Nacional de Turismo un Registro Nacional de Clasificación, en adelante el "Registro".

Artículo 32.- 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 se sometan a dicho proceso.

Artículo 33.- Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo siguiente, tanto la inscripción en el Registro como la obtención de la certificación de calidad por parte de un prestador de servicios turísticos, serán voluntarias.

Artículo 34.- Los prestadores de servicios de alojamiento turístico deberán inscribirse en el Registro. Por su parte, los prestadores de servicios de turismo aventura deberán inscribirse en aquél y, además, cumplir con los requisitos de seguridad a que se refiere el artículo 38 de la presente ley.

Artículo 35.- La inscripción en el Registro se realizará en base a un método de autclasificación, mediante el cual cada prestador completará, por sí mismo, un formulario preparado por el Servicio Nacional de Turismo, de acuerdo al Reglamento.

El mencionado Servicio podrá reclasificar o eliminar del Registro a un determinado prestador, de conformidad a la normas aplicables al sector público, 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.

Artículo 36.- 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.

Párrafo 3°

De la certificación de calidad

Artículo 37.- La certificación de calidad consiste en la constancia otorgada por algún organismo de aquéllos señalados en el párrafo 5° de este Título, que acredita el nivel del servicio turístico en esta materia, de acuerdo a los requisitos generales, permanentes y objetivos que se establezcan en las normas técnicas correspondientes.

Una vez transcurrido el período de vigencia de dicha certificación, conforme al Reglamento, los prestadores podrán obtener una nueva.

Será obligación del prestador que haya obtenido la certificación de que trata este párrafo mantener, durante la vigencia de la misma, las condiciones que habilitaron aquélla.

Párrafo 4°

De los estándares de seguridad

Artículo 38.- Para poder ejercer su actividad los prestadores de servicio de turismo aventura deberán cumplir con los estándares de seguridad que fije la autoridad a este respecto en el reglamento.

Para estos efectos se entenderán como normas o estándares de seguridad, todos aquéllos relativos al equipo humano y material, y a las técnicas usadas para dar seguridad a la ejecución de las actividades de turismo aventura, destinados a disminuir el riesgo de las mismas.

Párrafo 5°

Del Organismo Certificador

Artículo 39.- Para los efectos de esta ley, se entiende por certificador de calidad la persona natural o jurídica, acreditada como tal por el Instituto Nacional de Normalización e incorporada a un Registro Especial de Organismos Certificadores que esa entidad mantendrá y



custodiará en las condiciones que fije el reglamento.

Artículo 40.- La certificación a que alude el artículo anterior será emitida por la persona autorizada, de conformidad con los requisitos establecidos por las normas técnicas oficiales, debiendo resguardar la confidencialidad acerca de los procesos productivos y secretos comerciales de las empresas que se sometan a aquélla.

Artículo 41.- El Servicio Nacional de Turismo podrá solicitar al Instituto Nacional de Normalización la eliminación del Registro de que trata este párrafo de aquellos organismos certificadores que hayan incurrido en incumplimiento grave dentro del procedimiento referido en el artículo anterior. La eliminación se tramitará según las normas aplicables al sector público.

Se entenderá por incumplimiento grave la certificación efectuada con omisión o infracción de los requisitos establecidos en las normas técnicas.

#### Párrafo 6°

Del Sello de Calidad Turística

Artículo 42.- El Sello de Calidad Turística del Servicio Nacional de Turismo, en adelante "Sello de Calidad", es aquél de carácter promocional que deberá ser otorgado exclusivamente por dicho Servicio, en forma gratuita, a los prestadores que hayan sido certificados.

El otorgamiento del Sello de Calidad dará derecho al prestador de servicios turísticos a ser incorporado en las estrategias promocionales públicas que se desarrollen de acuerdo a lo dispuesto en la presente ley. Asimismo, lo habilitará para incorporar dicho Sello en el material publicitario o de promoción propia, de conformidad a esta ley y sus normas complementarias.

El Servicio Nacional de Turismo podrá, mediante resolución fundada, durante la vigencia del Sello de Calidad, retirar éste y, o suspender o prohibir su uso a aquellos prestadores que hagan empleo indebido del mismo o que no cumplan con las disposiciones contenidas en esta ley y sus normas complementarias. Se entenderá por incumplimiento, a vía ejemplar, cualquier variación adversa y significativa en los términos, condiciones, hechos o circunstancias que justificaron la certificación de calidad.

