

***“ASESORÍA ESPECIALIZADA FACILIZACIÓN Y  
ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO DE  
OTORGAMIENTO DE PATENTE MUNICIPAL PARA  
ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO”***

**INFORME CONSOLIDADO**



## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                                                          |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. INTRODUCCIÓN .....                                                                                    | 4  |
| 2. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA.....                                                                          | 5  |
| 2.1 Objetivos.....                                                                                       | 5  |
| a) General.....                                                                                          | 5  |
| b) Específicos.....                                                                                      | 5  |
| 2.2 Metodología.....                                                                                     | 6  |
| 2.2.1 Métodos utilizados.....                                                                            | 8  |
| 2.2.2 Levantamiento de información: aplicación entrevistas semi estructuradas e instrumentos online..... | 9  |
| 2.2.3 Selección de municipios .....                                                                      | 11 |
| 3. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA .....                                                                          | 18 |
| 4. HALLAZGOS: ETAPA 1.....                                                                               | 23 |
| 4.1 Resultados.....                                                                                      | 23 |
| 4.2 Consolidado de información.....                                                                      | 24 |
| 4.3 Encuesta Establecimiento de Alojamiento .....                                                        | 26 |
| 4.4 Caracterización de los municipios estudiados .....                                                   | 33 |
| 4.5 Ruta de formalización de servicios de alojamiento .....                                              | 37 |
| 4.6 Documentación Requerida para Patente Municipal.....                                                  | 38 |
| 4.7 Propuesta de casos de éxito.....                                                                     | 45 |
| 4.8 Sistematización y conclusiones del levantamiento de información.....                                 | 51 |
| 5. HALLAZGOS ETAPA 2.....                                                                                | 56 |
| 5.1 Propuesta de agilización y estandarización .....                                                     | 56 |
| 5.1.1 Agilización para obtención patente municipal.....                                                  | 57 |
| 5.1.2 Estandarización para la obtención de patente municipal.....                                        | 62 |
| 5.1.2.1 Proceso de obtención de patente municipal para servicios de alojamiento turístico....            | 65 |
| 5.2 Plan de trabajo .....                                                                                | 73 |
| 5.3 Acciones de participación.....                                                                       | 78 |
| 6. DISEÑOS.....                                                                                          | 82 |
| ANEXOS.....                                                                                              | 83 |

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

|                                                                                                                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Ilustración 1 Proceso Metodológico.....                                                                                                                                                        | 7  |
| Ilustración 2 Socialización de encuesta a través de redes sociales.....                                                                                                                        | 9  |
| Ilustración 3 Encuesta online Establecimientos de Alojamiento.....                                                                                                                             | 26 |
| Ilustración 4 Principales problemas que enfrentan los empresarios de servicios de alojamiento turístico para tramitar una patente municipal. ....                                              | 28 |
| Ilustración 5 ¿Las patentes de alojamiento que usted conoce son consistentes con los giros del Servicio de Impuesto internos o con las clases de servicios del Registro de SERNATUR? .....     | 29 |
| Ilustración 2 Esquema de obtención de patente municipal.....                                                                                                                                   | 37 |
| Ilustración 3 Formulario obtención de patente Quillota.....                                                                                                                                    | 41 |
| Ilustración 4 Formato obtención de Patente Las Condes .....                                                                                                                                    | 42 |
| Ilustración 6 Proceso de desarrollo de propuestas Asesoría: facilitación y estandarización del proceso de otorgamiento de patente municipal para establecimientos de alojamiento turístico. .. | 56 |
| Ilustración 7 Propuesta de comité de formalización al alero del comité de turismo municipal.....                                                                                               | 57 |
| Ilustración 8 Orgánica del comité y funciones.....                                                                                                                                             | 60 |
| Ilustración 9 Propuesta plan de acciones comité de turismo municipal y regional.....                                                                                                           | 61 |
| Ilustración 10 Proceso de formalización para un servicio de alojamiento turístico.....                                                                                                         | 62 |
| Ilustración 11 Acciones y responsabilidades de los actores.....                                                                                                                                | 63 |
| Ilustración 13 Diagrama General Síntesis del Proceso de Obtención de Patente Municipal para Servicios de Alojamiento considerando ley MEF y patente de alcohol de turismo.....                 | 67 |
| Ilustración 20 Participantes taller 27 de mayo 2024 .....                                                                                                                                      | 78 |
| Ilustración 21 Participantes taller 28 de mayo 2024 .....                                                                                                                                      | 79 |
| Ilustración 22 Ejemplos de herramientas utilizadas .....                                                                                                                                       | 79 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 Municipios seleccionados para aplicar instrumentos.....             | 8  |
| Tabla 2 Listado de municipios identificados.....                            | 11 |
| Tabla 3 Entrevistas realizadas actores claves .....                         | 15 |
| Tabla 4 Entrevistas realizadas a municipios a nivel nacional.....           | 15 |
| Tabla 2 Empresas y localización establecimientos .....                      | 27 |
| TABLA 3 Porcentaje en relación a las respuestas.....                        | 31 |
| Tabla 5 Cuadro Síntesis individual de información levantada.....            | 33 |
| Tabla 5 Correspondencia entre giros S.I.I y clases de turismo SERNATUR..... | 64 |
| Tabla 6 Plan de Trabajo propuesto 2024-2026 .....                           | 73 |

# 1. INTRODUCCIÓN

A continuación, se presentan los resultados del primer informe y segundo informe de la licitación, "Asesoría Especializada: Facilitación y Estandarización del Proceso de Otorgamiento de Patente Municipal para Establecimientos de Alojamiento Turísticos" que la empresa Amuy Chile se encuentra desarrollando para el programa Transforma Turismo.

Esta asesoría se enmarca en la iniciativa "Herramientas para la gestión de destinos" del Eje N°3 del fortalecimiento de gestión de destinos del programa Transforma Turismo, que busca la generación, mejora y aplicación de herramientas que permitan mejorar la gestión de destinos turísticos. Que tiene como retos principales el desarrollo de un documento que contenga propuestas concretas y aplicables que permitan homologar el proceso de otorgamiento de la patente municipal a establecimientos de alojamiento y la elaboración de una propuesta de piezas gráficas que fomenten la adopción de buenas prácticas en materia de otorgamiento de patentes municipales para establecimientos de alojamiento. En este informe se entregan los resultados obtenidos principalmente a través de un trabajo de revisión de fuentes secundarias, y levantamiento de información a través de reuniones y entrevistas semiestructuradas aplicadas a actores clave. Además de la síntesis y conclusiones de los resultados obtenidos principalmente a través de un trabajo focus group, encuestas y entrevistas aplicadas a actores clave.

Los primeros resultados obtenidos, corresponden a una caracterización de un conjunto de municipios en Chile respecto al proceso de obtención de patentes municipales para servicios de alojamiento turístico, indagando en las diversas etapas de la formalización como también en la interpretación de los marcos normativos que regulan los trámites respectivos.

Mediante un orden sistemático de la información, fue posible construir brechas, identificar oportunidades y proponer caminos alternativos para facilitar y estandarizar el proceso de obtención de patentes municipales para servicios de alojamiento turístico. Por otra parte, se logró dar cuenta de la necesidad de la coordinación entre actores públicos, para que el proceso de formalización sea consistente entre las distintas instituciones que intervienen, siendo clave, por ejemplo, integrar al Servicio de Impuestos Internos (S.I.I), municipios, Subsecretaría de Turismo y SERNATUR. Para fortalecer la consistencia entre los diferentes eslabones de la ruta de la formalización, se propone un cuadro de correspondencias entre los giros del S.I.I con las clases asociadas a la tipología de servicios de alojamiento turístico según SERNATUR, lo que podría ser útil para orientar y capacitar a funcionarios públicos y sector privado, quienes reconocen abiertamente la necesidad de conocer más sobre la normativa asociada a la Ley de Turismo 20.423.

Finalmente, se proponen y ajustan herramientas de agilización y estandarización a desarrollar para el proceso de obtención de patentes municipales para establecimientos de alojamiento turísticos.

## 2. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

### 2.1 Objetivos

#### a) General

Facilitar y uniformar el proceso de otorgamiento de patentes municipales para establecimientos de alojamiento turístico.

#### b) Específicos

- Identificar y documentar prácticas exitosas en el otorgamiento de patentes municipales para establecimientos de alojamiento turístico en las distintas categorías de comunas definidas por SUBDERE que puedan servir de modelo para otros municipios
- Identificar principales normativas, dictámenes, informes, resoluciones, ordenanzas y circulares relacionadas con el proceso de otorgamiento de patentes para establecimientos de alojamiento turístico.
- Identificar iniciativas exitosas, buenas prácticas y actores clave en el otorgamiento de patentes municipales para establecimientos de alojamiento turístico.
- Proponer y validar medidas que contribuyan a la agilización y estandarización del proceso de otorgamiento de patentes municipales para establecimientos de alojamiento turístico.
- Elaborar informe final que incluya los hallazgos, análisis y recomendaciones derivadas de la consultoría referidas a propuestas enfocadas en la optimización del proceso de otorgamiento de patentes de alojamiento turístico, incluyendo una propuesta de plan de trabajo que Transforma Turismo pueda abordar en el corto y mediano plazo.
- Realizar una sesión de trabajo específica con miembros del Comité Ejecutivo de Transforma Turismo; de la Coordinación Multinivel y de municipios para discutir y refinar las propuestas y estrategias desarrolladas
- Participación con una presentación de socialización de los resultados en una actividad virtual estilo webinar organizado por Transforma Turismo.
- Proporcionar contenido didáctico para confección de piezas gráficas<sup>3</sup> que faciliten la adopción de buenas prácticas en el otorgamiento de patentes municipales para establecimientos de alojamiento turístico.

## 2.2 Metodología

El proceso metodológico del estudio cuenta con 7 actividades, divididas en dos etapas:

### **Etapas 1: Línea Base**

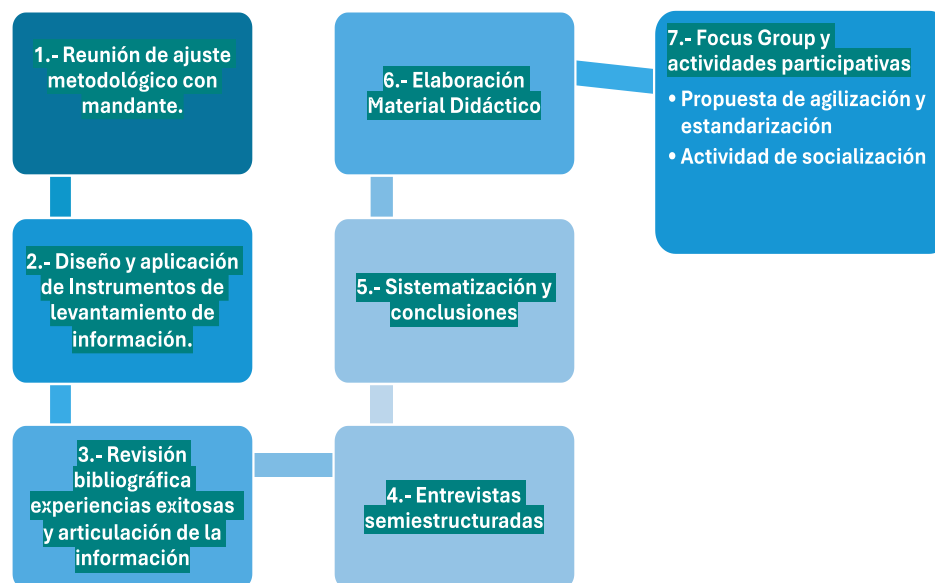
- Diseño y aplicación de instrumentos de levantamiento de información. Que busquen levantar información referente a:
  - Prácticas exitosas de otorgamientos de patentes vinculadas a establecimientos de alojamiento
  - Identificar las principales normativas existentes por municipio (dictámenes, ordenanzas, etc.)
  - Revisión de proceso de obtención de patente
  - Revisión de proceso de permiso DOM
- Revisión bibliográfica: normativa, experiencias exitosas y articulación de la información. Para este punto se ha revisado
  - Ley de Turismo (Ley 20.423 del año 2010).
  - Decreto no 19 ley de turismo.
  - Decreto Ley 3.063 establece norma sobre rentas municipales.
  - Ley 20.494 año 2011.
  - Ley 19.925 y ley 17.105 decreto 423
  - Ley 19.749
  - Ruta de la Formalización Alojamiento Turístico
  - Servicio Impuestos Internos: códigos de actividades económicas vinculados al alojamiento turístico.
  - Documentos Subdere: resolución exenta 5185, año 2018; guía de cálculo categorías municipalidades, 2018
  - resultados de encuesta aplicada por Sernatur.
- Entrevistas semi estructuradas a diversos actores, entre estos:
  - Asociación gremial de Hoteleros de Chile
  - Sernatur a nivel regional y encargados municipales o de registro de regiones donde se encuentren los municipios de éxito a analizar.
  - Subsecretaria de turismo
  - Corfo: Mesas ejecutivas de productividad territoriales
  - Municipios identificados como exitosos o con buenas prácticas implementadas.
- Sistematización y conclusiones

## Etapa 2: Propuesta y socialización

- Propuesta de agilización y estandarización
- Focus group y Actividades participativas: Dos talleres online con grupos de interés: comité ejecutivo de Transforma Turismo y Coordinación multinivel de Transforma Turismo.
- Elaboración de material didáctico: cuatro piezas de diseño.

