

## Formulario de Estimación de Impacto Regulatorio en Empresas de Menor Tamaño

### A. DATOS GENERALES

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| <b>1. Fecha de publicación del formulario en banner de Gobierno Transparente</b>   |   |   |   |
| Día: 01  | Mes: 10                                   | Año: 2010   |   |
| <b>2. Denominación/título/nombre de la propuesta normativa</b>   |   |   |   |
| Reglamento para aplicación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos. |   |   |   |
| <b>3. Tipo de Norma</b>  |   |   |   |
| Reglamento (DS reglamentario)  | <input checked="" type="checkbox"/>       | Decreto (DS simple) <input type="checkbox"/>                          |   |
| Resolución   | <input type="checkbox"/>                  | Circular <input type="checkbox"/>                                     |   |
| Norma técnica  | <input type="checkbox"/>                  | Oficio <input type="checkbox"/>                                       |   |
| Instrucción  | <input type="checkbox"/>                  | Orden <input type="checkbox"/>  |   |
| Acuerdo  | <input type="checkbox"/>                  | Otras normas (especificar en celda inferior) <input type="checkbox"/> |   |
| <b>4. Efectos de la norma (respuesta múltiple)</b>   |   |   |   |
| Introduce nueva normativa  | <input checked="" type="checkbox"/>       | Deroga normativa <input checked="" type="checkbox"/>                  | Modifica normativa existente <input type="checkbox"/> |
| <b>5. Organismo que dicta normativa</b>  |   |   |   |
| Ministerio de Economía, Fomento y Turismo  |   |   |   |
| <b>6. Nombre del contacto</b>  | <b>7. División/ Departamento/ Unidad</b>  |   |   |
| Cristian Cabrera Orellana.   | SERNATUR - Fiscalía                       |   |   |
| <b>8. Teléfono del contacto</b>  | <b>9. Correo electrónico del contacto</b> |   |   |
| 02-7318435   | ccabrerao@sernatur.cl                     |   |   |

### B. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

|   |                             |
|---|-----------------------------|
| <b>10. Descripción del problema que motiva la elaboración de esta normativa</b><br>(máximo sugerido 12 líneas)  |                             |
| <p>1. Existen restricciones para la comercialización y competitividad de servicios turísticos a nivel nacional e internacional, derivados de información deficiente del proveedor al cliente, además de una ausencia de estándares de calidad para los servicios ofrecidos.</p> <p>2. Actualmente existen normas técnicas sobre seguridad y calidad que el propio sector desarrolló en el período 2004-2007, sin embargo, no se ha desarrollado un marco regulatorio ni incentivos adecuados para su implementación.</p> <p>3. En cuanto a seguridad, se detectó el desarrollo progresivo de actividades de turismo aventura que están operando en ausencia de estándares que aseguren un mínimo de condiciones de seguridad, lo que ha contribuido a accidentes sufridos por el turista.</p> |                             |
| 10.A ¿Existen documentos disponibles que describan con mayor profundidad el problema que  | SI <input type="checkbox"/> |