Por su parte, 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.



Artículo 43.- Las normas técnicas de calidad a que se refiere esta ley serán elaboradas y propuestas por el Instituto Nacional de Normalización y aprobadas por decreto del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Los estándares de seguridad a que se refiere esta ley serán definidos por el reglamento.

Párrafo 7°

De los derechos y obligaciones de los prestadores de servicios turísticos

Artículo 44.- 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 presente 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.

Artículo 45.- Sin perjuicio de lo establecido en la ley N° 19.496, serán obligaciones de los prestadores de servicios turísticos:

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.

Párrafo 8°

De la Fiscalización

Artículo 46.- 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.

Artículo 47.- 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.

Artículo 48.- La impugnación de las resoluciones que dicte el Servicio Nacional de Turismo, en ejercicio de las atribuciones que se le han conferido mediante los artículos 35, 41 y 42 de la presente ley, se regirá por lo dispuesto en el Capítulo IV de la ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.

Párrafo 9°

De la protección al turista. Infracciones y sanciones

Artículo 49.- 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.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 24 de la ley precitada, para la aplicación de las multas el tribunal tendrá especialmente en cuenta la situación de indefensión en que hubiere quedado el turista con motivo de la infracción, la facilidad en el acceso a la información de los servicios ofrecidos y los daños efectivamente causados o el riesgo generado. Podrá considerar, además,





el idioma del turista, su tiempo de permanencia en el país y la circunstancia de haber o no contratado con una agencia de turismo.

El plazo de prescripción para las infracciones que afectan a los turistas será de 2 años, contado desde que se hubieren cometido.

Artículo 50.- Especialmente serán sancionados:

a) Con una multa de entre 5 y 10 UTM, el prestador de servicios de alojamiento; y de entre 5 y 20 UTM, el prestador de servicios de turismo aventura, que no cumplan con la obligación de registro establecida en el artículo 34.

b) Con una multa de entre 5 y 20 UTM, el prestador de servicios de alojamiento o de turismo aventura que haya clasificado deliberadamente el servicio que presta en una categoría diferente a la que le corresponda, de acuerdo al reglamento del Registro Nacional de Clasificación.

c) Con una multa de 25 y 35 UTM, el prestador de servicios de turismo aventura que no cumpla con los estándares de seguridad a que se refiere la presente ley.

Artículo 51.- El Servicio Nacional del Consumidor y el Servicio Nacional de Turismo, a través de sus directores regionales; Carabineros de Chile, las Municipalidades y cualquier persona podrán efectuar la denuncia respectiva al Juzgado de Policía Local correspondiente al domicilio del establecimiento en que se detecte la infracción, a fin de que se aplique la sanción a que haya lugar, de conformidad al procedimiento establecido en la ley N° 18.287. El afectado podrá actuar como parte durante todo el procedimiento, hasta el cumplimiento de la sentencia de término.

En los casos que corresponda, el ejercicio manifiestamente abusivo de acciones judiciales con la finalidad de entorpecer la operación de un agente del mercado será sancionado de conformidad a lo establecido en la ley N° 20.169, sobre competencia desleal.

## TÍTULO FINAL

### DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Artículo 52.- Introdúcense las siguientes modificaciones en el decreto ley N° 1.224, de 1975:

1) Agrégase en el artículo segundo, a continuación de la expresión "este decreto ley", la frase "y en las normas que lo complementen".

2) Suprímense los números 1, 3, 10, 12, 15, 17, 20,



22 y 24 del artículo 5°; y los artículos 11, 13 y 14.

3) Deróganse, a partir de la entrada en vigencia del decreto con fuerza de ley a que se refiere el artículo 6° transitorio de la presente ley, los artículos 16, 19 y 20.

4) Reemplázase el artículo 18, por el siguiente:

"Artículo 18.- El Director Nacional de Turismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 31 de la ley N° 18.575, y con sujeción a la planta y la dotación máxima de personal, establecerá mediante resolución fundada, su organización interna y determinará las denominaciones y funciones que correspondan a cada una de las unidades establecidas para el cumplimiento de las funciones del Servicio.".