Para el desarrollo de la consultoría y lograr los productos esperados por ésta, se define el siguiente esquema de trabajo:

Ilustración 1 Proceso Metodológico



Fuente y elaboración: propia

Los productos esperados para esta consultoría son:

Producto 1:

- Ejemplos exitosos y mejores prácticas identificadas.
- Sistematización y conclusiones del levantamiento de información

Producto 2:

- Recomendaciones para agilizar y estandarizar el proceso de otorgamiento de patentes
- Resultados de la validación y transferencia de resultados.
- Hallazgos, análisis y recomendaciones que incluyan un plan de trabajo para Transforma Turismo en el corto y mediano plazo.
- Resumen de sesión de trabajo, incluyendo puntos discutidos y pasos a seguir

## 2.2.1 Métodos utilizados

Para esta primera etapa del estudio se utilizaron los siguientes métodos de levantamiento de información:

- 1.- Revisión de fuentes secundarias: revisión de legislaciones, normativas y reglamentos existentes vinculados al proceso de obtención de patentes de alojamiento turístico.
- 2.- Levantamiento de información primaria:

### Instrumentos aplicados

#### 1). Entrevistas semiestructuradas

- Servicios Públicos
- Municipalidades
- Organizaciones empresariales: entrevistas a Hoteleros de Chile, Chisertur y Achitur.

2).- Cuestionario Online: <https://forms.gle/wAwRxMfCov3g9ATdA> . Enviado a datos de contacto encontrados en municipalidades y solicitado a través de AMTC el envío

Bajo estos criterios, que se explicarán en próximo punto(2.2.2), se contactaron a los siguientes municipios para entrevistas o aplicación de cuestionario online.

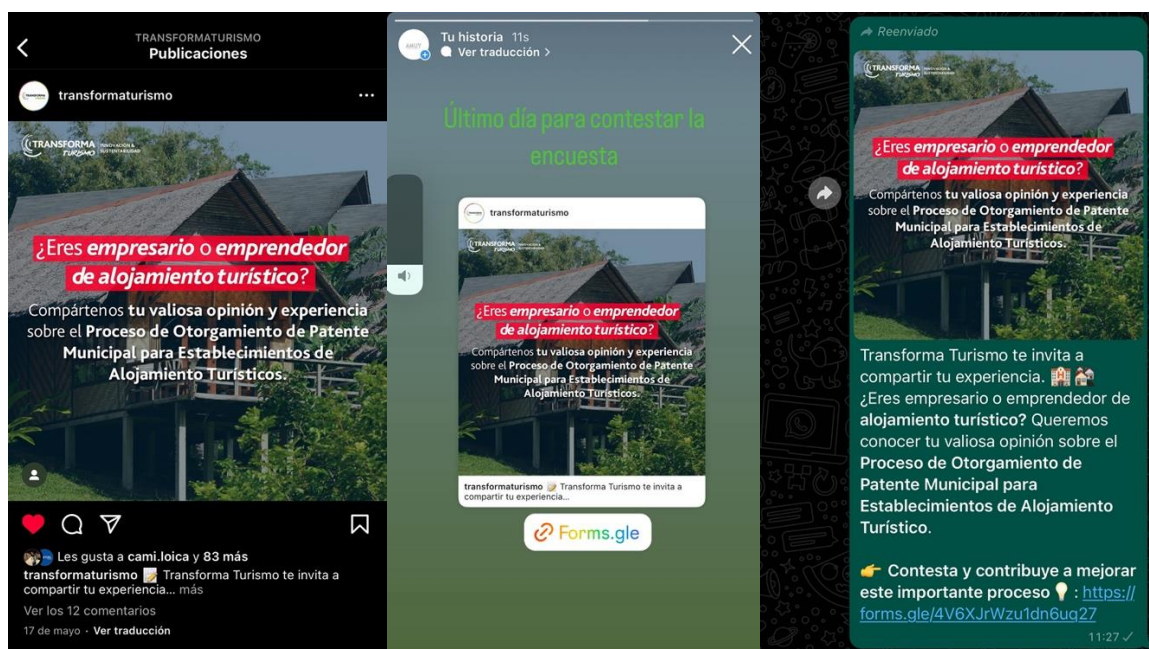
*Tabla 1 Municipios seleccionados para aplicar instrumentos*

| Municipio    | Categoría | Municipio   | Categoría | Municipio            | Categoría |
|--------------|-----------|-------------|-----------|----------------------|-----------|
| Antofagasta  | IV        | Panguipulli | I         | Pucón                | I         |
| Viña del Mar | IV        | Futrono     | I         | Puerto Natales       | I         |
| Temuco       | IV        | Santiago    | IV        | Olmué                | I         |
| Las Condes   | IV        | Quillota    | II        | San Pedro de Atacama | I         |
| Puerto Montt | IV        | Coyhaique   | II        | Santo Domingo        | I         |
| Puerto Varas | I         | Santa Cruz  | I         | Pucón                | I         |
| Valdivia     | III       | Parral      | I         |                      |           |

Fuente y elaboración: propia

Cuestionario Online empresas de alojamiento turístico: <https://forms.gle/FpXzbjLVWC79HEHD9> .  
Enviado a través de envío a socios de asociación Hoteleros de Chile, redes sociales y grupos de contactos de alojamiento turísticos.

Ilustración 2 Socialización de encuesta a través de redes sociales



Fuente: Instagram @transformaturismo

## 2.2.2 Levantamiento de información: aplicación entrevistas semi estructuradas e instrumentos online

Para el proceso de identificación de municipios y actores claves a los cuales aplicar instrumentos de levantamiento de información se identificaron los 345 municipios existentes en Chile, distribuidos en las 16 regiones del país<sup>1</sup>.

Una vez identificados los municipios a nivel nacional, se seleccionaron los municipios que contaran con los siguientes criterios:

1. Comunas con distinción turística: en proceso de distinción, distinguidas actualmente y que fueron distinguidas anteriormente.
2. Categoría Municipios SUBDERE I a IV sobre los municipios con distinción turística.

<sup>1</sup> Marco Jurídico de las Municipalidades, 2018  
([https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/25833/1/GRID\\_Marco\\_Juridico\\_Municipalidades\\_GD\\_Def.pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/25833/1/GRID_Marco_Juridico_Municipalidades_GD_Def.pdf))

3. Criterios adicionales entregados en entrevistas a actores claves:

- a) Comunas exitosas o con alto número de plazas de hoteles (según funcionarios de Sernatur y otros actores claves)
- b) Contar con Instrumentos de planificación (ZOIT, PLADETUR)
- c) Patente en día: Las municipalidades que están registradas en el módulo de patentes de Tu Empresa En Un Día son: Cartagena, Cisnes, Cochamó, Coinco, Coyhaique, Curanilahue, Curicó, El Quisco, Gorbea, La Calera, La Pintana, La Serena, Las Cabras, Maipú, Melipilla, Ñuñoa, Paine, Papudo, Pelarco, Quilicura, Quillón, Quillota, Quilpué, Quinta Normal, Renca, San Nicolas, San Pedro De Atacama, Santa Cruz, Santo Domingo, Sierra Gorda, Timaukel, Vichuquen y Zapallar.

Este último criterio, si bien busca avanzar con la agilización de la obtención de las patentes aún no se encuentra funcionando en todos los municipios a nivel nacional, y está pensado para la obtención de la patente comercial provisoria y, es posible obtenerla en un plazo de no más de 30 días contados desde la fecha de constitución de la sociedad.<sup>2</sup>

Una vez definidos los criterios, se seleccionaron a los municipios potenciales a contactar entre los que se identificaron 19 municipios potenciales a nivel nacional.

---

<sup>2</sup> <https://www.registrodeempresasysociedades.cl/Patentes/>

### 2.2.3 Selección de municipios

En la siguiente tabla se identifican los municipios definidos según los criterios antes mencionados. Los municipios con color celeste son municipios que contestaron cuestionario online; los con color azul son municipios entrevistados a través de plataforma digital.

Tabla 2 Listado de municipios identificados

| Nombre Municipio | Municipio turístico | Categoría SUBDERE |   |   |   | Patente en un día | Región             | PLADETUR | Estado                    | ZOIT |
|------------------|---------------------|-------------------|---|---|---|-------------------|--------------------|----------|---------------------------|------|
|                  |                     | 1                 | 2 | 3 | 4 |                   |                    |          |                           |      |
| Antofagasta      | Si                  |                   |   |   | X | No                | Antofagasta        | Si       |                           | Si   |
| Viña del Mar     | En proceso          |                   |   |   | X | No                | Valparaíso         | No       | En proceso de licitación  | No   |
| Valparaíso       | Si                  |                   |   |   | X | No                | Valparaíso         | No       |                           | Si   |
| Temuco           | No                  |                   |   |   | X | No                | Araucanía          | No       |                           | No   |
| Las Condes       | No                  |                   |   |   | X | No                | RM                 | No       |                           | No   |
| Rancagua         | En proceso          |                   |   | X |   | No                | O'Higgins          | No       |                           | No   |
| Arica            | Si                  |                   |   |   | X | No                | Arica y Parinacota | Si       | No vigente                | Si   |
| La Serena        | Si                  |                   |   | X |   | Si                | Coquimbo           | No       |                           | No   |
| Iquique          | Si                  |                   |   | X |   | No                | Tarapacá           | No       |                           | No   |
| Puerto Montt     | Si                  |                   |   |   | X | No                | Los Lagos          | No       | en proceso de elaboración | Si   |
| Chillán          | Si                  |                   |   | X |   | No                | Ñuble              | No       | En proceso de elaboración | No   |
| Valdivia         | Si                  |                   |   | X |   | No                | Los Ríos           | No       | No vigente                | Si   |
| Alto Hospicio    | En proceso          |                   | X |   |   | No                | Tarapacá           | No       |                           | No   |
| Lo Barnechea     | En proceso          |                   | X |   |   | No                | RM                 | No       |                           | No   |

|               |            |   |   |   |    |            |     |                                       |    |
|---------------|------------|---|---|---|----|------------|-----|---------------------------------------|----|
| Peñaflor      | Si         |   | X |   | No | RM         | Si  |                                       | No |
| San Antonio   | En proceso |   | X |   | No | Valparaíso | No  | Desactualizado                        | No |
| Quillota      | No         |   | x |   | Si | Valparaíso | No  |                                       | No |
| Coyhaique     | Si         |   | X |   | Si | Aysén      | No  |                                       | No |
| San Fernando  | En proceso |   | X |   | No | O'Higgins  | Si  |                                       | No |
| Villarrica    | En proceso |   | X |   | No | Araucanía  | No  |                                       | Si |
| Paine         | En proceso |   | X |   | Si | RM         | No  |                                       | No |
| Parral        | Si         | X |   |   | No | Maule      | Si  | Plan Maule Sur (2016)                 | No |
| Lampa         | En proceso |   | X |   | No | RM         | S/I |                                       | No |
| Isla de Maipo | Si         | X |   |   | No | RM         | Si  |                                       | No |
| Santa Cruz    | Si         | X |   |   | Si | O'Higgins  | No  | Cuentan con plan de acción en turismo | No |
| Cañete        | En proceso | X |   |   | No | Biobío     | S/I |                                       | Si |
| Chimbarongo   | Si         | X |   |   | No | O'Higgins  | No  |                                       | No |
| Castro        | Si         | X |   |   | No | Los lagos  | Si  | Plan local de turismo de castro       | Si |
| Concón        | Si         | X |   |   | No | Valparaíso | Si  | en actualización                      | No |
| San Javier    | En proceso | X |   |   | No | Maule      | S/I |                                       | No |
| Pucón         | Si         | X |   |   | No | Araucanía  | Si  | No vigente                            | Si |
| Nacimiento    | En proceso | X |   |   | No | Biobío     | Si  |                                       | No |
| El Monte      | Si         | X |   |   | No | RM         | No  |                                       | No |
| Santiago      | No         |   |   | X | No | RM         | S/I |                                       | No |
| Puerto Varas  | Si         | X |   |   | No | Los Lagos  | No  |                                       | Si |
| Vicuña        | Si         | X |   |   | No | Coquimbo   | Si  |                                       | Si |
| Las Cabras    | Si         | X |   |   | Si | O'Higgins  | No  |                                       | Si |
| Cartagena     | Si         | X |   |   | Si | Valparaíso | No  | cuentan con uno no vigente            | No |

