

PROGRAMA NUEVO 2025

Ministerio	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO
Servicio	SERVICIO NACIONAL DE TURISMO
Programa	Regulación de servicios turísticos
Tipo	Nuevo con recursos previos
Estado	CALIFICADO
Código	PI070920250019953
Calificación	Recomendado Favorablemente

Sección 1: Antecedentes

Código sistema

PI070920250019953

Nombre del Programa

Regulación de servicios turísticos

Descripción del Programa

El programa busca contribuir con el desarrollo de una industria turística formal con altos estándares de calidad y competitiva a nivel internacional a través del aumento de la cobertura de inspección para la validación de las inscripciones en el Registro Nacional de Prestadores Turísticos (Registro). Estas inspecciones podrán ser llevadas a cabo por personal interno y/o externo, además de realizar asesorías para el cierre de brechas (incumplimientos) detectadas en las inspecciones de los servicios turísticos; revisando y actualizando las normativas correspondientes, difundiendo los diferentes aspectos pertinentes para orientar y fomentar la formalidad.
--

Unidad responsable de la formulación del Programa

Servicio:	Servicio Nacional de Turismo
Unidad responsable de la formulación del Programa:	Departamento de Regulación de Servicios Turísticos
Nombre responsable de la formulación del Programa:	Francisco Leiva Lizana
Cargo:	Jefe (S) Departamento de Regulación de Servicios Turísticos
Teléfono del contacto:	
Email de contacto:	fleiva@sernatur.cl

Información contraparte operativa de la formulación del Programa

Nombre:	Claudia Meza Morillo
Cargo:	Encargada Unidad de Gestión Institucional
Teléfono del contacto:	27318517
Email de contacto:	cmeza@sernatur.cl

Información contraparte
DIPRES

Eje de acción del Programa

Crecimiento

Ámbito de acción del Programa

Fomento productivo

Asociar el programa con los objetivos institucionales (A1).

Descripción

Promover la competitividad de la industria turística, formalizando la oferta, incorporando estándares de calidad, seguridad, sustentabilidad, accesibilidad e inclusión, incorporando perspectiva de género, mejorando el capital humano e impulsando la innovación y transformación digital.

Año de inicio de ejecución del diseño.

2025

Sección 2: Diagnóstico

Describa el **principal problema público** que el Programa abordará, **identificando la población** afectada. (1.000 caracteres)

Servicios turísticos presentan un alto nivel de incumplimiento de las normas del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad (Sistema).

El "Sistema" comprende: 1. un registro de los servicios turísticos clasificados en 16 tipos, el cuál es de carácter público, para uso estadístico y de control, tanto de la ciudadanía, como de Sernatur. En éste, los prestadores (personas naturales o jurídicas), inscriben uno o más servicios turísticos, siendo obligatorio para servicios de alojamiento y turismo aventura; y

2. la inspección del cumplimiento en los criterios de calidad y estándares de seguridad de los servicios registrados, según corresponda. Sernatur, de acuerdo a los recursos disponibles y en coherencia con los servicios que tienen obligatoriedad de registro, ha priorizado la inspección de éstos.

Presente **datos cuantitativos** que evidencien que el problema señalado anteriormente está vigente y que dimensionen la brecha generada por dicho problema. (1.500 caracteres)

La L/20.423, en su Art. 47 indica "podrá realizar visitas inspectivas a establecimientos o lugares donde se desarrollen actividades o se presten servicios turísticos". Sernatur tiene la facultad de verificar en terreno el cumplimiento de dicha Ley, incluyendo el D/19/2018 para la Aplicación del Sistema y otras normas asociadas al sector.

En 2023 un 57% de los servicios de turismo aventura inspeccionados no cumplieron uno o más de los requisitos de la inspección. En el caso de los alojamientos se registró un incumplimiento del 17%.

La cobertura de inspección es insuficiente. Según los recursos, Sernatur priorizó inspecciones a servicios del tipo alojamiento turístico y turismo aventura quienes tienen la obligatoriedad de registrarse en el Registro. En 2023 se inspeccionó 10% de los alojamientos y 20% respecto de turismo aventura.

El incumplimiento normativo de servicios turísticos se acrecienta si consideramos que un 96% (35.673 servicios) no fueron inspeccionados en el 2023, desconociendo si éstos cumplen con la normativa en los servicios que ofrecen a los turistas.

Finalmente, SII reporta un total de 194.075 empresas con inicio de actividades vinculadas al turismo, evidenciando que el Registro no contempla todas las empresas del sector. Según informe de FNE, 2024: "El Registro... es la puerta de entrada para realizar acciones de fiscalización. Si el porcentaje de alojamientos turísticos no registrados es demasiado alto, la acción de fiscalización del Sernatur será limitada(1)

Señale la **fuentes** de dicha información (encuestas, referencias bibliográficas, etc.) entregando el respectivo link para acceder a ésta. (1.000 caracteres)

Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos, administrado por Sernatur.
<https://serviciosturisticos.sernatur.cl/>

(1) Estudio sobre el mercado del hospedaje, diciembre de 2023, Fiscalía Nacional Económica.
https://www.fne.gob.cl/wp-content/uploads/2023/12/Informe_Preliminar_VF-EM08.pdf

Indique sí el programa responde a un mandato legal (Ley, Decreto, Reglamento) y si en dicho mandato legal se establecen beneficios obligatorios, montos mínimos o coberturas mínimas de beneficios (1000 caracteres).