|   |   |
|---|---|
| motiva la elaboración de esta propuesta normativa? En caso de estar disponible, adjuntar archivos en link habilitado en página de Gobierno Transparente (“enlace a mayor información”).   | NO <input checked="" type="checkbox"/>                                |
| <b>11. Objetivos de la propuesta normativa (máximo sugerido 12 líneas)</b>  |   |
| <p>Objetivo general:</p> <p>Fomentar la transparencia y competitividad en el mercado turístico nacional, incentivando la prestación de servicios turísticos de calidad, eficientes y responsables, que informen 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.</p> <p>Objetivos particulares:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Crear un sistema de autoclasificación estableciendo un registro voluntario de los prestadores de servicios turísticos, de acuerdo a las definiciones establecidas en el reglamento. (El registro es obligatorio para los prestadores de servicios de alojamiento y prestadores de actividades de turismo aventura.)</li> <li>2.- Implementar un sistema que constate el cumplimiento de los criterios la calidad y estándares de seguridad de los servicios turísticos a través de un sistema voluntario para la calificación y certificación. Para el caso de los prestadores de turismo aventura, establecer requisitos mínimos de seguridad que son de carácter obligatorio.</li> <li>3.Regular el otorgamiento y uso del Sello de Calidad Turística.</li> </ol>  |   |
| <b>12. Descripción de la propuesta y efectos esperados (máximo sugerido 12 líneas)</b>  |   |
| <p>La propuesta busca implementar un Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos (establecido en la Ley N° 20.423 de 12 de febrero de 2010) el que comprende la clasificación, calificación y registro de los prestadores de servicios turísticos y la constatación del cumplimiento de los criterios de calidad y estándares de seguridad, según corresponda a cada tipo de servicio turístico, como asimismo el otorgamiento y uso del Sello de Calidad Turística. En particular:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se crea un sistema de registro voluntario para todas las actividades características del turismo lo cual no existía anteriormente y que define los distintos tipos de servicios turísticos. Este registro será obligatorio para los prestadores de servicios de alojamiento y actividades de turismo aventura.</li> <li>- Se establecen estándares de seguridad obligatorios para la prestación de servicios de turismo aventura.</li> <li>- Se establece un sistema de clasificación de calidad de los servicios de carácter voluntario, que permitirá otorgar por parte de Sernatur el sello de calidad turística.</li> <li>- Se crea un registro especial de organismos certificadores que serán acreditados por el INN.</li> <li>- Se deroga el D.S N° 227 sobre Clasificación, Calificación y Registro de establecimientos de alojamiento turístico denominados Hotel, Motel y Apart Hotel y D.S N° 701 sobre Clasificación, Calificación y Registro de establecimientos de alojamiento turístico denominados Residenciales y Campings, ambos del Ministerio de Economía Fomento y Reconstrucción.</li> <li>- Establece un plazo de 2 años desde la fecha de publicación del Reglamento para que los servicios de alojamiento clasificados y calificados de acuerdo a los decretos mencionados anteriormente puedan seguir utilizando dicha clasificación y calificación concedida originalmente.</li> </ul> <p>Se espera lograr el objetivo general planteado arriba.</p> |   |
| 12.A ¿Existen documentos disponibles que describan con mayor profundidad el contenido de la propuesta y sus efectos esperados (por ejemplo, última versión de la propuesta normativa)? En caso de estar disponible, adjuntar archivos en link habilitado en página de Gobierno Transparente (“enlace a mayor información”).   | SI <input type="checkbox"/><br>NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| <b>13. ¿Se consideraron alternativas regulatorias o no</b>  | SI <input type="checkbox"/> pase a pregunta 13. A y luego a 13. B     |

|   |                                     |  |
|---|-------------------------------------|--|
| <b>regulatorias, que luego fueron descartadas en favor de la propuesta actual?</b>  |                                     | NO <input checked="" type="checkbox"/> pase a pregunta 14  |
| 13.A En caso de contestar (SI) en la pregunta 13, indique entre las opciones siguientes que tipo de alternativas fueron evaluadas (respuesta múltiple)  |                                     |  |
| Campañas de información pública para favorecer auto-regulación  | <input type="checkbox"/>            | Mejora en procedimientos de fiscalización <input type="checkbox"/>   |
| Regular a través de proyecto de Ley   | <input type="checkbox"/>            | Otra alternativa (especificar en celda inferior) <input type="checkbox"/>                                      |
| 13.B Indique las razones para descartar las alternativas consideradas mencionadas en 13. A (máximo sugerido 12 líneas)  |                                     |  |
|   |                                     |  |
| <b>14. ¿Se consultaron los contenidos de la propuesta con otras entidades relevantes?</b>   |                                     | SI <input checked="" type="checkbox"/> pase a pregunta 14. A<br>NO <input type="checkbox"/> pase a pregunta 15 |
| 14.A En caso de contestar (SI) en la pregunta 14, seleccione entre las opciones siguientes cuales entidades fueron consultadas para afinar el contenido de la propuesta. Adjunte los resultados de las consultas y/o información relacionada con ellas en link habilitado en página de Gobierno Transparente("enlace a mayor información") (respuesta múltiple) |                                     |  |
| Con otros organismos del Estado   | <input checked="" type="checkbox"/> | Con entidades gremiales <input type="checkbox"/>   |
| Con centros de estudios   | <input type="checkbox"/>            | Otros (especificar en celda inferior) <input checked="" type="checkbox"/>                                      |
| Instituto Nacional de Normalización.  |                                     |  |