|                      |            |   |  |  |    |             |     |                           |            |
|----------------------|------------|---|--|--|----|-------------|-----|---------------------------|------------|
| Puerto Natales       | No         | X |  |  | No | Magallanes  | Si  |                           | Si         |
| Hualqui              | En proceso | X |  |  | No | Biobío      | S/I |                           | No         |
| Pichidegua           | Si         | X |  |  | No | O'Higgins   | No  |                           | No         |
| La Ligua             | En proceso | X |  |  | No | Valparaíso  | S/I |                           | No         |
| Caldera              | Si         | X |  |  | No | Atacama     | Si  |                           | Si         |
| Olmué                | No         | X |  |  | No | Valparaíso  | No  |                           | Si         |
| Futrono              | Si         | X |  |  | No | Los Ríos    | Si  |                           | Si         |
| San José de Maipo    | Si         | X |  |  | No | RM          | S/I |                           | No         |
| Pichilemu            | Si         | X |  |  | No | O'Higgins   | Si  |                           | No         |
| Codegua              | Si         | X |  |  | No | O'Higgins   | No  |                           | No         |
| El Quisco            | Si         | X |  |  | Si | Valparaíso  | Si  | 2019-2022                 | No         |
| Panguipulli          | No         | X |  |  | No | Los Ríos    | Si  | Plan de Gestión turística | Si         |
| Pinto                | En proceso | X |  |  | No | Ñuble       | S/I |                           | Si         |
| María Pinto          | En proceso | X |  |  | No | RM          | S/I |                           | No         |
| Lonquimay            | En proceso | X |  |  | No | Araucanía   | S/I |                           | Si         |
| Algarrobo            | En proceso | X |  |  | No | Valparaíso  | S/I |                           | No         |
| Contulmo             | En proceso | X |  |  | No | Biobío      | S/I |                           | Si         |
| San Pedro de Atacama | Si         | X |  |  | Si | Antofagasta | si  |                           | Si         |
| Puchuncaví           | En proceso | X |  |  | No | Valparaíso  | S/I |                           | No         |
| Quilaco              | Si         | X |  |  | No | Biobío      | No  |                           | No         |
| Pumanque             | En proceso | X |  |  | No | O'Higgins   | S/I |                           | No         |
| San Fabián           | Si         | X |  |  | No | Ñuble       | Si  |                           | Si         |
| Cobquecura           | Si         | X |  |  | No | Ñuble       | Si  | No vigente                | En proceso |
| Torres del Paine     | Si         | X |  |  | No | Magallanes  | Si  |                           | Si         |

|                |            |   |  |  |    |            |     |  |    |
|----------------|------------|---|--|--|----|------------|-----|--|----|
| Chanco         | Si         | X |  |  | No | Maule      | No  |  | Si |
| Quillón        | Si         | x |  |  | Si | Ñuble      | S/I |  | No |
| Santo Domingo  | En proceso | X |  |  | Si | Valparaíso | No  |  | No |
| Monte Patria   | En proceso | X |  |  | No | Coquimbo   | Si  |  | Si |
| Juan Fernández | En proceso | X |  |  | No | Valparaíso | S/I |  | Si |

Fuente: Diversas (Servicios Nacional de Turismo, entrevistas actores claves, entre otras). Elaboración: propia

Previo a comenzar el contacto con los municipios identificados, se realizaron entrevistas a actores claves (Instituciones públicas, organizaciones empresariales, organizaciones municipales).

Segmentos de Entrevista realizadas:

- Servicios Públicos: Sernatur y Subsecretaría de turismo
- Municipalidades: identificadas anteriormente
- Organizaciones: Asociación de municipalidades turísticas de Chile, Hoteleros de Chile

En algunos casos donde no fue posible coordinar una entrevista virtual, se envió el cuestionario para ser contestado, a través de correo electrónico y en Formulario Online.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Entrevista municipalidades: [https://docs.google.com/forms/d/1pHij\\_AYzWYzLb6ctbRVZ0KuLxLO3s10ZAphhhBPrTfU/edit?ts=6615af24](https://docs.google.com/forms/d/1pHij_AYzWYzLb6ctbRVZ0KuLxLO3s10ZAphhhBPrTfU/edit?ts=6615af24)

## A. Entrevistas realizadas actores claves no municipios

Tabla 3 Entrevistas realizadas actores claves

| Institución              | Fecha            | Nombre entrevistado        |
|--------------------------|------------------|----------------------------|
| Sernatur Nacional        | 22 de marzo 2024 | Jennifer Montenegro        |
| Sernatur Los Ríos        | 2 de abril 2024  | Claudia Yáñez- Pamela Jara |
| Corfo                    | 2 de abril 2024  | Sergio Molina              |
| Sernatur Los Lagos       | 2 de abril 2024  | Karina Grau                |
| Sernatur O'Higgins       | 3 de abril 2024  | María Soledad Merino       |
| Sernatur Antofagasta     | 3 de abril 2024  | Jessica Diaz               |
| Sernatur Araucanía       | 3 de abril 2024  | Gina Rubio                 |
| Sernatur Valparaíso      | 3 de abril 2024  | Pamela Venegas             |
| Subsecretaría de Turismo | 9 de abril       | Claudia Ursúa              |

## B. Entrevistas realizadas Municipios

Tabla 4 Entrevistas realizadas a municipios a nivel nacional

| Institución                   | Fecha            | Nombre entrevistado               |
|-------------------------------|------------------|-----------------------------------|
| Municipalidad de Las Condes   | 8 de abril 2024  | Roberto Aninat<br>Ramón Santos    |
| Municipalidad Puerto Montt    | 11 de abril 2024 | Rossana Oyarzún                   |
| Municipalidad de Puerto Varas | 11 de abril 2024 | Lorena Burgos<br>Jessica Kortmann |
| Municipalidad de Olmué        | 11 de abril 2024 | Camila Cabello<br>Maritza Collao  |
| Municipalidad Quillota        | 15 de abril 2024 | Francisco Gómez                   |

|                                          |                  |                                      |
|------------------------------------------|------------------|--------------------------------------|
|                                          |                  | Luis Cataldo                         |
| Municipalidad de San Pedro de Atacama    | 17 de abril 2024 | Denisse Escarés                      |
| Panguipulli                              | 15 de abril 2024 | Natalie Carter<br>Viviana Bórquez    |
| Puerto Natales                           | 17 de abril 2024 | Maritza Vera<br>Gaynor Ferrada       |
| Hoteleros de Chile                       | 17 de abril 2024 | Francisca Herrera                    |
| Asociación de Municipalidades Turísticas | 18 de abril 2024 | Julio Arenas                         |
| Municipalidad de Santiago                | 18 de abril 2024 | Isabel Bórquez<br>Alejandro Mansilla |
| Municipalidad de Futrono                 | 15 de abril 2024 | Rodrigo Fuentes<br>Carlos San Martín |
| Municipalidad de Temuco                  | 22 de abril 2024 | Heileen Almendra                     |
| Municipalidad de Pucón                   | 25 de abril 2024 | Andrés Lowenberg<br>Sergio Sagardia  |



### 3. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Para la formalización de servicios turísticos de alojamiento, se requieren una serie de procedimientos regulados por marcos normativos establecidos en leyes y decretos. El proceso comienza con la inscripción de la empresa ante el Servicio de Impuestos Internos y continúa con la obtención de la patente municipal, para lo cual se deben cumplir con diversas regulaciones.

En cuanto al marco normativo la tramitación de la patente municipal para servicios de alojamiento turístico está principalmente regulada por la Ley N° 3.063 de 1979, sobre Rentas Municipales, y su actualización mediante el Decreto N° 2.385 de 1996, y otras modificaciones al artículo 23 mediante los decretos 484 y 6.955. Esta legislación es fundamental para los funcionarios municipales, ya que su interpretación influye significativamente en la obtención de la patente municipal. Por ejemplo, establece que las patentes deben corresponder a los giros registrados ante el Servicio de Impuestos Internos, lo que convierte este proceso en un paso previo crucial para la formalización.

Paralelamente, las empresas deben cumplir con las regulaciones de planificación territorial, como lo dispuesto en el decreto 458, que aprueba la Ley General de Urbanismo y Construcciones de 1976, y el decreto 47, que establece el nuevo texto de la Ordenanza General de la misma ley en 1992. Estos decretos reconocen al Plan Regulador como un instrumento clave para la planificación urbana, definiendo aspectos como el Límite Urbano y la zonificación. En el proceso de obtención de la patente municipal, la Dirección de Obras Municipales garantiza que los inmuebles comerciales cumplan con la normativa vigente y estén ubicados en zonas permitidas para la actividad comercial.

Los servicios de alojamiento turístico para obtener la patente municipal deben tramitar una resolución sanitaria, la que está reglamentada mediante el Decreto n. 194 que "Aprueba el Reglamento de hoteles y similares" de 1978. Este reglamento se sustenta del Código Sanitario, y en los decretos leyes N. 1, de 1973, y 527, de 1974. El reglamento se aplica a hoteles, moteles, Apart hoteles, hosterías, residenciales y establecimientos similares, dispongan o no de servicios de alimentación. Según el artículo 17 "Las dependencias de cocina, incluidos reposteros, despensas, bodegas, sala de elaboración, así como los servicios higiénicos del personal y guardarropías, deberán ceñirse a lo establecido en el Reglamento Sanitario de los Alimentos, decreto supremo N.º 377, de 12 de Agosto de 1960, del Ministerio de Salud".

La Ley 19.749, establece normas para facilitar la creación de microempresas familiares (Ley MEF). Disminuye en parte los trámites para resolución sanitaria, ajustándose solamente al D.S. N. 977, de 1997, del Ministerio de Salud, que aprobó el Reglamento Sanitario de los Alimentos. El decreto 2385, en el artículo 26, exige el cumplimiento de todas las normativas vigentes en el plano regulador como de la resolución sanitaria. Sin embargo, todas estas limitaciones y autorizaciones no se aplican del todo a la microempresa familiar.

En el caso de empresas de turismo que deseen vender alcohol, deben solicitar la patente de alcoholes, regulada por la Ley N° 19.925 sobre expendio y consumo de bebidas alcohólicas de 2004. A diferencia de la patente comercial, esta debe ser aprobada semestralmente por el Concejo Municipal. La municipalidad además, solicita una evaluación por parte del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) siendo esta indicativa, pero relevante como antecedente.

Respecto a la formalización de servicios turísticos de alojamiento, la Ley de Turismo 20.423 no es mayormente utilizada en el proceso de obtención de patentes municipales, tal como hemos podido evidenciar en este estudio. Los marcos normativos desarrollados anteriormente son los que prevalecen, tales como la Ley 3.063 sobre Rentas Municipales, Ley General de Urbanismo y Construcciones (Decreto 458), Ley 19.925 que regula la patente de alcoholes y decretos que regulan la resolución sanitaria.

De acuerdo con la Ley de Turismo 20.423. "Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo de 2010", los servicios de alojamiento turístico obligatoriamente deben estar inscritos en el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR, al igual que los servicios de turismo aventura, son los únicos que se encuentran obligados a completar este proceso de formalización. Este registro es el último paso del proceso formalización.

La Ley de Turismo 20.423, dentro de sus marcos regulatorios respalda la correcta categorización de los servicios turísticos, otorgando las bases para un Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad. De acuerdo con el 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". Según el artículo 33, el registro es de tipo voluntario para los servicios turísticos, de acuerdo con el artículo 34, a excepción de los servicios de alojamiento turístico y turismo aventura. En el artículo 35 se especifica que la inscripción en el Registro se realizará en base a un método de autclasificación. El Servicio Nacional de Turismo 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".