Si, el programa responde a un mandato legal. En la Ley N°20.423 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo, se indica:

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 46).

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 (PST) 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 47).

¿El problema afecta de modo particular a alguno de los siguientes grupos de población: mujeres, pueblos indígenas, personas en situación de discapacidad, ¿personas en situación de dependencia o condición migratoria? (1.000 caracteres)

No

Más allá del mandato legal, explique por qué, desde el punto de vista de las políticas públicas, el Servicio debe participar en la solución de este problema (prioridad gubernamental, justificación de política pública, etc.). (1.000 caracteres)

En sintonía con en el programa de gobierno, que reconoce al turismo como una gran oportunidad de reactivación y un sector de servicios clave para pensar en un nuevo modelo de desarrollo económico, este programa busca mejorar la clasificación, calidad y seguridad de los servicios turísticos en Chile, disminuyendo riesgos para los turistas y mejorando su experiencia y percepción respecto de los destinos turísticos de nuestro país. Asimismo, recientes medidas que ha propuesto el gobierno contemplan la implementación de políticas que impulsen la reactivación del sector y fortalezcan su capacidad para atraer el turismo internacional. Por lo tanto, es fundamental avanzar hacia una oferta turística país con altos estándares de clasificación, calidad y seguridad, competitiva a nivel internacional, implementando acciones tendientes a la formalidad y el crecimiento del sector, así como la actualización y mejora del Registro y la normativa relacionada, con el fin de controlar su cumplimiento y asegurar que en todos los destinos de Chile se brinden experiencias turísticas excepcionales.

Seleccione los ODS con los que se vincula el programa actualmente. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA AGENDA 2030 (ODS):
Conjunto de objetivos globales adoptados por las Naciones Unidas en el año 2015 como un llamado universal para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible (ONU, 2022).

- 1 Fin de la pobreza: No
- 2 Hambre cero: No
- 3 Salud y bienestar: No
- 4 Educación de calidad: No
- 5 Igualdad de género: No
- 6 Agua limpia y saneamiento: No
- 7 Energía asequible y no contaminante: No
- 8 Trabajo decente y crecimiento económico: No
- 9 Industria, innovación e infraestructura: No
- 10 Reducción de las desigualdades: No
- 11 Ciudades y comunidades sostenibles: No
- 12 Producción y consumo responsables: No
- 13 Acción por el clima: No
- 14 Vida submarina: No
- 15 Vida de ecosistemas terrestres: No
- 16 Paz, justicia e instituciones sólidas: No
- 17 Alianzas para lograr los objetivos: No

Identifique las **principales causas** del problema, explicando brevemente las razones que llevan a concluir la existencia de un vínculo con el problema principal. Presente datos cuantitativos que avalen la existencia de este vínculo, identificando la fuente

Causa	Vínculo con el problema y datos cuantitativos que avalen la relación con el mismo (500 caracteres)
Baja cobertura de inspección de servicios turísticos	La cobertura de la inspección es insuficiente para validar los datos de los servicios turísticos registrados, en su cumplimiento de requisitos del sistema y estándares de seguridad, alcanzado en el año 2023 sólo el 10% respecto de alojamientos, 20% respecto de turismo aventura y un 4% respecto del total de los servicios turísticos inscritos en el Registro, debido entre otros, a una falta de cobertura de inspección y un débil proceso de validación primaria del registro.
Desconocimiento de marco normativo.	Un 47% de los incumplimientos normativos evidenciados en las inspecciones a alojamientos y turismo aventura se asocian a publicitar información errada y engañosa a los turistas. Un 98% de los incumplimientos normativos evidenciados en las inspecciones de turismo aventura se asocian a estándares de seguridad. Lo anterior, por falta de conocimiento del marco normativo (legal y técnico) aplicable a cada servicio turístico según su actividad.
Normativa desactualizada impide el registro por parte de algunos tipos de servicios	Los requisitos para incorporarse en el registro están en la normativa actual. Para ciertos casos impide que servicios puedan registrarse y por ende ser controlados, ya que la normativa no refleja la realidad de la oferta turística. Lo anterior, fundamentalmente por la falta de actualización normativa y de conocimiento de las normas, es así que servicios rurales no pueden inscribirse por no contar con agua potable y no obtienen la patente municipal que se requiere para el registro.
Registro no contempla la totalidad de la oferta de servicios turísticos que en la realidad existen en el mercado, lo que afecta el proceso de control.	Existen incumplimientos normativos en los servicios registrados, además en los no registrados, que según SII serían 194.075 empresas vinculadas al turismo vs los 35.673 servicios registrados a abril 2024, lo que impacta en el aumento de la brecha de incumplimiento normativo respecto de alojamiento y turismo aventura. La FNE en su estudio de hospedaje (2024) establece que el marco regulatorio actual no contempla de manera adecuada a todos los servicios.