### C. ESTIMACIÓN DEL IMPACTO DE LA PROPUESTA EN EMT

|   |                                     |  |                                     |
|---|-------------------------------------|--|-------------------------------------|
| <b>15. Cobertura territorial de aplicación de la propuesta normativa (respuesta única)</b>                      |                                     |  |                                     |
| Nacional  | <input checked="" type="checkbox"/> | En caso de cobertura regional, especifique las regiones en la celda inferior |                                     |
| Regional  | <input type="checkbox"/>            |  |                                     |
| <b>16. Etapa del ciclo de vida de la empresa a la que se aplica la propuesta normativa (respuesta múltiple)</b> |                                     |  |                                     |
| Creación de la empresa  | <input checked="" type="checkbox"/> | Funcionamiento de la empresa   | <input checked="" type="checkbox"/> |
|   |                                     | Cierre de la empresa   | <input type="checkbox"/>            |
| <b>17. Actividades económicas a las que se aplica la norma (respuesta múltiple)</b>                             |                                     |  |                                     |
| Todos los sectores  | <input type="checkbox"/>            | Agricultura, ganadería, caza y silvicultura                                  | <input type="checkbox"/>            |
|   |                                     | Pesca  | <input type="checkbox"/>            |
|   |                                     | Explotación de minas y canteras  | <input type="checkbox"/>            |
| Industrias manufactureras   | <input type="checkbox"/>            | Electricidad gas y agua  | <input type="checkbox"/>            |
|   |                                     | Construcción   | <input type="checkbox"/>            |
|   |                                     | Comercio   | <input type="checkbox"/>            |
| Hoteles y restaurantes  | <input checked="" type="checkbox"/> | Transporte, almacenamiento, comunicaciones                                   | <input checked="" type="checkbox"/> |
|   |                                     | Intermediación financiera  | <input type="checkbox"/>            |
|   |                                     | Actividades inmobiliarias  | <input type="checkbox"/>            |
| Educación   | <input type="checkbox"/>            | Servicios sociales y de salud  | <input type="checkbox"/>            |
|   |                                     | Servicios comunitarios y personales  | <input type="checkbox"/>            |
|   |                                     | Organizaciones y órganos extraterritoriales                                  | <input type="checkbox"/>            |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>18. ¿Esta propuesta considera una diferenciación y/o exención según tamaño de empresa en la aplicación de la norma?</b>  |  | SI <input type="checkbox"/> pase a pregunta 18. A  |
|   |  | NO <input checked="" type="checkbox"/> pase a pregunta 19  |
| 18.A En caso de contestar (SI) en la pregunta 18, explique brevemente en que consiste la diferenciación y/o exención (máximo sugerido 12 líneas), identificando el segmento de empresa (micro, pequeña, mediana y/o grande) al que se aplica. |  |  |
|   |  |  |
| <b>19. ¿La propuesta genera beneficios para las EMT?</b>  |  | SI <input checked="" type="checkbox"/> pase a pregunta 19.A y 19.B   |
|   |  | NO <input type="checkbox"/> pase a pregunta 20   |
| 19.A En caso de contestar (SI) en la pregunta 19, seleccione entre las opciones siguientes el tipo de beneficio para EMT incorporado en la propuesta normativa (respuesta múltiple)   |  |  |
| Se eliminan/ simplifican trámites existentes  | <input type="checkbox"/>   | Mayores facilidades para comenzar/ formalizar empresa  |
| Se reduce costo monetario de realizar un trámite  | <input type="checkbox"/>   | Mejora en condiciones laborales  |
| Mejora el acceso a financiamiento   | <input checked="" type="checkbox"/>  | Mejora el acceso a algún tipo de tecnologías   |
|   |  | Mayores facilidades para el cierre de empresas   |
|   |  | Mejora el acceso a mercados  |
|   |  | Otros (especificar en celda inferior)  |
| .....   |  |  |
| 19.B ¿Tiene una estimación cuantitativa de los beneficios mencionados en 19.A?  |  | SI <input type="checkbox"/> pase a pregunta 19.C   |
|   |  | NO <input checked="" type="checkbox"/> pase a pregunta 20  |
| 19.C En caso de contestar (SI) en la pregunta 19.B, entregue una estimación cuantitativa de los beneficios identificados en 19.A (máximo sugerido 12 líneas):   |  |  |
|   |  |  |
| <b>20. La propuesta normativa, ¿modifica trámites que actualmente deben cumplir las empresas de menor tamaño (cambio en requisitos, plazos, otros)?</b>   |  | SI <input checked="" type="checkbox"/> pase a pregunta 20. A   |
|   |  | NO <input type="checkbox"/> pase a pregunta 21   |
| 20.A En caso de contestar (SI) en la pregunta 20, seleccione el tipo de modificación que genera la propuesta, describiendo en la columna de la derecha la modificación introducida.   |  |  |
| <b>Tipo de modificación introducida por la propuesta normativa</b>  | <b>Explique en que consiste la modificación introducida por la propuesta normativa</b> |  |
| Cambia la cantidad de requisitos para cumplir con el trámite  | <input checked="" type="checkbox"/>  | Se establecen nuevos requisitos a los prestadores de servicios de alojamiento y actividades de turismo aventura. Deben registrarse obligatoriamente e implementar los estandares que correspondan para poder operar.                                     |
| Cambia el/los plazos para cumplir con algún trámite o con pasos/ componentes del trámite  | <input checked="" type="checkbox"/>  | Disminuyen los plazos de registro y clasificación (tipo de servicio) y aumenta los plazos de calificación de servicios turisticos(estrellas u otro tipo de calificación), los que deberán implementar y certificar las normas técnicas correspondientes. |