El decreto 19 aprueba el Reglamento para la aplicación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos de 2019. Este decreto actualiza el reglamento, a través de un proceso de validación realizado en 2017. Se describen los principales tipos de servicios turísticos, incluido el servicio de alojamiento turístico. Y se refuerza el procedimiento de inscripción en el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR. De acuerdo con el artículo 7, la

inscripción en el Registro será voluntaria y sin costo alguno para los prestadores de servicios turísticos. Sin embargo, y de conformidad a lo establecido en el artículo 34 de la ley N° 20.423, la inscripción en el Registro será obligatoria para los prestadores de servicios de alojamiento turístico y servicios de turismo aventura. Según el artículo 5, “para efectos del registro, la clasificación y calificación, los prestadores de servicios turísticos y el Servicio Nacional de Turismo deberán basarse en los requisitos y criterios establecidos en el presente Reglamento y en las norma técnicas correspondientes”.

La Norma Chilena 2760 del Instituto Nacional de Normalización (INN), publicada en 2013, sobre “Clasificación, calificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turísticos”, fue creada para que los empresarios turísticos puedan comprender la clasificación de los servicios de alojamiento turístico y la terminología respectiva, facilitando una decisión informada. Esta norma se aplica a las clases siguientes: albergues u hostels; Bed & Breakfast; Apart-hoteles; camping o recintos de campamento; centros de turismo de naturaleza o lodge; complejos turísticos o resort; departamentos turísticos y/o ejecutivos; haciendas o estancias; hoteles; hostales, residenciales; hosterías; cabañas; termas y hoteles boutique. A partir de esta norma se realiza la clasificación de los servicios de alojamiento turístico en el Registro de SERNATUR.

De acuerdo con Cavada (2019), el valor de las patentes municipales se determina a través del capital, siendo posible identificar en general patentes comerciales e industriales. Respecto a los tipos de patentes, según la ley de rentas y patentes, específicamente podemos encontrar a la patente comercial, industrial, profesional, alcohol y microempresa familiar (MEF).

- Patente comercial: para tiendas y negocios de compraventa en general.
- Patente industrial: para negocios cuyo giro es la producción o manufacturera, como panaderías, fábricas de productos, alimentos,
- entre otros.
- Patente profesional: para, por ejemplo, consultas médicas, estudios de abogados o estudios de arquitectura.
- Patente de alcohol: para botillerías, bares, restaurantes y afines.
- Patente Microempresa Familiar (MEF): para empresa que pertenece a una o más personas naturales que realizan sus actividades empresariales en la casa habitación en que residen.
- Patente de Turismo: esta se rige bajo el art. 140 de la Ley N° 17.105.

Dentro del marco normativo, es también pertinente identificar a las ordenanzas municipales que permiten poner en práctica regulaciones que se sustentan de las leyes en la escala local. Por ejemplo, los planes reguladores como instrumento de planificación territorial son aplicados a través de ordenanzas. También ha sido posible la creación de ordenanzas aplicadas al turismo en algunos municipios, con alcances respecto a la clasificación de los servicios turísticos, incluido el alojamiento.

Ejemplo de esto, lo podemos encontrar en la ordenanza municipal de alojamiento turístico de Pucón (Decreto 3344), que reglamente la fiscalización y los diferentes tipos de multas que se pueden aplicar, en el caso de que un servicio de alojamiento no cuente con patente municipal vigente, o si su servicio, no se encuentre correctamente clasificado respecto a la patente que graba, entre otros. Esta ordenanza dentro de su cuerpo legal incorpora a la Ley de Turismo 20.423 como también el decreto 19. La municipalidad de Santiago también ha implementado una ordenanza aplicada al servicio de alojamiento a través del decreto 66 promulgado en 1994, considera un marco normativo similar a la ordenanza de Pucón, pero sin incluir la clasificación de servicios turísticos según la Ley de turismo 20.423, por ser una ordenanza promulgada previamente a esta ley. La municipalidad de Panguipulli a través de su Ordenanza N. 5 de 2017, norma el Registro de Oferta Turística contemplando la Ordenanza 2760 y la respectiva Ley de Turismo, orientando a los empresarios a clasificarse según las clases de SERNATUR.

Las ordenanzas municipales de turismo también son aplicadas a otros servicios en general, como por ejemplo, la Ordenanza de Fachadas N. 7 de 2006, que norma el tamaño y materiales de los letreros de los servicios turísticos en Panguipulli. La municipalidad de San Pedro de Atacama a través de su Ordenanza N. 3 de 2013 regula la obtención de patente de guías de turismo aventura obligados a registrarse y los requisitos para los servicios on-line. Como también se identifican ordenanzas para normar a las patentes municipales provisorias, como es el caso de la Ordenanza 515 de 2014 de la Municipalidad de San José de Maipo.

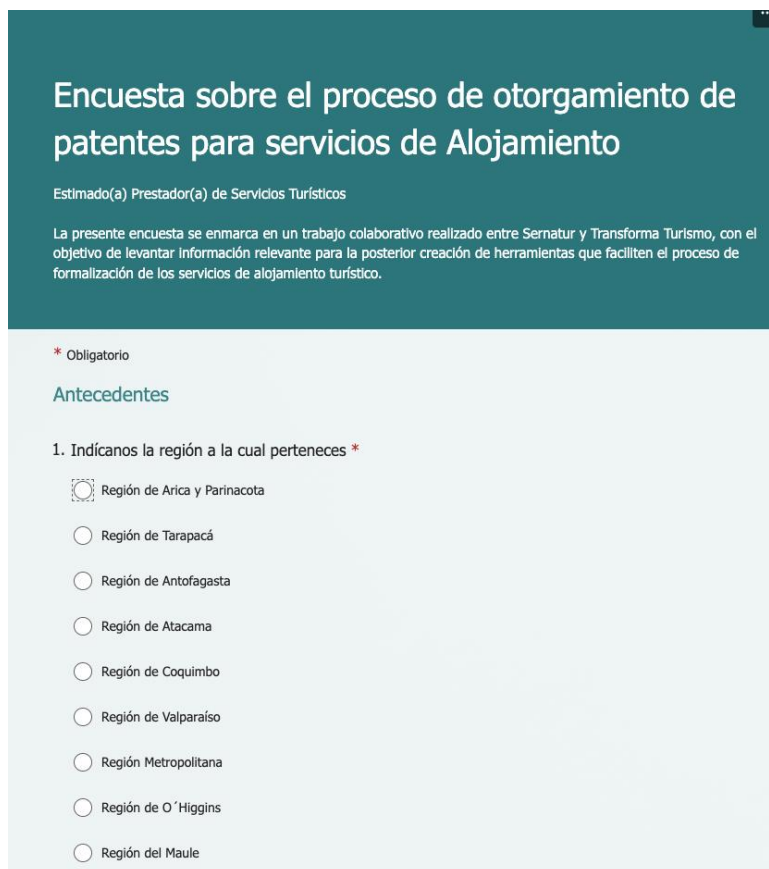
Otros estudios sobre la formalización de los servicios turísticos indican la necesidad de clarificar el proceso, y darlo a conocer de forma pertinente con los empresarios (SERNATUR, 2019). La Ruta de la Formalización como documento de orientación es una demostración del material práctico que requieren los actores del turismo para una mejor comprensión del proceso (SERNATUR, 2019). También es evidente la necesidad de regular de forma más efectiva a estos servicios, sobre todo aquellos que son comercializados a través de OTAS, y que actualmente no cuentan con la formalización respectiva que exige la Ley de Turismo 20.423. La comercialización por internet de servicios turísticos informales irrumpen en la competencia del mercado, siendo necesario fortalecer mecanismos de regulación y fiscalización que permitan la diversificación de la oferta de alojamiento turístico a través de sistemas tributarios apropiados (FNE, 2023).



## 4.HALLAZGOS: ETAPA 1

### 4.1 Resultados

Previo al desarrollo de esta licitación se realizó un estudio por parte de Sernatur y el programa Transforma Turismo en el año 2023, con el objeto de evaluar el proceso de otorgamiento de patentes. Este instrumento se aplicó tanto a encargados de Sernatur a nivel nacional (13) y a municipios a nivel nacional entre encargados de turismo y encargados de rentas y patentes (83).



**Encuesta sobre el proceso de otorgamiento de patentes para servicios de Alojamiento**

Estimado(a) Prestador(a) de Servicios Turísticos

La presente encuesta se enmarca en un trabajo colaborativo realizado entre Sernatur y Transforma Turismo, con el objetivo de levantar información relevante para la posterior creación de herramientas que faciliten el proceso de formalización de los servicios de alojamiento turístico.

\* Obligatorio

**Antecedentes**

1. Indícanos la región a la cual perteneces \*

- ☒ Región de Arica y Parinacota
- ☐ Región de Tarapacá
- ☐ Región de Antofagasta
- ☐ Región de Atacama
- ☐ Región de Coquimbo
- ☐ Región de Valparaíso
- ☐ Región Metropolitana
- ☐ Región de O'Higgins
- ☐ Región del Maule

Fuente y elaboración: Servicio Nacional de Turismo, 2023

En cuanto a los resultados obtenidos en el informe sobre la encuesta aplicada a 83 personas de municipios a nivel nacional se puede extraer lo siguiente:

1. El 67% son coordinadores del departamento u oficina de turismo municipal y 33% corresponde al representante del departamento de rentas y patentes.
2. Sobre la pregunta "¿Conoces cuáles son los tipos de patentes para establecimientos de alojamiento?" segmentando por departamento que ha contestado la encuesta, es posible

identificar que las personas que trabajan en el departamento u oficina de turismo el 75% señala que “Los conozco parcialmente”; distinto es el caso de las personas que fueron encuestadas en el departamento de rentas y patentes, donde el 70% señala que “Si, los conozco en detalle”.

3. Sobre la pregunta “¿Sabes cuáles son los requisitos para acceder u obtener patentes de turismo?” a los encargados o coordinadores de turismo municipal, el 16% no contesta, el 14% señala que no los conoce, y el 57% señala conocer la documentación parcialmente. Considerando este resultado, es posible inferir que el 87% de los funcionarios no conocen o los conocen parcialmente los requisitos para obtener patentes.

Estas preguntas son clave al momento de analizar los demás resultados puesto que si bien, el segmento de departamento de turismo señala en su mayoría que el tiempo de tramitación es largo, o que existe una diversidad de criterios de acuerdo a cada municipio no tiene relación empírica, debido a que en su mayoría no conocen o conocen parcialmente el proceso de obtención de patente. Por el contrario el segmento de rentas y patentes consideran en su mayoría que el tiempo de tramitación es el apropiado; pero si es clave el hecho que un 40% de los encuestados considere que “Existe una diversidad de criterios de acuerdo a cada municipio lo que dificulta orientar a los empresarios” y un 48% que considera que “Existe una estructura básica compartida por los municipios, sin embargo, existen algunas diferencias en su tramitación”.

La información que surge de esta encuesta que es posible identificar como un factor clave para la mejora de la obtención de las patentes municipales, especialmente de alojamiento turístico, es la baja información que se maneja al respecto.

## **4.2 Consolidado de información**

A partir de la información sistematizada se ha logrado construir brechas y oportunidades respecto a la problemática de la formalización y obtención de patentes municipales por parte de los servicios de alojamiento turístico. Estas se describen a continuación:

### **Brechas de formalización de servicios de alojamiento turístico**

1. Desconocimiento de empresarios turísticos de la clasificación de servicios turísticos según la norma 2760.
2. Desconocimiento de funcionarios de los departamentos de rentas y patentes sobre la Ley de Turismo 20.423, Decreto 19, y norma 2760.
3. Falta de orientación a empresarios y funcionarios públicos sobre la normativa vigente para la formalización de servicios turísticos.
4. Falta de capacitación a empresarios y funcionarios públicos respecto a la clasificación y tipologías de servicios turísticos según el marco normativo vigente.

5. El proceso de formalización se guía mayormente por la Ley de Rentas Municipales, Ley General de Urbanismo y Construcciones, y decretos sanitarios. Siendo no considerada la Ley de Turismo en la interpretación municipal de las normas.
6. El proceso de tramitación para la patente municipal es engorroso y demoroso tanto para los funcionarios municipales como también para los empresarios.
7. Carencia de posibilidad de formalizarse en territorios rurales, por faltas de alcantarillado, presencia de zonas de riesgo, y problemas en los títulos de propiedad. En estos territorios, el proceso es aún más demoroso y engorroso.
8. Falta de capacidades de inversión apropiadas para obtener resoluciones sanitarias en territorios rurales.
9. Principales barreras para la formalización corresponden a resoluciones sanitarias del Servicio de Salud, y los permisos de edificación de la Dirección de Obras Municipales.
10. Vigencia de las patentes municipales demasiado cortas (6 meses), este problema se agudiza para el caso de las patentes de alcoholes que requiere de mayor documentación.
11. Constante desactualización de los servicios del Registro de SERNATUR, ante temporalidad de la patente municipal.