Mencione los **principales efectos** del problema en la población afectada. Presente datos cuantitativos que avalen la relevancia del efecto descrito, identificando la fuente

Efecto	Datos cuantitativos que permitan dimensionar la relevancia del efecto.
Aumentan riesgos- por negligencias y accidentes- para los turistas.	En toda práctica de turismo aventura existe riesgos de accidentes. Para estas actividades, la Ley hace obligatorio el registro y cumplimiento de estándares de seguridad 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. Incumplimientos más frecuentes (sobre 20%) corresponden a: ficha técnica, plan de prevención y manejo de riesgo y plan de respuesta a emergencias.
Aumentan reclamos de los turistas, afectando la imagen de la industria turística en Chile.	En el periodo 2021 - 2023, el 30% (2021:117/444; 2022:238/518; abr 2023:108/558) respecto del total de reclamos ingresados a Sernatur corresponden a reclamos contra PST. El 66% (2021:117/129; 2022: 238/264; abr 2023: 108/304) de los reclamos ingresados a Sernatur, pero derivados a otras instituciones públicas (como por ejemplo Sernac), corresponden a reclamos contra PST.
Aumento de empresas turísticas informales presentan precios menores.	El registro de alojamientos es una obligación legal y una de sus condiciones es tener inicio de actividades en el SII. De acuerdo con el estudio sobre el mercado del hospedaje (abril 2024, FNE), los alojamientos informales tienen precios 20% menores a los alojamientos registrados (formales).
Afectación de la recaudación del Estado por empresas turísticas informales.	Desde el punto de vista de recaudación, no contar con recursos para inspeccionar potenciales servicios turísticos, como en el caso de alojamiento, tiene un costo para el Estado en recaudación, la que podría ascender hasta a USD 45MM. Se estimó un impacto aproximado que genera la dificultad de fiscalizar el pago del IVA por parte de los STR (short-term rentals), el que fue estimado entre \$35 y \$45 millones de dólares anuales.

Sección 3: Población del Programa

3.1 Caracterización de la población

Caracterice la población potencial que corresponde a la población que presenta el problema público identificado en el diagnóstico. (1.500 caracteres)

La población potencial corresponde a los 16 tipos de servicios turísticos que pueden inscribirse en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos (Registro). Cabe consignar que, al entregar distintos tipos de servicios, su composición es bastante heterogénea, pudiendo ser personas naturales o jurídicas, así como también pudiendo corresponder a MIPYMES o grandes empresas dependiendo de su estructura, teniendo presencia en todo el territorio del país. Un prestador puede tener uno o más servicios, existiendo 28.453 prestadores versus los 35.673 servicios registrados, siendo el promedio 1,25 servicios por prestador.

Estime la **población potencial**, que corresponde a la población que presenta el problema público identificado en el diagnóstico y su unidad de medida.

Número	Unidad
35.673	unidades

Si la **unidad de medida** corresponde a "unidades", precise a qué se refiere con ello. (50 caracteres)

servicios turísticos

Señale **cómo se estimó** (metodología) y **qué fuentes de datos se utilizó** para cuantificar la población potencial. (500 caracteres)

La fuente es el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur a abril 2024, regulado por DS N° 19 de 2018, considerando todos los tipos (16) de servicios turísticos inscritos en el Registro.

Caracterice la población objetivo que corresponde a aquella parte de la población potencial que cumple los criterios de focalización. (1.500 caracteres)

La población objetivo corresponde a los servicios de alojamiento turístico y de turismo aventura, inscritos en el Registro de Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur, en coherencia con la obligatoriedad de registro de estos y de los recursos disponibles por el Servicio.

Estime la **población objetivo** (aquella parte de la población potencial que cumple los criterios de focalización definidos anteriormente).

Número
12.783

De acuerdo con la naturaleza del programa, señale si aplican criterios de focalización para identificar a la población objetivo, en caso de que no apliquen, **justifique:**

Sí

Defina la o las variables y **critérios de focalización utilizados para identificar la población objetivo**, teniendo presente que al menos uno de estos criterios de debe permitir discriminar si la población efectivamente presenta el problema principal identificado en el diagnóstico

Variable	Criterio	Medio de verificación
Tipo de servicio turístico.	Servicios de alojamiento turístico y de turismo aventura, inscritos en el Registro de Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur.	Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur

Señale **cómo se estimó** (metodología) y **qué fuentes de datos se utilizó** para cuantificar la población objetivo (500 caracteres)

La fuente es el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur a abril 2024, regulado por DS N° 19 de 2018, considerando los tipos de servicios de alojamientos turísticos y turismo aventura inscritos en el Registro.

El próximo año, ¿el Programa atenderá a toda la población objetivo cuantificada anteriormente o sólo a una parte de ella?

El Programa atenderá parte de la población objetivo y la entrega de los beneficios será gradual a través de los años.

Señale los criterios de priorización, esto es aquellos criterios que permiten ordenar el flujo de beneficiarios dentro de un plazo plurianual, determinando en forma no arbitraria a quiénes se atiende antes y a quiénes después. (1.000 caracteres)

Componente 1: los servicios turísticos que solicitan inscripción en el Registro se validan según orden de recepción de ésta en su primera inscripción, al igual cuando se actualiza información como: cambio de giro, domicilio u otro. Para los registrados en años anteriores, los criterios son: 1. servicios de turismo aventura registrados con dos o más años de antigüedad, 2. servicios de alojamiento registrados con dos o más años de antigüedad, 3. servicios de turismo aventura registrados con un año de antigüedad y 4. servicios de alojamiento registrados con un año de antigüedad.
Componente 2: a través de un modelo de gestión de riesgos de servicios turísticos, donde se evalúan estos anualmente, obteniendo un listado de servicios a inspeccionar priorizado.
Componente 3: de acuerdo con el orden de recepción de los requerimientos de asesoría.
Componente 4: no posee criterio de priorización por la naturaleza del componente.