Artículo 53.- Reemplázase en la letra t) del artículo 2° de la ley N° 17.288, sobre Monumentos Nacionales, el punto final por las expresiones ", y", e incorpórase la siguiente letra: "u) Un representante del Servicio Nacional de Turismo.".

Artículo 54.- Sustitúyese la denominación dada por el artículo 1° de la ley N° 14.171 al "Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción", por "Ministerio de Economía, Fomento y Turismo".

Todas las menciones que el ordenamiento jurídico haga al Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, o simplemente al "Ministerio de Economía", deberán entenderse, en lo sucesivo, referidas al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 1°.- Las actividades turísticas que se hayan sometido al sistema de calidad establecido en el decreto ley N° 1.224, de 1975, mantendrán dicha condición hasta dos años después de la entrada en vigencia de la presente ley.

La obligación de registro establecida en el artículo 34 regirá a partir del segundo año de vigencia del reglamento correspondiente.

Artículo 2°.- Dentro del plazo de un año, contado desde la publicación de esta ley, deberá iniciarse un proceso de actualización o creación de planes de manejo para todas las Áreas Silvestres Protegidas del Estado definidas como prioritarias por el Comité de Ministros. Dicho proceso será desarrollado por la institución encargada de la administración de dichas áreas.



Artículo 3°.- El Servicio Nacional de Turismo podrá seguir integrando la Corporación de Promoción Turística de Chile, persona jurídica de derecho privado, sin fines de lucro, autorizada por decreto supremo N° 1.291, del Ministerio de Justicia, de 1994, hasta por el lapso de dos años contado desde la entrada en vigencia de la presente ley, con el objeto de efectuar promoción turística de Chile en el extranjero.

Artículo 4°.- Facúltase al Presidente de la República para que establezca mediante uno o más decretos con fuerza de ley, expedidos por intermedio del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, los que también deberán ser suscritos por el Ministro de Hacienda, las normas necesarias para fijar la planta de personal de la Subsecretaría de Turismo.

En el ejercicio de esta facultad, dictará las normas necesarias para la adecuada estructuración y operación de la planta de personal que fije. En el mismo acto fijará la fecha de entrada en vigencia de la planta de personal y su dotación para el año.

Mediante igual procedimiento, el Presidente de la República determinará la fecha de inicio de funciones de la Subsecretaría de Turismo.

El gasto que se derive de la nueva planta, considerando su efecto año completo, no podrá exceder la cantidad de \$185.860 miles, actualizada según el reajuste de remuneraciones a los trabajadores del sector público que corresponda.

Artículo 5°.- El Presidente de la República, a través de decreto expedido por el Ministerio de Hacienda, conformará el primer presupuesto de la Subsecretaría de Turismo, pudiendo al efecto crear, suprimir o modificar los capítulos, asignaciones, ítem y glosas que sean pertinentes.

Artículo 6°.- Facúltase al Presidente de la República para que, mediante uno o más decretos con fuerza de ley, expedidos a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, los que deberán ser suscritos también por el Ministro de Hacienda, fije la nueva planta del Servicio Nacional de Turismo. En el ejercicio de esta facultad, dictará todas las normas necesarias para la adecuada estructuración y operación de la planta de personal y, en especial, podrá determinar los grados de la Escala Única de Sueldos; el número de cargos de cada planta; los requisitos para el desempeño de los mismos; sus denominaciones; los que tendrán la calidad de exclusiva confianza y de carrera; y los niveles para la aplicación del artículo 8° del decreto con fuerza de ley N° 29, del Ministerio de Hacienda, de 2005, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, y el Título VI de la ley N°

Ley 20486  
Art. 25  
D.O. 17.12.2010



19.882, según corresponda. Además, en el ejercicio de esta facultad establecerá las normas de encasillamiento del personal derivadas de las plantas que fije. Del mismo modo, dictará las normas necesarias para el pago de la asignación de modernización que establece el artículo 1° de la ley N° 19.553, en su aplicación transitoria. En el mismo acto, fijará la fecha de vigencia de la nueva planta de personal y su dotación máxima para cada año.