### Oportunidades

1. Los municipios están dispuestos a ser capacitados sobre la Ley de Turismo, y de incorporarla más en el proceso de obtención de patentes. Mencionan una carencia de materiales de orientación y una falta de capacitación evidente.
2. Necesaria coordinación entre Subsecretaría de Turismo, SERNATUR y S.I.I., para compatibilizar clases con giros de actividades económicas. Se propone un cuadro indicativo para propiciar esta compatibilidad.
3. Necesaria coordinación al interior de los municipios entre los departamentos de Rentas y Patentes, de Turismo, y de Dirección de Obras Municipales (DOM) para facilitar el proceso de obtención de patentes.
4. Necesaria coordinación entre SERNATUR Regional y municipios sobre la formalización de servicios turísticos de alojamiento.
5. Posibilidad de fortalecer la Ley de Turismo en cuanto al proceso de obtención de patentes municipales de servicios de alojamiento y turismo aventura, incorporando una evaluación previa y validación por parte de SERNATUR.
6. Aumentar la vigencia de las patentes por un año, sobre todo en el caso de patente de alcoholes que requiere de una mayor tramitación.
7. Facilitar la digitalización de la vigencia de las patentes municipales para actualizar automáticamente el registro de SERNATUR.

### 4.3 Encuesta Establecimiento de Alojamiento

La encuesta a establecimientos turísticos, se aplicó a través de un cuestionario de [Google form](#), el que fue enviado a empresas de alojamiento parte del gremio Hoteleros de Chile, y a través de redes sociales con el objeto de alcanzar un mayor número de respuestas.

El objetivo de la encuesta era poder identificar la percepción por parte de los empresarios de alojamiento sobre el proceso de obtención de patente municipal.

*Ilustración 3 Encuesta online Establecimientos de Alojamiento*



The screenshot shows a Google Form titled "CUESTIONARIO PARA SERVICIOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO". At the top, there is a header with the "TRANSFORMA TURISMO" logo and the text "INNOVACIÓN & SUSTENTABILIDAD". Below the title, there is a paragraph explaining the survey's purpose: "En el marco de la licitación 'Asesoría Especializada: Facilitación y Estandarización del Proceso de Otorgamiento de Patente Municipal para Establecimientos de Alojamiento Turísticos' que nos encontramos realizando para Transforma Turismo, quisiéramos solicitar que completen este cuestionario, cuyo objetivo es profundizar sobre su percepción y conocimiento sobre el proceso. Desde ya agradecemos su buena disposición. Este proyecto es ejecutado por la consultora Amuy Chile." Below this, there is a section for the user's email, "marielapinuer@gmail.com", with a "Cambiar de cuenta" link and a "No compartido" status. A red asterisk indicates that the following question is mandatory: "\* Indica que la pregunta es obligatoria". The first question is "Nombre y apellido", with a text input field labeled "Tu respuesta". The second question is "Nombre empresa de alojamiento que representa", also with a text input field labeled "Tu respuesta".

Fuente y elaboración: propia

Se aplicó un sondeo a un total de 45 representantes de servicios de alojamiento turístico distribuidos en 31 comunas de Chile de las macrozona norte, centro y sur. Quienes respondieron acerca de su experiencia y percepción sobre el proceso de formalización. Representantes de servicios como hoteles, cabañas, residenciales, que integran restaurantes en algunos casos como también patentes de alcohol.

En la siguiente tabla, se describen las empresas que respondieron la encuesta y su(s) ubicaciones.

Tabla 5 Empresas y localización establecimientos

| Nombre Empresa                                  | Comuna (s)                   |
|-------------------------------------------------|------------------------------|
| HOSPEDAJE LYE CANELA BAJA                       | Canela Baja                  |
| DIEGO DE ALMAGRO HOTELES                        | 23 ciudades                  |
| LUCIANO K HOTEL                                 | Santiago                     |
| HOTELERA LOS ESPAÑOLES LTDA.                    | Providencia                  |
| HOTEL CASA REAL                                 | Buin                         |
| CIA HOTELERA ANDES S.A.                         | Santiago                     |
| HOTELERA DOMUS                                  | Copiapó                      |
| HOTELES SOMMELIER                               | Santiago centro              |
| HOTELERA WINDSOR SUITE                          | Santiago                     |
| CABAÑAS TERRANOVA SPA                           | Las Cabras                   |
| CENTRO RECREATIVO Y SALON DE EVENTOS AYENHUE    | Punitaqui                    |
| CABAÑAS PINARES DEL MAR                         | El Quisco                    |
| LOS QUEÑES RIVER LODGE                          | Romeral                      |
| SERVICIOS TURÍSTICOS CALAFATES DEL LLAIMA LTDA. | Curacautín                   |
| LA LOMITA                                       | Chile chico                  |
| HOSTAL EL RINCÓN DE LOS POETAS                  | Nueva Imperial               |
| CABAÑAS PEUMAYEN TOLTEN                         | Toltén                       |
| MAIPÚ COMUNICACIONES INTEGRALES LTDA.           | Paredones                    |
| SOLANGE TEILLERY FARINA                         | Talagante                    |
| CABAÑAS PILAHUE                                 | Pinto                        |
| HOSTAL CHABUNCO                                 | Panguipulli                  |
| SUIZANDINA LODGE & RESTAURANT                   | Curacautin                   |
| CABAÑAS EL MIRADOR                              | Hualaihué                    |
| REFUGIO INLAWENKO                               | Puerto Montt                 |
| CABAÑAS TERRANOVA                               | Lago Rapel comuna Las Cabras |
| ASTROEXCURSIONES UCHUMI                         | Vicuña                       |
| CABAÑAS LAS RUEDAS                              | Comuna de O'Higgins, Aysén   |
| ROBLE AUSTRAL HOSTAL                            | Coyhaique                    |
| HOTEL BOUTIQUE CASA KALFU                       | Puerto Varas                 |
| CAMPING ÁGATA                                   | Caldera                      |
| COMPLEJO ALTOS DE HUEQUECURA                    | Santa Bárbara                |
| CABAÑAS LOS NOGALES 2                           | Los Ángeles                  |
| COMPLEJO TURÍSTICO EL NATIVO                    | Santa Barbara                |
| EL FORASTERO                                    | Mauullín                     |
| LA PRADERA DE CHUYAQUEN                         | Mauullín                     |
| PREFIERO NO DECIR                               | Vicuña                       |

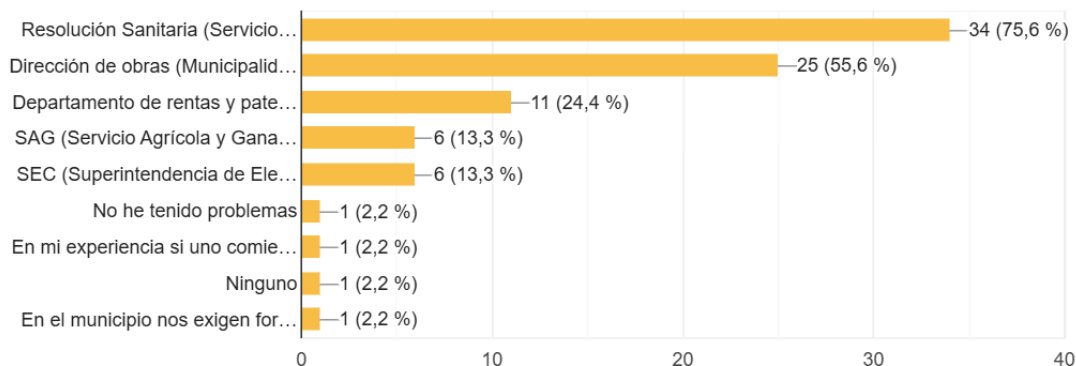
|                                |             |
|--------------------------------|-------------|
| ALDEA LOS JARDINES             | Osorno      |
| CABAÑAS PATAGONIA EN MAULLÍN   | Maullín     |
| LODGE PALGUIN ALTO SPA         | Pucón       |
| CABAÑAS PLAYA NEGRA SPA        | Penco       |
| AVE LODGE                      | Frutillar   |
| CAMPING Y CABAÑAS LOS COPIHUES | Puyehue     |
| TERRA LUNA                     | Chile Chico |
| CABAÑAS RALCO                  | Alto Biobío |
| CABAÑAS LEPIHUE                | Maullín     |

Fuente: Respuestas encuesta Servicios de Alojamiento turístico. Elaboración: propia

Cuando fueron consultados sobre ¿Cuáles son los principales problemas que enfrentan los empresarios de servicios de alojamiento turístico para tramitar una patente municipal? En su mayoría apuntaron a problemas con la resolución sanitaria y la Dirección de Obras del municipio. Siendo las mayores dificultades que enfrentan.

Ilustración 4 Principales problemas que enfrentan los empresarios de servicios de alojamiento turístico para tramitar una patente municipal.

45 respuestas



Fuente: Respuestas encuesta Servicios de Alojamiento turístico. Elaboración propia

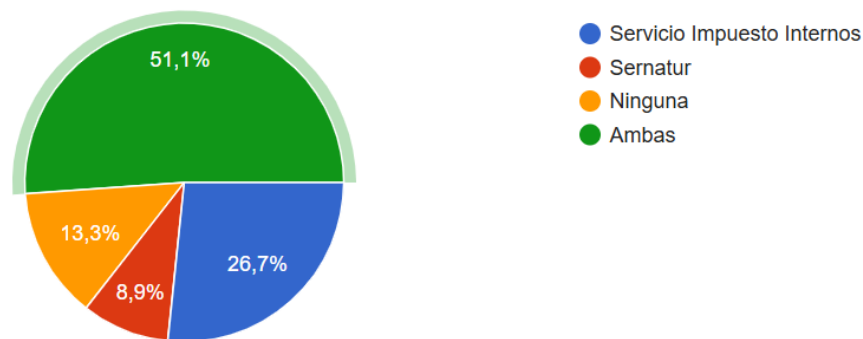
En esta pregunta, los consultados podían responder más de una alternativa, identificándose una marcada tendencia, en que el 75,6% de los consultados indicó que el principal problema está con la resolución sanitaria (SEREMI de Salud), mientras que un 55,6% argumentó sobre barreras en la Dirección de Obras Municipales (DOM).

También se les consultó sobre la consistencia de los servicios de alojamiento con los giros del S.I.I., como también con la clasificación de SERNATUR. En su mayoría manifestaron estar de acuerdo que eran consistentes. Ante la pregunta: ¿Las patentes de alojamiento que usted conoce son consistentes

con los giros del Servicio de Impuesto internos o con las clases de servicios del Registro de SERNATUR?

*Ilustración 5 ¿Las patentes de alojamiento que usted conoce son consistentes con los giros del Servicio de Impuesto internos o con las clases de servicios del Registro de SERNATUR?*

45 respuestas



Fuente y elaboración: Respuestas encuesta Servicios de Alojamiento turístico.

Un 51,1% de los consultados respondió que los servicios de alojamiento turístico son consistentes tanto con el S.I.I. como con la clasificación de SERNATUR. Un 26,7% manifestó que es consistente mayormente con el S.I.I. Un 8,9% manifestó que era solo consistente con SERNATUR. Mientras que solo un 13,3% indicó que no había consistencia. Esto se contrapone, con las perspectivas de los funcionarios regionales de SERNATUR, que manifestaban que al momento de registrarse, habían inconsistencias entre la clasificación del servicio, y los giros de S.I.I.

A los consultados se les preguntó respecto al proceso de formalización mediante la siguiente pregunta abierta: ¿Cuál fue el proceso que siguió para formalizar su patente en el municipio? Describa el proceso y la documentación solicitada.