(Sólo si marcó que la entrega de beneficios será gradual en los años). **Cuantifique la población beneficiaria**, que corresponde a aquella parte de la población objetivo que cumple los criterios de priorización y que el programa planifica atender en los próximos 4 años.

2025	2026	2027	2028
5224	2504	2503	2373

Criterios de egreso: Explique los criterios en base a los cuales se determinará que un beneficiario se encuentra egresado del Programa. (1.000 caracteres)

No aplica. Mientras existan las facultades legales, Sernatur tiene la obligación de verificar en terreno el cumplimiento de la Ley para la Aplicación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos y otras normas asociadas al sector.

Indique en cuántos meses/años promedio **egresarán** los beneficiarios del Programa

6,00 MESES

¿Pueden los beneficiarios acceder más de una vez a los beneficios que entrega el Programa?

Si

En caso de respuesta afirmativa, explique las **razones** por las cuales un **beneficiario puede acceder más de una vez** a los beneficios que entrega el Programa. (1.000 caracteres)

Por hallazgo de incumplimiento de los requisitos de inscripción en el registro, en etapa de validación de datos o en inspección in situ o debido al tiempo transcurrido de la última revisión o inspección o por cambio normativo. Por inscripción de nuevos servicios en el Registro.

Señale si el programa cuenta con un proceso de postulación para seleccionar a los beneficiarios. (500 caracteres)

No aplica.

Señale qué documentación debe presentar el postulante para acceder a ser beneficiado por el programa. (1.000 caracteres)

No aplica.

Describe brevemente cuál es la ruta del usuario para acceder al programa, desde su postulación hasta la entrega del beneficio. (3.000 caracteres)

Todo servicio turístico que se haya inscrito en el Registro por primera vez o haya incorporado un servicio a su oferta ya existente en el registro.
El inicio del proceso o flujo es el Registro de un servicio turístico, el cual tiene que cumplir con requisitos de la norma aplicable. Este cumplimiento debe ser validado por SERNATUR, lo que es conocido como “inspección”. En este proceso se detectan brechas (incumplimientos) de la normativa y Sernatur cumple el rol de asesor respecto del servicio ya que orienta y apoya en el cumplimiento o cierre de las brechas, así también en aquellos servicios que quieren iniciarse.

En virtud de los antecedentes provistos, se presenta la cobertura del Programa. (auto-llenado)

Cobertura	2025
Sobre población potencial (población beneficiaria / población potencial)	14,64 %
Sobre población objetivo (población beneficiaria / población objetivo)	40,87 %

3.2 Sistematización del proceso de selección de beneficiarios

¿El Servicio cuenta con sistemas de registros que permitan identificar agregadamente a los beneficiarios (RUT, RBD, Datos de Contacto, etc.)? Si su respuesta es afirmativa, descríbalos. (500 caracteres)

Sí
Si, el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos del Servicio Nacional de Turismo, el cual cuenta con información sobre ubicación, razón social, RUT, nombre de fantasía, entre otros datos.

Si existe un proceso de postulación a los beneficios del Programa ¿El Servicio cuenta con sistemas de registros que permitan identificar a los postulantes (RUT, RBD, Datos de Contacto, etc.)? Si su respuesta es afirmativa, descríbalos. (1000 caracteres)

No

¿Con qué otra información de caracterización de postulantes y beneficiarios cuenta el Programa? (Por ejemplo: sexo, edad, Región, categoría ocupacional, nivel socioeconómico, etc.). (500 caracteres)

El Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos contiene información del prestador (persona dueña del o los servicios turísticos), del servicio y de la ubicación geográfica de éstos.

¿El Programa usa o utilizará el Registro Social de Hogares para caracterizar o seleccionar a sus beneficiarios?

No

¿El Programa cuenta con información de beneficiarios en el Registro de Información Social RIS?

No

Sección 4: Objetivos y Seguimiento

4.1 Resultados esperados del Programa

Indique el **fin del Programa**, entendido como el objetivo de política pública al que contribuye el Programa. (250 caracteres)

Contribuir con el desarrollo de una industria turística formalizada con altos estándares de calidad y competitiva a nivel internacional.

Indique el **propósito del Programa**, entendido como el resultado directo que el Programa espera obtener en los beneficiarios, una vez ejecutado. (250 caracteres)

Los servicios turísticos cumplen la normativa asociada al Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad en los servicios que ofrecen a los turistas en Chile.