El encasillamiento de personal se efectuará dentro del plazo de 180 días, contado desde la publicación de él o los decretos con fuerza de ley a que se refiere el inciso anterior, respecto de los funcionarios en servicio a la fecha en que aquéllos fueron publicados. Los encasillamientos que se dispongan de conformidad a esta norma no se considerarán causal de término de servicios, supresión de cargos, cese de funciones o término de la relación laboral, ni podrán significar disminución de remuneraciones ni modificación de los derechos previsionales de los funcionarios correspondientes.

Respecto del personal que, al momento del encasillamiento, sea titular de un cargo de planta, cualquier diferencia de remuneraciones deberá ser pagada por planilla suplementaria. Dicha planilla se absorberá por los futuros mejoramientos de remuneraciones, excepto los derivados de reajustes generales que se otorguen a los trabajadores del sector público. La planilla será imponible, en los mismos términos que las remuneraciones que compensa.

Los cambios de grado que se produjeran por efecto del encasillamiento no serán considerados promoción y los funcionarios conservarán, en consecuencia, el número de bienios y trienios que estuvieren percibiendo; como asimismo el tiempo de permanencia en el grado.

El costo anual que represente la nueva planta de personal del Servicio Nacional de Turismo no podrá exceder la cantidad de \$2.583.803 miles, actualizada según el reajuste de remuneraciones a los trabajadores del sector público que corresponda.

Artículo 7°.- El mayor gasto que represente la aplicación de esta ley durante el presente año se financiará con cargo a la partida presupuestaria del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. No obstante lo anterior, el Ministerio de Hacienda, con cargo a la partida presupuestaria del Tesoro Público, podrá suplementar dicho presupuesto en la parte del gasto que no se pudiere financiar con los referidos recursos."

Habiéndose cumplido con lo establecido en el N° 1° del Artículo 93 de la Constitución Política de la República y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y sancionarlo; por tanto promúlguese y llévese a efecto como Ley de la República.



Santiago, 4 de febrero de 2010.- MICHELLE BACHELET JERIA, Presidenta de la República.- Hugo Lavados Montes, Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción y Agricultura (S).- María Olivia Recart Herrera, Ministra de Hacienda (S).- Paulina Saball Astaburuaga, Ministra de Vivienda y Urbanismo (S).- Jacqueline Weinstein Levy, Ministra de Bienes Nacionales.- Sergio Bitar Chacra, Ministro de Obras Públicas.- Paulina Urrutia Fernández, Ministra Consejo Nacional de la Cultura y las Artes.- José Antonio Viera-Gallo Quesney, Ministro Presidente Comisión Nacional del Medio Ambiente (S).

Lo que transcribe para su conocimiento.- Saluda atentamente a usted, Eduardo Escalona Vásquez, Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción (S).

#### Tribunal Constitucional

Proyecto de ley que establece un sistema institucional para el desarrollo del turismo, modifica el decreto ley N° 1.224, que crea el Servicio Nacional de Turismo (Boletín N° 5687-23)

La Secretaria del Tribunal Constitucional, quien suscribe, certifica que la Honorable Cámara de Diputados envió el proyecto enunciado en el rubro, aprobado por el Congreso Nacional, a fin de que este Tribunal, ejerciera el control de constitucionalidad respecto de las normas que regulan materias propias de ley orgánica constitucional que aquel contiene, y que por sentencia de 28 de enero de 2010 en los autos rol N° 1.595-10-CPR.

#### Se declara:

1. Que los artículos 7°, 8°, 13, inciso segundo, en la medida que dispone que la declaración de Zonas de Interés Turístico ha de efectuarse con acuerdo previo del Comité de Ministros del Turismo e informes vinculantes de los municipios cuyos territorios o una parte de ellos se vean afectados por la misma, y 29 del proyecto remitido son constitucionales.

2. Que no le corresponde a este Tribunal pronunciarse sobre los artículos 9°, 13, incisos primero y segundo, en cuanto no establece que la declaración de Zonas de Interés Turístico ha de efectuarse con acuerdo previo del Comité de Ministros del Turismo e informes vinculantes de los municipios cuyos territorios o una parte de ellos se vean afectados por la misma, 18, 23, 24, 25, 26, 27, 51 y 54 del proyecto remitido, por versar sobre materias que no son propias de ley orgánica constitucional.

Santiago, 28 de enero de 2010.- Marta de la Fuente Olguín, Secretaria.