| Otra modificación (especificar abajo)  | <input type="checkbox"/>   |  |   |
|--|--|--|---|
| <b>21. La propuesta normativa ¿introduce trámites adicionales a los que actualmente realiza la empresa?</b>  |  | SI <input checked="" type="checkbox"/> pase a pregunta 21. A   | NO <input type="checkbox"/> pase a pregunta 22  |
| 21.A En caso de contestar (SI) en la pregunta 21, estime el costo (expresado en tiempo y frecuencia) que el/ los nuevos tramites tendrían para las EMT.  |  |  |   |
| Trámite  | Requisitos exigidos  | Tiempo estimado para cumplir con trámite   | Periodicidad del trámite  |
| <p>Registro Nacional de Clasificación de prestadores de Servicios Turísticos.</p> <p>El registro es voluntario, con la excepción de servicios de alojamiento turístico (aproximadamente 3.500 oferentes) y proveedores de servicios de turismo aventura (aproximadamente 380 oferentes)</p> <p>Puede realizarse a través de plataforma electrónica o en papel.</p> | <p>Adjuntar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Copia del RUT del prestador</li> <li>2) Copia cartola tributaria</li> <li>3) Copia constancia personería de representante legal</li> <li>4) Copia patente comercial o permiso provisorio</li> <li>5) Copia de certificación de norma chilena (en caso que corresponda): Sernatur verificará su cumplimiento en un plazo de 60 días hábiles después de efectuado el registro.</li> </ol> | <p>En línea: 15-30 minutos</p> <p>En oficinas: variable</p>  | <p>Una sola vez por establecimiento sin perjuicio de que SERNATUR podrá solicitar la actualización de los antecedentes.</p> |
| Certificar cumplimiento de normas de calidad (voluntario)  | Realizar proceso de implementación y certificación de norma. (sujeto a tipo de servicio turístico y normas y/o estandares asociados).  | Variable según tipo de servicio turístico, complejidad de procedimientos y situación actual del proveedor de servicios turísticos. | Certificado se renueva cada 3 años, sujeto a auditorias anuales.  |
| Otorgamiento Sello de Calidad (voluntario)   | Presentar certificado vigente emitido por un organismo certificador acreditado por el INN para los normas de calidad turística.  | 15 días.   | Cada 3 años.  |
|  |  |  |   |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   |  |
| <b>22. La propuesta normativa ¿genera a la empresa gastos monetarios adicionales para cumplir con la norma?</b>   |   | SI <input checked="" type="checkbox"/> pase a pregunta 22. A y 22. B<br>NO <input type="checkbox"/> pase a pregunta 23 |
| 22.A En caso de contestar (SI) en la pregunta 22, entregue una estimación del costo que tendría que incurrir la empresa para cumplir con la regulación.   |   |  |
| <b>Categorías de costos</b>   | <b>Costo estimado (por empresa)</b>   | <b>Periodicidad</b>  |
| <b>En términos de pagos para cumplir con procedimientos administrativos de la normativa:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pago de certificados, patentes, permisos, otros (monto a pagar).</li> </ul>   | El costo de implementación y certificación de normas de calidad es variable. Ver pregunta 22.B, número 3. | La certificación de calidad es cada 3 años con auditorías de seguimiento anual.  |
| <b>En términos de recursos humanos adicionales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nuevas contrataciones</li> <li>Capacitación de trabajadores nuevos y/o actuales</li> </ul>   | Monto variable: ver pregunta 22.B, número 4.  |  |
| <b>En términos de inversión física/ infraestructura:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inversión adicional</li> <li>Mantenimiento adicional</li> </ul>   | Monto variable: ver pregunta 22.B, número 4.<br>Monto variable: ver pregunta 22.B, número 4.              |  |
| <b>En términos de modificaciones al proceso productivo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporar nueva tecnología</li> <li>Otro (ESTANDARES DE SEGURIDAD PARA TURISMO AVENTURA)</li> </ul>   | Monto variable: ver pregunta 22.B, número 5.  |  |
| <b>Otros costos (especificar en celdas inferiores):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> </ul>  |   |  |
| 22.B: Entregue a continuación una descripción y/o comentarios respecto a los costos declarados, incluyendo método para calcularlos, supuestos y fuentes de datos utilizadas (máximo sugerido 20 líneas):  |   |  |
| 1.- El registro de los prestadores de servicios no tiene asociados costos monetarios directos.<br>2.- La clasificación de los servicios no tiene costos asociados.<br>3.- La certificación de calidad de los servicios turísticos es voluntaria y su costo es de cargo del proveedor del servicio turístico. Este costo es variable y depende del tipo de servicio que solicite la certificación. El costo del proceso de implementación asistida por un consultor especializado para una norma técnica varía en un rango de MM\$4 y MM\$6 (valores aproximados de mercado), sin embargo, existe la posibilidad de autoimplementar la norma en forma gratuita. El costo de la certificación por un Organismo Certificador acreditado fluctúa en un rango de MM\$1 y MM\$1,5 (valores aproximados de mercado). Actualmente existen instrumentos de apoyo estatal (CORFO) para financiar el proceso de implementación asistida y certificación de calidad: ver en <a href="http://www.calidadturistica.cl">www.calidadturistica.cl</a> y en <a href="http://www.corfo.cl">www.corfo.cl</a> (Cobertura de hasta 70% para consultoría de implementación de norma y hasta 90% reembolso para auditorías de verificación aprobada). |   |  |