Señale el **indicador** a través del cual se medirá el **logro del propósito** (entendido como un indicador asociado a la variable de resultado señalada en el propósito)

Indicador:	Porcentaje de servicios turísticos cumplen con las normas del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad respecto de los servicios turísticos inspeccionados en el año t.
Fórmula de cálculo (numerador/denominador):	$(N^{\circ} \text{ de servicios turísticos que cumplen con las normas del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad en el año } t / N^{\circ} \text{ de servicios turísticos inspeccionados en el año } t) * 100$
Unidad de medida:	%
Dimensión: (eficiencia/economía/eficacia/calidad):	Eficacia
Periodicidad: (anual/semestral/trimestral)	Anual
Sentido de la medición: (Ascendente/Descendente)	Ascendente
Ámbito de control: (proceso/producto/resultado intermedio/resultado final)	Resultado Intermedio

Señale el valor actual y esperado (proyectado y corregido por el efecto de la reformulación) del indicador anterior

Situación actual		Situación esperada
Año 2023	Año 2024	Año 2025
93,14	92,99	0,00

Describa la **metodología** utilizada para obtener los valores del numerador y denominador del indicador, tanto para sus valores actuales como esperados. (1.500 caracteres)

El numerador corresponde al número de servicios turísticos que cumplen con el proceso de inspección en el año t. Los inspectores evalúan de forma documental o in situ el cumplimiento de requisitos normativos. En caso de incumplimiento de uno de estos requisitos, se entiende que el servicio turístico “no cumple” la inspección. Los resultados son registrados en la plataforma del Registro nacional de prestadores de servicios turísticos.

El denominador corresponde al número total de servicios turísticos inspeccionado en el año t.

Indique la o las fuentes de información desde donde se obtendrán los datos de las variables (numerador y denominador) que conforman el indicador de propósito y del indicador adicional, si corresponde. (500 caracteres)

Base de datos del Registro Nacional de prestadores de Servicios Turísticos, administrado por Sernatur.

Respecto de las fuentes de información mencionadas anteriormente ¿El Servicio cuenta con los medios que le permitan capturar la información necesaria para el (los) indicador (s) de propósito, en forma sistemática y oportuna? En caso de respuesta afirmativa, describa brevemente esos medios (encuestas, plataformas, recolección de datos en terreno, bases de datos, etc.) (500 caracteres). En caso de respuesta negativa, describa las acciones concretas, planificadas o en ejecución, para contar con dichos medios a partir del próximo año (500 caracteres).

Sí

Sí, El Servicio administra el Registro nacional de prestadores de servicios turísticos, de donde obtiene los valores para calcular el indicador.

Señale si los resultados de este indicador se pueden desagregar según las siguientes categorías:

Territorio

Señale la evidencia que le permitió definir la situación proyectada de los indicadores, detallando la forma en que se determinaron los valores entregados (información histórica o de programas existentes, metas institucionales, etc.). (1.000 caracteres)

Estimación en base a datos históricos y revisión de factores para definir meta anual institucional.

¿El Programa tiene año de término?

No, el Programa tiene una duración indefinida.

(Sólo si marcó que el programa tiene año de término) Indique el **año de término** proyectado para el programa

0

Justifique la fecha de término del Programa, sea que se señaló un año de término o que se marcó como programa de duración indefinida. (1.200 caracteres)

El programa es indefinido mientras existan las facultades legales otorgadas a Sernatur.

(Sólo si marcó que el Programa tiene duración indefinida) Señale el año en el que el Programa logrará su **plena implementación** (estará en régimen) y, por lo tanto, podrá cuantificar sus resultados relevantes y ser sometido a una evaluación de continuidad.

2030

4.2 Resultados complementarios del Programa

Si corresponde, señale un **indicador adicional** que permita complementar la medición del propósito.

Indicador:	Porcentaje de servicios turísticos inspeccionados en el año t respecto del total de servicios turísticos sujetos a inspección registrados al año t-1
Fórmula de cálculo (numerador/denominador):	$(\text{Número de servicios turísticos inspeccionados en el año t} / \text{Número total de servicios turísticos sujetos a inspección registrados al año t-1}) * 100$
Unidad de medida:	%
Dimensión: (eficiencia/economía/eficacia/calidad):	Eficacia
Periodicidad: (anual/semestral/trimestral)	Anual
Sentido de la medición: (Ascendente/Descendente)	Ascendente
Ámbito de control: (proceso/producto/resultado intermedio/resultado final)	Producto

Señale el valor actual y esperado del indicador adicional.

Situación actual		Situación esperada
Año 2023	Año 2024	Año 2025
12,35	8,70	0,00

Describa la metodología utilizada para obtener los valores del numerador y denominador del indicador, tanto para sus valores actuales como esperados (1.000 caracteres)

El indicador mide la cobertura de la inspección realizada, entendiendo que esta se realiza a los servicios ya registrados en años anteriores, los que cumplen requisitos de entrada, otorgando información de cuántos servicios se pudieron inspeccionar, lo que al Servicio le permite ordenar priorizar y reasignar recursos. Es así que el denominador se compone de los servicios de alojamiento turístico y turismo aventura registrados al 31 de diciembre del año t-1 y el numerador contabiliza los servicios turísticos inspeccionados en el año t y registrados al año t-1. Un servicio turístico se define por su número único de registro, asociado a su vez a una clase de servicio turístico. Un servicio turístico se entenderá inspeccionado cuando en el año t cuente con una fecha de inspección dentro del año t y un estado "cumple" o "no cumple" en la base de datos del Registro, conforme a lo establecido en el procedimiento institucional de inspección.

Indique la o las **fuentes de información** (institucionales u otras) de donde se obtendrán las variables que conforman el indicador de propósito identificado en la sección de resultados (500 caracteres)

Base de datos del Registro Nacional de prestadores de Servicios Turísticos, administrado por Sernatur.