Sus respuestas fueron cualitativas, todas las descripciones, no apuntaron al proceso sino más bien a la documentación respectiva. Siendo posible, que no exista claridad en cuanto al proceso en su plenitud, como tampoco a pasos secuenciales que ordenen la tramitación de la patente. Gran parte de ellos, ya no lo recordaba, otros mencionaban los documentos más importantes. Algunos indicaron comenzar con los planos consultando en la DOM, sin embargo, también mencionaron un periodo largo de tramitación, como por ejemplo, 2 años. Que sin duda, afecta recordar con claridad todo el procedimiento, sino más bien identificar las principales barreras de permisos que enfrentaron. Los documentos mencionados, tampoco corresponden a los documentos formales ni genéricos en gran parte de las respuestas. Cada consultado, nombró los documentos a partir de su experiencia y memoria, no coincidiendo del todo, con los documentos oficiales solicitados generalmente. También se conocen algunos documentos, pero son presentados de forma desordenada, sin una secuencia

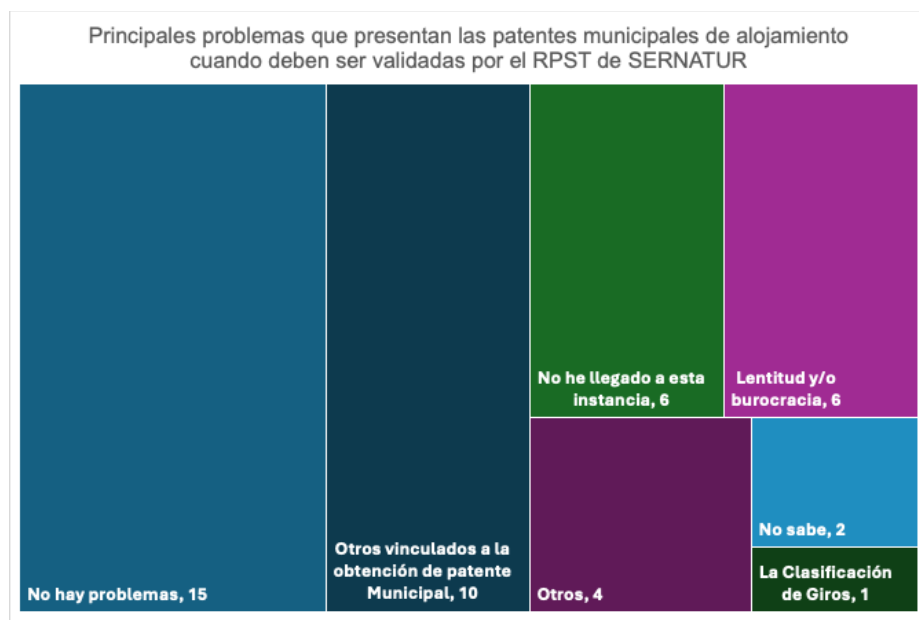
clara de formalización para el sector privado. Eso es bastante notorio, en el análisis de resultados de las respuestas.

En cuanto a la pregunta N°5 Según su conocimiento ¿Cuáles son los principales problemas que presentan las patentes municipales asociadas a servicios de alojamiento cuando deben ser validadas para ingresar al Registro de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR?. Si bien, es una pregunta abierta, estas se pueden agrupar en seis categorías, entre las que destacan:

1. No identifican ningún problema
2. No he llegado a esta instancia en el proceso de formalización
3. Lentitud y/o burocracia
4. Otros vinculados a la obtención de patente Municipal
5. La Clasificación de giros del Servicio de Impuestos Internos
6. Otros, tales como:
  - a. Poca publicidad,
  - b. poco conocimiento del proceso de formalización,
  - c. emprendimientos eluden registrarse
  - d. Proceso de transferencia de patente de persona natural a empresa problemas administrativo entre organismos públicos
  - e. "...El registro está pésimamente concebido puesto que no debería estar ligado a una patente que vence cada 6 meses y que responde a otro fin y que cualquiera puede conseguir; sino a una calificación basada en la real capacidad, fiabilidad, conocimiento y profesionalismo del prestador así como reconocer su trayectoria. Ej. un arquitecto recibido no deja de ser arquitecto cada 6 meses, tenga o no su patente al día. Sernatur debe velar por la imagen país y calidad turística. Aquí se mezclan conceptos, hay atribuciones cruzadas, sobrevaloración de los papeles versus experiencia terreno y eso solo agrega más y más burocracia , quita mucho tiempo que cada vez es más escaso (puesto que cada organismo inventa cada año más papeles) y tampoco es lo que le importa realmente al visitante, menos si es extranjero. Todas estas incongruencias solo provocan el efecto contrario al deseado. Solo fomenta la informalidad... más cómoda y facilitada por la explosión de redes digitales que permiten vender lo que sea desde donde sea , sin respaldo « duro ». El camino a tomar es totalmente opuesto. Ayudar, simplificar y facilitar la tarea de los formales y recompensar la excelencia . Tomar en cuenta la opinión de los profesionales que se interrelacionan y se conocen, la experiencia de los viajeros así como la trayectoria de los prestadores y recompensarla para motivar a todos a ser cada vez mejores. Demasiadas veces he visto como empresas llenas de sellos y reconocimientos públicos entregan un pésimo servicio en terreno mientras micro emprendedores bajo perfil, apasionados, motivados y muchas veces informales entregan uno excelente. Definitivamente no se está mirando lo que se debería mirar"...
7. No sabe

En el siguiente gráfico es posible visualizar la agrupación de respuestas según cantidad de respuestas similares.

Gráfico 1 Principales problemas que presentan las patentes municipales de alojamiento cuando deben ser validadas por el RPST de SERNATUR



Fuente: Respuestas encuesta Servicios de Alojamiento turístico. Elaboración: propia

TABLA 6 Porcentaje en relación a las respuestas

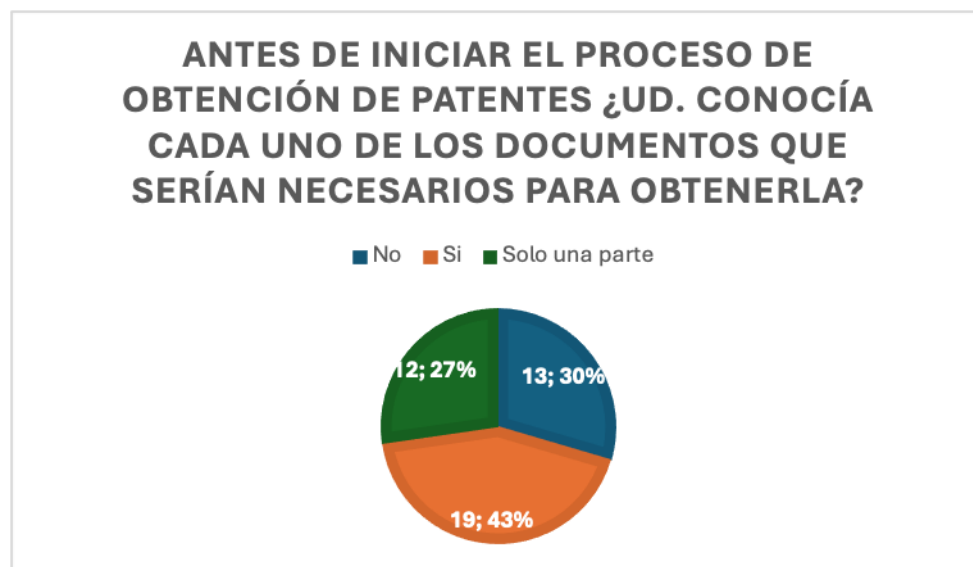
| Respuestas                                           | %    |
|------------------------------------------------------|------|
| No hay problema                                      | 34   |
| Otros vinculados a la obtención de patente municipal | 22,7 |
| No ha llegado a esta instancia                       | 13,6 |
| Lentitud y/o burocracia                              | 13,6 |
| Otros                                                | 9,1  |
| No sabe                                              | 4,6  |
| La clasificación de giros                            | 2,3  |
| Total                                                | 100% |

Fuente y elaboración: propia

Con respecto, a la pregunta si antes de iniciar el proceso de obtención de patente conocía la documentación que sería requerida, el 43,2% señala conocer la documentación previo al iniciar el proceso, un 29,5% señala no conocerla y un 27,3% solo una parte. En este sentido, se puede inferir que un porcentaje mayoritario no conoce el proceso de formalización completo, esto hace que se genere una visión negativa acerca del proceso de obtención de patente municipal, debido a que al

momento de solicitarla requieran de documentación previa y esto retrase los tiempos de obtención definitiva.

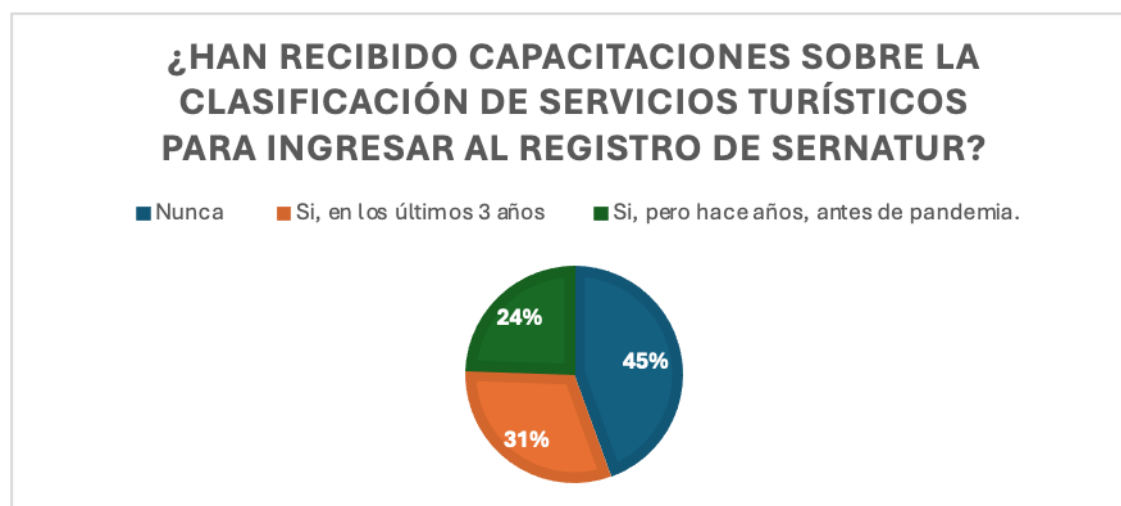
Gráfico 2 Antes de iniciar el proceso de obtención de patentes ¿Ud. conocía cada uno de los documentos que serían necesarios para obtenerla?



Fuente: Respuestas encuesta Servicios de Alojamiento turístico. Elaboración: propia

Finalmente, en cuanto a si han recibido asesoría sobre el proceso de registro en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur, un 44,4% señala que nunca ha recibido asesoría, un 31,1% señala que sí en los últimos 3 años, y un 24,4% que sí pero antes de pandemia.

Gráfico 3 Asesoría sobre RNPST



Fuente: Respuestas encuesta Servicios de Alojamiento turístico. Elaboración: propia

## 4.4 Caracterización de los municipios estudiados

A continuación, se sintetiza una descripción de los municipios estudiados, se presenta en detalle información estandarizada considerando el tamaño de los municipios, puntos críticos del proceso de formalización, principales brechas, tipos de patentes, procesos de mejora y consistencia de las patentes con la Norma 276

Tabla 7 Cuadro Síntesis individual de información levantada

| Municipalidad        | Categoría SUBDERE | Puntos críticos                                                 | Principales Brechas identificadas                                                                                                                                                                                       | Tipos de patentes utilizadas                                | Procesos de mejora aplicados                                                                                | Consistente con Tipología de Alojamiento Norma 2760 |
|----------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Las Condes           | IV                | Dirección de obras<br>Plan regulador                            | Regulación de oferta informal de air bnb                                                                                                                                                                                | Hoteles de turismo-<br>Apart hotel- hoteles                 | Patentes Online- Patente de Hoteles Turísticos (patente de turismo)- utilización plan regulador             | No- vinculada a Servicio impuestos internos         |
| Valdivia             | III               | Dirección de obras<br>Plan regulador<br>Servicio de Salud       | Regulación de oferta informal rural y de air bnb                                                                                                                                                                        | Hoteles - Apart hotel- hoteles- cabañas- moteles de turismo | Asesoría previa por parte de rentas y patentes, para guiar principales pasos previo a obtención de patente. | No- vinculada a clasificación servicio salud        |
| Puerto Montt         | IV                | DOM<br>Servicio de Salud                                        | Regulación de oferta informal rural                                                                                                                                                                                     | Hoteles- Apart hotel- Cabañas- residenciales                | Se encuentran en proceso de implementación de digitalización de obtención de patentes municipales.          | No- vinculada a Servicio impuestos internos         |
| San Pedro de Atacama | I                 | DOM<br>Servicio de Salud<br>Bienes Nacionales<br>Plan regulador | Regulación de oferta informal rural<br>Área de desarrollo indígena<br>Escasa conversación entre instituciones pública.<br>Por otro lado a los usuarios les complica la tramitación de la resolución sanitaria en línea. | Alojamiento turístico<br>Hotel, Hostel, Camping             | Ley MEF. A causa del Plan Regulador se ha utilizado bastante.                                               | No, vinculada a Servicio impuestos internos         |