- 4.- Los recursos destinados a realizar las capacitaciones y/o inversiones en equipos y/o mantenciones necesarias para cumplir con los estándares de seguridad en actividades de turismo aventura son de cargo del prestador de servicios, y su monto dependerá del tipo de actividad de turismo aventura a que se dedique cada empresa y al nivel actual de operación respecto a los estándares propuestos.
- 5.- Los estándares de seguridad que deberán cumplir los proveedores de servicios de turismo aventura implican incorporar nuevas prácticas al desarrollo de la actividad: contemplan la implementación de planes de mantención de equipos, plan de prevención y manejo de riesgos, plan de respuesta a emergencias y la elaboración de fichas técnicas que describan la actividad a desarrollar
- 6.- El otorgamiento del Sello de Calidad Turística por parte de Sernatur, no tiene costos asociados.

**23. ¿Ha identificado efectos indirectos y/o externalidades (positivas y/o negativas) que la propuesta pueda generar y que impacten a empresas de menor tamaño?**

SI  pase a pregunta 23. A

NO  fin del cuestionario

23.A En caso de contestar (SI) en la pregunta 23, describa brevemente los eventuales efectos (positivos y/o negativos) y las condiciones necesarias para que estos se generen (máximo sugerido 12 líneas):

El reglamento pudiese generar de manera indirecta una demanda adicional relevante para los organismos de certificación de servicios turísticos acreditados en el Registro Especial público del Instituto Nacional de Normalización (INN).