Respecto de las fuentes de información mencionadas anteriormente ¿El Servicio cuenta con los medios que le permitan capturar la información necesaria para el (los) indicador (s) de propósito, en forma sistemática y oportuna? En caso de respuesta afirmativa, describa brevemente esos medios (encuestas, plataformas, recolección de datos en terreno, bases de datos, etc.) (500 caracteres).

En caso de respuesta negativa, describa las acciones concretas, planificadas o en ejecución, para contar con dicha información a partir del próximo año (500 caracteres)

Si

Sí, El Servicio administra el registro nacional de prestadores de servicios turísticos, de donde obtiene los valores para calcular el indicador.

Señale si los resultados de este indicador se pueden desagregar según las siguientes categorías:

Territorio

Señale la evidencia que le permitió definir la situación proyectada de los indicadores, detallando la forma en que se determinaron los valores entregados (información histórica o de programas existentes, metas institucionales, etc.). (1.000 caracteres)

Estimación en base a datos históricos y revisión de factores para definir meta anual institucional.

Sección 5: Estrategia y Componentes

5.1 Estrategia de intervención del Programa

Explique brevemente en qué consiste la **estrategia** de intervención del Programa, describiendo brevemente la hipótesis y relaciones de causalidad que determinarían que los componentes propuestos son suficientes para lograr el propósito. Señale si la estrategia de implementación contempla una etapa inicial como piloto. Adicionalmente, identifique si para la implementación del Programa se requiere la tramitación de un convenio de transferencia, reglamento, bases de licitación o concurso. (3.000 caracteres)

Sernatur tiene la facultad de supervisar las normas relativas a las empresas de turismo, evaluando el nivel de cumplimiento de los requisitos del Sistema.

Para lo anterior, mantiene y administra el Registro; realiza inspecciones documentales e in situ; revisa y si corresponde actualiza tanto la normativa legal (leyes, decretos, circulares, instrucciones, entre otras) como la técnica (específica para cada clasificación turística); y realiza acciones de asesorías y comunicación en el marco del Sistema, contribuyendo con el desarrollo de una industria turística formal y con cumplimiento de estándares de seguridad pertinentes.

Respecto de la inspección la estrategia del programa se enfocará - en sus primeros años de implementación - en aumentar la cobertura de la inspección de los servicios de alojamientos y turismo aventura para luego gradualmente ampliar el alcance a otros tipos de servicios turísticos inscritos en el Registro.

La cobertura se ampliará a través de la implementación de un modelo de contratación de inspecciones a organismos competentes, que puedan reclutar, seleccionar y asignar un número determinado de horas hombre diarias de distintas especializaciones, siendo estos organismos capaces de poseer un sistema de gestión de evaluación de conformidad que permita administrar competencias individuales o colectivas en servicios de alojamiento turísticos y/o servicios de turismo aventura, de acuerdo con las necesidades de inspección que requiera Sernatur. La adquisición de este servicio se realizará a través de licitación pública y el o los adjudicatarios, serán evaluados de acuerdo con los requisitos que para dichos fines determine Sernatur.

Finalmente, el resultado de la inspección, permite a Sernatur tomar medidas respecto de la situación de los servicios turísticos inspeccionados, así como también analizar datos para mejorar la gestión institucional.

Cabe mencionar, que el inicio del proceso o flujo es el Registro de un servicio turístico, el cual tiene que cumplir con requisitos de la norma aplicable. Este cumplimiento debe ser validado por SERNATUR, lo que es conocido como "inspección". En este proceso se detectan brechas (incumplimientos) de la normativa y Sernatur cumple el rol de asesor respecto del servicio ya que orienta y apoya en el cumplimiento o cierre de las brechas, así también en aquellos servicios que quieren iniciarse.

(Si corresponde) Proporcione evidencia de experiencias nacionales o internacionales exitosas que avalen la pertinencia de esta estrategia para la solución del problema principal identificado en el diagnóstico. (1.500 caracteres)

Las inspecciones y monitoreos en los servicios públicos en Chile suelen estar regidas por programas específicos que establecen los procedimientos, frecuencias y criterios de evaluación. Estos programas de inspección y monitoreo son esenciales para garantizar la calidad y seguridad de los servicios públicos, así como para asegurar que se cumplan las normativas vigentes en cada sector, por ejemplo:

Inspección de Instalaciones Eléctricas:
Programa: Los organismos de inspección acreditados siguen programas establecidos por la SEC, que incluyen la periodicidad y los estándares técnicos de las revisiones.
Monitoreo: La SEC realiza auditorías y fiscalizaciones para asegurar que las inspecciones se realicen correctamente.

Inspección Sanitaria de Alimentos:
Programa: Los establecimientos de alimentos deben cumplir con programas de control sanitario definidos por el MINSAL y SERNAPESCA, que incluyen inspecciones regulares y monitoreo de la higiene y seguridad alimentaria.
Monitoreo: Las autoridades sanitarias realizan inspecciones y toman muestras para análisis de laboratorio, asegurando el cumplimiento de los estándares sanitarios.

Inspección de Instalaciones de Gas:
Programa: Las empresas acreditadas por la SEC siguen programas de inspección que incluyen revisiones periódicas y certificación de instalaciones y equipos de gas.
Monitoreo: La SEC fiscaliza y audita las actividades de estas empresas para asegurar el cumplimiento de las normativas.