| Municipalidad | Categoría SUBDERE | Puntos críticos                                  | Principales Brechas identificadas                                                                                                                                                                                                                    | Tipos de patentes utilizadas                                                   | Procesos de mejora aplicados                                                                                                                                                                                            | Consistente con Tipología de Alojamiento Norma 2760 |
|---------------|-------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Antofagasta   | IV                | Cumplimiento de requisitos                       | El desconocimiento de los empresarios sobre el proceso de obtención de patentes.                                                                                                                                                                     | Hotel, motel, residencial, casa de huéspedes                                   | Ordenamiento jurídico                                                                                                                                                                                                   | No, vinculada a Servicio impuestos internos         |
| Temuco        | IV                | DOM<br>Seremi de Salud                           | Emprendedores no siempre tienen claro que giro o actividad desean realizar, con lo que se dificulta conocer los requisitos para la formalización                                                                                                     | Micro empresa familia, Patente de Alkoholes para hoteles                       | Mesa de formalización del emprendimiento, en que participan instituciones públicas, dentro de las que se cuenta SII, Sernatur, SAG, entre otras, a fin de compartir información común y darla a conocer a los usuarios. | No, vinculada al Servicio Impuestos internos        |
| Puerto Varas  | I                 | Dirección de Obras.<br>Resoluciones sanitarias.  | Regulación de oferta informal de air bnb.<br>Formalización en sectores rurales.                                                                                                                                                                      | Cabañas, hoteles, hospedaje, hostal.                                           | Sistema de inscripción de patentes en línea con códigos del S.I.I                                                                                                                                                       | No, vinculada al Servicio Impuestos internos        |
| Panguipulli   | I                 | Resolución sanitaria.<br>Cambio de uso de suelo. | Formalización de ss. turísticos en territorios rurales.                                                                                                                                                                                              | Hospedaje, hoteles, cabañas, residenciales.<br>Arriendo de cabañas.<br>Camping | Ley MEF.                                                                                                                                                                                                                | No- vinculada a Servicio impuestos internos         |
| Futrono       | I                 | Resolución sanitaria.<br>Cambio de uso de suelo. | Formalización de ss. turísticos en territorios rurales.                                                                                                                                                                                              | Hotel, Hospedajes, Residenciales, Cabañas, Camping.                            | Ley MEF.                                                                                                                                                                                                                | No- vinculada a Servicio impuestos internos         |
| Santiago      | IV                | Dirección de obras                               | Desconocimiento de obtención de patentes<br>Dictamen de contraloría para patentes provisorias<br>Importante homologar la clasificación de las patentes de alojamiento turístico y los códigos de actividad asociados.<br>Air bnb, ley de copropiedad | Hotel, Apart hotel                                                             | implementación de la ventanilla única y el agendamiento virtual como mecanismos para agilizar el proceso de obtención de patentes                                                                                       | No- vinculada a Servicio impuestos internos         |

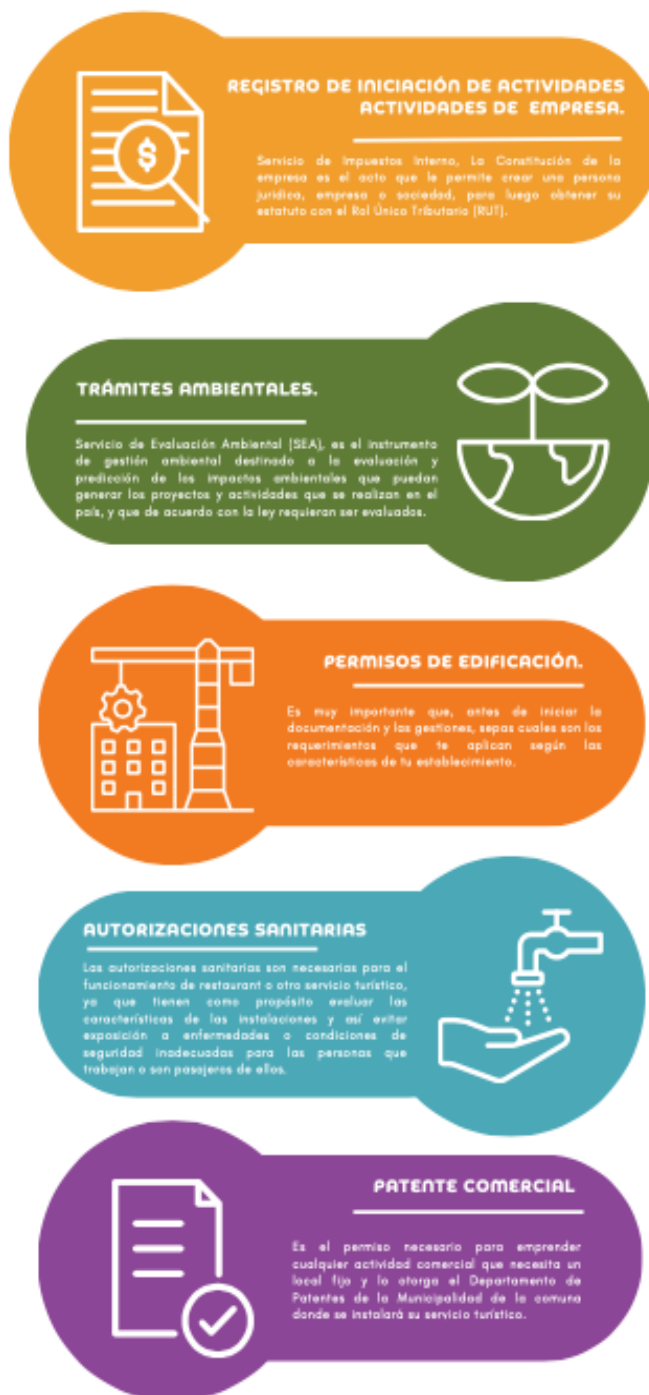
| Municipalidad | Categoría SUBDERE | Puntos críticos                    | Principales Brechas identificadas                                                                                                                                                                                                        | Tipos de patentes utilizadas                                      | Procesos de mejora aplicados                                                                                                                      | Consistente con Tipología de Alojamiento Norma 2760                                           |
|---------------|-------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Quillota      | II                | Dirección de obras Seremi de Salud | Regulación de oferta informal rural                                                                                                                                                                                                      | Hotel, Residencial                                                | WhatsApp para hacer consultas<br>Correo electrónico para hacer consultas                                                                          | No- vinculada a Servicio impuestos internos                                                   |
| Parral        | I                 | Cambio de uso de suelo             | Falta de información de empresarios                                                                                                                                                                                                      | Hotel, motel, casa hospedaje, hotel turismo, alojamiento          | Manual de procedimiento, y publicación en página web municipal                                                                                    | Si                                                                                            |
| Pucón         | I                 | Informalidad                       | Informalidad de la oferta de alojamiento en condominios por reglamentos de copropiedad                                                                                                                                                   | Hotel, cabañas, camping                                           | Ordenanza de alojamiento turístico. Artículo 24 de ordenanza de alojamiento. Por otro lado han incorporado formulario de denuncia de informalidad | No- vinculada a Servicio impuestos internos. Se está comenzando a trabajar en la homologación |
| Natales       | I                 | Dirección de obras                 | Construcciones irregulares. Regulación de oferta informal de Airbnb                                                                                                                                                                      | Hotel, Hostal, Residencial, Hostel, arriendo de Cabañas, Camping. | Parte de la tramitación de patente municipal se realiza online.                                                                                   | No- vinculada a Servicio impuestos internos                                                   |
| Olmué         | I                 | Dirección de obras Seremi de Salud | Contribuyentes que desean tramitar Patente, Arriendan un espacio o local que no se encuentra saneado ante la Dirección de Obras Municipales, en otros casos utilizan propiedades cuya construcción es irregular incluido el uso de suelo | Arriendo de Cabañas, Hoteles, Moteles y Hosterías.                | 5 días a contar de entrega de toda documentación requerida.                                                                                       | No, vinculada al Servicio Impuestos internos                                                  |
| Santo Domingo | I                 | Plan regulador                     | Creación de empresas que previo a su implementación tramitan los documentos requeridos, por lo que si no calzan con micro empresa familiar pueden no estar aptos para operar por no                                                      | Patente de microempresa familiar                                  | Articulación con equipo de renta y turismo para asesoría a empresario                                                                             | No- vinculada a Servicio impuestos internos                                                   |

| Municipalidad | Categoría SUBDERE | Puntos críticos                          | Principales Brechas identificadas                             | Tipos de patentes utilizadas                                              | Procesos de mejora aplicados | Consistente con Tipología de Alojamiento Norma 2760                    |
|---------------|-------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
|               |                   |                                          | encontrarse en el Plan regulador que es bastante restrictivo. |                                                                           |                              |                                                                        |
| Lonquimay     | I                 | Permiso de edificación y recepción final | No presentan                                                  | Patente comercial para alojamiento. Hoteles, hosterías, cabañas y camping | No                           | Si                                                                     |
| Coyhaique     | II                | Dirección de Obras                       | Carencia de permisos de edificación                           | Hoteles, cabañas, hostales, camping                                       | Patente en un día            | No. Utiliza mayormente Ley de Urbanismo, Ley sobre Rentas Municipales. |

## 4.5 Ruta de formalización de servicios de alojamiento

En el siguiente esquema se pueden observar las diversas instituciones y acciones que son requeridas para la formalización de servicios de alojamiento turístico.

Ilustración 6 Esquema de obtención de patente municipal



## 4.6 Documentación Requerida para Patente Municipal

A continuación, se presenta el proceso estándar para la obtención de una patente comercial, esta información es general, y puede variar según la situación de cada negocio.

### Esquema general documentación

1. Formulario de solicitud firmado por contribuyente (persona natural) o por el o los representantes legales (persona jurídica). Si el formulario es firmado por poder, se deberá adjuntar copia del poder notarial de quien firma y fotocopia de su cédula de identidad

2. Antecedente según tipo de patente:

- Patente Comercial: Informe de Uso de Suelo, emitido por la Dirección de Obras Municipales, con vigencia de 6 meses. (Solamente para locales comerciales y oficinas administrativas, por lo tanto, no se requiere cuando es patente de Domicilio Postal Tributario que se tramita en domicilio particular)

3. Antecedentes legales de la sociedad, según sea el caso:

Constitución por escritura pública:

- a. Constitución de sociedad y modificaciones, si existieren.
- b. Extracto y publicación en el Diario Oficial de éstos y sus modificaciones, si existieren.
- c. Certificado de vigencia de la sociedad emitido por el Conservador de Bienes Raíces, vigencia 90 días.
- d. Certificado de vigencia de poder del registro de comercio, emitido por el Conservador de Bienes Raíces, vigencia 90 días.
- e. Sesión de directorio para acreditar poderes del representante legal si es S.A.
- f. En los casos de corporación o fundación, presentar estatutos actualizados.

Constitución Empresa en 1 día (constituida en forma electrónica en página web del Ministerio de Economía):

- a. Certificado de Estatuto Actualizado
- b. Certificado de vigencia, no superior a 60 días
- c. Certificado de anotaciones, no superior a 60 días

4. RUT de la empresa o e-RUT.

5. Cédula de identidad por ambos lados del o los representantes legales de la sociedad.
6. Documentos emitidos por el Servicio de Impuestos Internos (SII), según sea el caso:
  - a. Inicio de Actividades en la comuna: Formulario de Declaración Jurada de Inicio de Actividades o Certificado histórico de direcciones, que indique fecha y dirección del inicio de actividades
  - b. Cambio de domicilio desde otra comuna: Formulario de Recepción de Aviso de Cambio de Domicilio, adjuntando certificado de no deuda por patente comercial emitido por la municipalidad anterior y último comprobante de pago de la patente comercial en la comuna anterior (adjuntar los tres documentos en un mismo archivo).
  - c. Cambio de domicilio dentro de la comuna: Formulario de Recepción de Aviso de Cambio de Domicilio
  - d. Apertura de Sucursal: Formulario de Apertura de Sucursal, adjuntando el Certificado de Distribución de Capital, emitido por la municipalidad donde se encuentra la casa matriz y Declaración Simple que indique el número de personas que trabajarán en la nueva sucursal
  - e. Ampliación de Giro: Formulario Ampliación de Giro o Cambio de Categoría
  - f. Cambio de razón social: copia de escritura de cambio de razón social (fusión y absorción)
7. Título por el cual se utiliza la propiedad, según sea el caso:
  - a. Propietario: Certificado de Inscripción de Dominio Vigente del Conservador de Bienes Raíces a nombre de la persona natural o jurídica que solicita la patente, con vigencia de 90 días.
  - b. Arrendatario: Contrato de arriendo notarial, en caso de ser simple, incluir Certificado de Inscripción de Dominio Vigente del Conservador de Bienes Raíces con vigencia de 90 días. Si el arrendador es persona jurídica, se deberá acreditar a personería del representante legal indicado en el contrato.
  - c. Subarrendatario: Contrato de subarrendamiento notarial (en caso de ser simple incluir lo indicado en punto anterior) y copia del contrato de arrendamiento vigente entre el arrendador y arrendatario, que no tenga prohibición de subarrendar o ceder.
  - d. Cesión o autorización: Copia de cesión o autorización notarial a nombre de la persona natural o jurídica que solicita la patente, en caso de ser simple, adjuntar Certificado de Inscripción de Dominio Vigente del Conservador de Bienes Raíces, con vigencia de 90 días.
8. Antecedentes Sanitarios, según sea el caso:

a. Actividades incluidas en el DFL N°1: Resolución Sanitaria o cambio de razón social de la misma, emitida por la SEREMI de Salud, para todas aquellas actividades que estén incluidas en el DFL N°1 de 1989 del Ministerio de Salud.