Mencione las **articulaciones** necesarias con otros programas (de la institución o de otras instituciones públicas o privadas), si corresponde. Indique cómo se operativizan (coordinan y controlan) dichas articulaciones y qué rol cumple cada institución y Programa. Además, señale si el Programa apalancará recursos financieros de fuentes externas (públicas o privadas) (1.500 caracteres)

El programa no cuenta con articulaciones con otros programas y no apalanca recursos financieros de fuentes externas.

Sin embargo, existe una posible derivación a organismos como: Sercotec, Subsecretaría de Turismo, SENCE, Municipalidades, ya que en las asesorías se orienta al solicitante respecto de el o los organismos a los que puede recurrir para obtener fomento, gestión de documentación, entre otros, no siendo certero que el solicitante acuda a estos organismos para gestionar lo que requiera.

Identifique los programas de la Oferta Pública de programas vigentes con los que se complementa el programa en diseño (Oferta Pública global de todos los Ministerios y/o Organizaciones). (1.500 caracteres)

No aplica.

En relación con el diseño del Programa presentado, ¿este tiene como objetivo principal (objetivo primario) avanzar en la igualdad de género y los derechos de mujeres y niñas?

No

¿El programa incorpora en su implementación la ejecución de actividades que tengan un impacto positivo en la igualdad de género de mujeres y niñas, promoviendo sus derechos y reduciendo la discriminación o las inequidades (propósito indirecto)?

No

5.2 Componentes

Componente 1	
Nombre del componente, identificando claramente el bien o servicio que se entrega (200 caracteres)	Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos (Registro)
Unidad de medida de producción (100 caracteres)	Servicios turísticos registrados validados.
Tipo de beneficio	Otro
Beneficio específico	Otro

<p>Describa brevemente el bien y/o servicio que se provee a través del componente (ej.: becas, asesorías, subsidios, capacitación, etc.), señalando características técnicas, tiempo de duración o ejecución, y montos máximos o mínimos, si corresponde. (500 caracteres)</p>	<p>Sernatur establece y administra Registro de carácter público con información de los Servicios Turísticos de Chile: Art.36 (L/20.423). “..carácter público, ..deberá ser publicado en la página electrónica del mismo”. Con el objetivo de que la ciudadanía conozca cuales son los servicios turísticos formales que cumplen o no con la normativa.</p>
<p>Describa brevemente la modalidad de producción del componente (ej.: fondo concursable, asignación directa, subsidio a la demanda, etc.). (500 caracteres).</p>	<p>El Registro es establecido y administrado directamente por Sernatur y es de carácter público. Los servicios turísticos son ingresados por cada prestador en sistema en línea, donde llenan la información y cargan la documentación indicada por la norma. Sernatur realiza una revisión de la documentación cargada y aprueba o rechaza la solicitud de registro de un servicio turístico. Si se subsanan las observaciones de rechazo se logra el registro.</p>
<p>Señale los actores relevantes que participan en el proceso de provisión del componente (agentes operadores intermediarios, ONGs, consultores, municipios, etc.), identificando, si corresponde, mecanismos de rendición de cuentas. (400 caracteres)</p>	<p>El Registro es establecido, administrado y actualizado por Sernatur.</p>

<p>Componente 2</p>	
<p>Nombre del componente, identificando claramente el bien o servicio que se entrega (200 caracteres)</p>	<p>Inspección a servicios turísticos</p>
<p>Unidad de medida de producción (100 caracteres)</p>	<p>Inspecciones realizadas.</p>
<p>Tipo de beneficio</p>	<p>Otro</p>
<p>Beneficio específico</p>	<p>Otro</p>
<p>Describa brevemente el bien y/o servicio que se provee a través del componente (ej.: becas, asesorías, subsidios, capacitación, etc.), señalando características técnicas, tiempo de duración o ejecución, y montos máximos o mínimos, si corresponde. (500 caracteres)</p>	<p>Inspecciones documentales o in situ para evidenciar el cumplimiento de la normativa vigente por parte de los servicios turísticos.</p>

<p>Describa brevemente la modalidad de producción del componente (ej.: fondo concursable, asignación directa, subsidio a la demanda, etc.). (500 caracteres).</p>	<p>Las inspecciones son realizadas por personal de Sernatur y externos. Las personas validan la información contenida en el Registro en terreno, verificando que lo declarado corresponda a la realidad y el cumplimiento de la normativa aplicable, según tipo de servicio. La inspección externa sigue lineamientos de Sernatur para su ejecución y la información generada en ésta es un insumo para que SERNATUR emita la resolución correspondiente.</p>
<p>Señale los actores relevantes que participan en el proceso de provisión del componente (agentes operadores intermediarios, ONGs, consultores, municipios, etc.), identificando, si corresponde, mecanismos de rendición de cuentas. (400 caracteres)</p>	<p>El servicio es provisto por Sernatur a través de inspectores internos y externos.</p>

<p>Componente 3</p>	
<p>Nombre del componente, identificando claramente el bien o servicio que se entrega (200 caracteres)</p>	<p>Asesoría para el cierre de brechas normativas y/o técnicas, a servicios turísticos.</p>
<p>Unidad de medida de producción (100 caracteres)</p>	<p>Número de asesorías a servicios turísticos.</p>
<p>Tipo de beneficio</p>	<p>Asesorías Técnicas</p>
<p>Beneficio específico</p>	<p>Asesorías Técnicas</p>
<p>Describa brevemente el bien y/o servicio que se provee a través del componente (ej.: becas, asesorías, subsidios, capacitación, etc.), señalando características técnicas, tiempo de duración o ejecución, y montos máximos o mínimos, si corresponde. (500 caracteres)</p>	<p>Asesorías y/o capacitación y/u otro medio que entregue el conocimiento sobre el cumplimiento de estándares de seguridad; cumplimiento de registro de los servicios ofrecidos u otras materias atinentes al Sistema. Las asesorías se realizan a los prestadores de servicios turísticos por tipo, es decir, si un prestador tiene mas de un servicio, se realizará más de una asesoría, ya que cada servicio debe cumplir normas específicas según su tipo.</p>
<p>Describa brevemente la modalidad de producción del componente (ej.: fondo concursable, asignación directa, subsidio a la demanda, etc.). (500 caracteres).</p>	<p>Asignación directa a través de convocatoria a servicios turísticos registrados en quienes se haya detectado brechas de cumplimiento normativo, legal, reglamentario y/o técnico en alguno de sus servicios o bien sea solicitado por quien desee iniciar un servicio turístico.</p>

Señale los actores relevantes que participan en el proceso de provisión del componente (agentes operadores intermediarios, ONGs, consultores, municipios, etc.), identificando, si corresponde, mecanismos de rendición de cuentas. (400 caracteres)	CORFO, Sercotec, Subsecretaría de Turismo, SENCE, Municipalidades. La articulación con estos organismos se concreta en una derivación, es decir se orienta al solicitante respecto de el o los organismos a los que puede recurrir para obtener fomento, gestión de documentación, entre otros.
---	--

Componente 4	
Nombre del componente, identificando claramente el bien o servicio que se entrega (200 caracteres)	Acciones comunicacionales a servicios turísticos y ciudadanía.
Unidad de medida de producción (100 caracteres)	Acciones comunicacionales.
Tipo de beneficio	Materiales y Campañas de Difusión
Beneficio específico	Materiales y Campañas de Difusión
Describa brevemente el bien y/o servicio que se provee a través del componente (ej.: becas, asesorías, subsidios, capacitación, etc.), señalando características técnicas, tiempo de duración o ejecución, y montos máximos o mínimos, si corresponde. (500 caracteres)	Dar a conocer las normas aplicables para que los servicios se registren, así también a la ciudadanía para que conozca el Registro y por ende los servicios turísticos que se encuentran formalizados y les es aplicable la normativa de protección al consumidor, el mayor conocimiento de la normativa asociada al Sistema permitirá mejorar el nivel de cumplimiento de ésta. Lo anterior, a través de la contratación de servicios para la generación de los diseños y plan de medios.
Describa brevemente la modalidad de producción del componente (ej.: fondo concursable, asignación directa, subsidio a la demanda, etc.). (500 caracteres).	A través de la Ley de compras públicas de acuerdo con los montos.
Señale los actores relevantes que participan en el proceso de provisión del componente (agentes operadores intermediarios, ONGs, consultores, municipios, etc.), identificando, si corresponde, mecanismos de rendición de cuentas. (400 caracteres)	Proveedor de servicios. El servicio de generación de diseño y plan de medios será contratado a través de compras públicas.

5.3 Nivel de producción: Señale el nivel de producción de cada componente, dato que debe ser consistente con la población beneficiaria 2023 y con las estimaciones de gasto

Componentes	Unidad de medida de producción	Año 2025
Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos (Registro)	Servicios turísticos registrados validados.	2511

Inspección a servicios turísticos	Inspecciones realizadas.	3818
Asesoría para el cierre de brechas normativas y/o técnicas, a servicios turísticos.	Número de asesorías a servicios turísticos.	0
Acciones comunicacionales a servicios turísticos y ciudadanía.	Acciones comunicacionales.	0

Sección 6: Uso de Recursos

6.1 Estimación de gastos

Señale los gastos totales del Programa

Componentes		2025 (miles de \$)
Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos (Registro)	Total Componente	21.511
Inspección a servicios turísticos	Total Componente	979.726
Asesoría para el cierre de brechas normativas y/o técnicas, a servicios turísticos.	Total Componente	0
Acciones comunicacionales a servicios turísticos y ciudadanía.	Total Componente	0
Gasto administrativo (*)		0
Gasto total		1.001.237

Gasto por beneficiario

Indicador Programa	Año 2025 (miles de \$ /beneficiario)
	191,66

Gastos promedio por unidad de producción de componente

Componentes	Año 2025 (miles de \$ / unidad de componente)
Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos (Registro)	8,57
Inspección a servicios turísticos	256,61
Asesoría para el cierre de brechas normativas y/o técnicas, a servicios turísticos.	0,00
Acciones comunicacionales a servicios turísticos y ciudadanía.	0,00

Porcentaje de gastos administrativos o no asociados directamente a la provisión de los componentes del Programa

Indicador gasto administrativo	Año 2025 (Estimado)
	0,00 %

Detalle qué incluyen los gastos administrativos del Programa estimados. (1000 caracteres)	
---	--