9. Documentos para el cálculo del tributo: Formulario 22 de Renta emitido por el Servicio de Impuestos Internos que indique Capital Propio Tributario, desde el inicio de actividades.

10. Otros documentos, si corresponde:

Para exhibición de Publicidad: Declaración jurada simple que contenga la tipología, medidas y cantidad de publicidad a instalar, en caso de que existiere, considerando que deberá solicitar en la Dirección de Obras Municipales el permiso de obra menor para su instalación, si lo requiere según la tipología.

### Formatos

Por otro lado, existen diversos formatos de solicitud de patentes según municipio.

Ilustración 7 Formulario obtención de patente Quillota



**PATENTE MUNICIPAL  
SOLICITUD/MODIFICACIÓN**

|                        |  |                            |
|------------------------|--|----------------------------|
| Comercial              |  | Rol Provisorio/N° Registro |
| Industrial             |  |                            |
| Alcoholes              |  | Rol Definitivo             |
| Profesional            |  |                            |
| MEF                    |  | Decreto Alcaldicio N°      |
| Cambio de Domicilio    |  |                            |
| Cambio de Nombre       |  |                            |
| Declaración Sucursales |  |                            |

Quillota, ... de ... de 20...

● **SECCIÓN A**  
**A.1 Individualización del Solicitante**

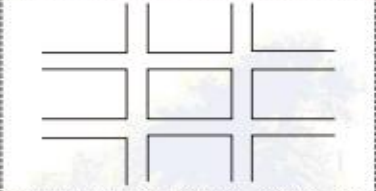
|                       |                      |     |
|-----------------------|----------------------|-----|
| Nombre o Razón Social |                      | Rut |
|                       |                      |     |
| Nombre de Fantasía    | Domicilio Particular |     |
|                       |                      |     |
| Teléfono (s)          | e-mail               |     |
|                       |                      |     |

● **SECCIÓN A.2**  
**A.1 Individualización Representante Legal**

|                      |        |     |
|----------------------|--------|-----|
| Nombre Completo      |        | Rut |
|                      |        |     |
| Domicilio Particular |        |     |
|                      |        |     |
| Teléfono (s)         | e-mail |     |
|                      |        |     |

● **SECCIÓN B**

**Croquis de Ubicación**  
(Acompletar porel solicitante)



**B2 Datos del Local**

Dirección:

Rol de Avalúo:

Nombre del Propietario:

● **SECCIÓN C**  
**C.1 Datos de Patente**

|                                             |                   |            |
|---------------------------------------------|-------------------|------------|
| Giro Principal                              |                   | Código SII |
|                                             |                   |            |
| Capital Propio Inicial (Art. 26° D.L. 3063) |                   | \$         |
| Capital Propio Último Ejercicio Año         | según Balance Año | \$         |
| Total Número de Trabajadores                |                   |            |

DEPARTAMENTO DE RENTAS Y PATENTES-MAIPU N°338 FONO: 33-2291108

Siguiente ►

Ilustración 8 Formato obtención de Patente Las Condes



N° DE INGRESO: \_\_\_\_\_

## SOLICITUD DE PATENTE COMERCIAL DEFINITIVA

### INDIVIDUALIZACIÓN DEL CONTRIBUYENTE

(Declarar información con letra clara y legible, todos los campos son obligatorios)

|                                               |         |         |
|-----------------------------------------------|---------|---------|
| Nombre o Razón Social                         |         |         |
|                                               |         | R.U.T.: |
| Dirección Comercial donde ejerce la Actividad |         |         |
| Fono                                          | E-mail  |         |
| Representante Legal                           | R.U.T.: |         |
| Domicilio Particular                          |         |         |
| Fono                                          | E-mail  |         |

### ACTIVIDAD ECONÓMICA:

INDIQUE LA CATEGORÍA QUE CORRESPONDA:

Primera Categoría ☐ Segunda Categoría ☐

Código de Actividad Económica S.I.I.:

Giro Principal del Negocio: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

La Solicitud Corresponde a: Casa Matriz ☐

Sucursal ☐

|                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------|
| Casa Matriz: comuna de .....<br>.....<br>Rol Patente N° .....<br>..... |
|------------------------------------------------------------------------|

**FIRMA AL REVERSO DEL FORMULARIO**

En general el esquema del formato de obtención de patentes es el siguiente:

1. Datos de la empresa
2. Información Servicio impuestos internos (giro, códigos de actividades)
3. Datos representante legal
4. Tipo de patente (casa matriz, sucursal)

5. Capital de la empresa

Hay algunos municipios que solicitan información adicional:

6. Numero de trabajadores por rol patente
7. Declaración de propaganda
8. Croquis de la ubicación

Finalmente, dentro de los municipios estudiados destaca el formulario de la comuna de Puerto Varas, el cual se basa en identificar la factibilidad de obtención de patente.

Nº SOLICITUD

FECHA :

**SOLICITUD DE FACTIBILIDAD**

**SEÑOR (A):**  
**DIRECTOR (A) DE OBRAS MUNICIPALES**  
**I.MUNICIPALIDAD DE PUERTO VARAS**

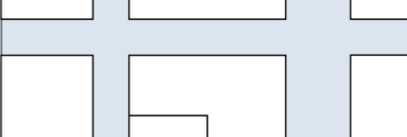
CON ESTA FECHA VENGO EN SOLICITAR ME SEA OTORGADO UN  
**CERTIFICADO DE FACTIBILIDAD PARA LA INSTALACIÓN DE UN LOCAL :**

**COMERCIAL ..... INDUSTRIAL ..... PROFESIONAL ..... ALCOHOLES .....**  
**(MARCAR CON UNA X )**

PARA EL EFECTO PROPORCIONO LOS SIGUIENTES ANTECEDENTES :

|                        |             |
|------------------------|-------------|
| NOMBRE DEL PROPIETARIO |             |
| UBICACIÓN DEL LOCAL    |             |
| NÚMERO ROL DE AVALUO   |             |
| TIPO DE PATENTE        |             |
| RUBRO                  |             |
| NOMBRE DEL SOLICITANTE |             |
| DOMICILIO PARTICULAR   |             |
| NUMERO DE R.U.T.       | TELÉFONOS : |

FIRMA DEL SOLICITANTE

|                                                               |                                                                                      |  |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--|
| (USO INTERNO) :<br>OBSERVACIONES :<br>.....<br>.....<br>..... | <b>CROQUIS DE UBICACIÓN</b>                                                          |  |
|                                                               |  |  |

Fuente: <https://www.ptovaras.cl/rentas/Solicitud%20de%20Factibilidad%202018.pdf>

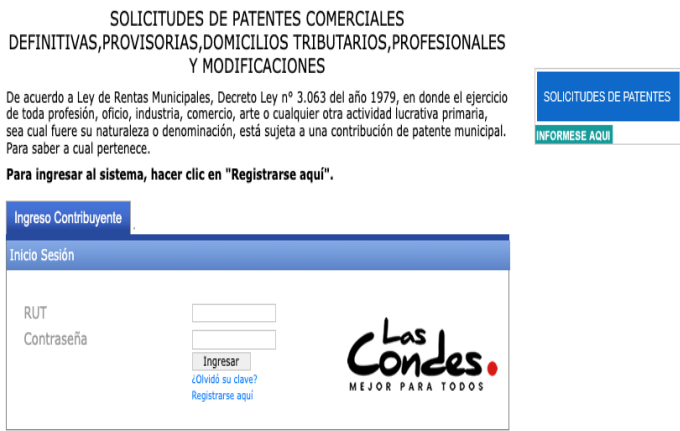
En el siguiente enlace se encuentran disponibles diferentes modelos de obtención de patentes según municipio: [Modelos](#)

## 4.7 Propuesta de casos de éxito

Como parte de las entrevistas realizadas a los municipios y actores claves, se identificaron algunos casos destacados en diversos municipios a nivel nacional, entre estos se pueden clasificar de la siguiente forma:

### 1.- Proceso de digitalización de obtención de patentes

Actualmente, hay municipios que se encuentran con un proceso de obtención de patente virtual o en proceso de generar este proceso, entre estos municipios se encuentran:

| Municipio                            | Las Condes                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proceso implementado:<br>Descripción | La municipalidad de Las Condes, cuenta con un proceso de obtención patente online. Este proceso busca la disminución de los tiempos de espera, y por otro lado conocer el estado del proceso por parte de los empresarios. |
| Organismos que intervienen           | Rentas y Patentes<br>Dirección de obras                                                                                                                                                                                    |
| Enlaces                              | <a href="https://www.lascondes.cl/tramites/patentes-municipales/">https://www.lascondes.cl/tramites/patentes-municipales/</a>                                                                                              |
| Imágenes                             |                                                                                                                                        |

**Las distintas modalidades de patentes son:**



**Patente Comercial Definitiva**

Es la autorización que ampara el ejercicio de actividades comerciales, profesionales, cualquiera sea su naturaleza o denominación.

HAZ CLIC AQUÍ



**Patente Comercial Domicilio Tributario**

Esta autorización tiene como propósito que, en un domicilio particular destinado a vivienda, se fije el domicilio comercial de un contribuyente, sólo para los efectos de tributación.

HAZ CLIC AQUÍ



**Patente Provisoria**

Es una autorización transitoria que posibilita el ejercicio de una actividad por el plazo de un año.

HAZ CLIC AQUÍ



**Patente Microempresa Familiar**

Es una modalidad sujeta a un régimen especial, con requisitos específicos que se encuentran contenidos en la Ley N° 19.749.

HAZ CLIC AQUÍ



**Patente Comercial, Habilitación Parcial**

Es una modalidad que permite la instalación, en viviendas, de pequeños comercios o talleres artesanales o, el ejercicio de una actividad profesional.

HAZ CLIC AQUÍ



**Patente Profesional**

Con oficina o consulta instalada, sin oficina o consulta instalada.

HAZ CLIC AQUÍ

Fuente: <https://www.lascondes.cl/tramites/patentes-municipales/>

| Municipio                         | Santiago                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proceso implementado: Descripción | El proceso de la municipalidad de Santiago es a través de Ventanilla única y posterior obtención de patente online.                                                                                                 |
| Organismos que intervienen        | Ventanilla única, Rentas y Patentes y Dirección de obras.                                                                                                                                                           |
| Enlaces                           | a) <a href="https://tramites.munistgo.cl/atencionventanilla/">https://tramites.munistgo.cl/atencionventanilla/</a>                                                                                                  |
| Imágenes                          |  <p>Fuente: <a href="https://tramites.munistgo.cl/atencionventanilla/">https://tramites.munistgo.cl/atencionventanilla/</a></p> |

| Municipio                            | Municipalidad Puerto Montt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proceso implementado:<br>Descripción | La municipalidad de Puerto Montt se encuentra en proceso de generar plataforma virtual para poder obtener nuevas patentes a través de la plataforma, esto busca entregar información sobre el proceso de su patente a los empresarios. Se espera esté listo a fines del año 2024. Hoy en el municipio es posible pagar patente semestrales a través de su página. |
| Organismos que intervienen           | Rentas y Patentes- Dirección de obra                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Enlaces                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Imágenes                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Nombre                               | Ministerio de Economía, fomento y turismo: Sistema Unificado de permisos- SUPER                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proceso implementado:<br>Descripción | Es una plataforma digital del Estado que actúa como ventanilla única para tramitar de forma digital y centralizada todos los permisos sectoriales que requiere un proyecto para su aprobación, permitiendo seguir su avance de manera transversal en todos los organismos de la administración del Estado donde se encuentre tramitando un permiso.                        |
| Organismos que intervienen           | Diversas instituciones públicas donde es posible obtener alrededor de 147 permisos disponibles, y 175 trámites online. Entre los servicios se encuentran: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permisos sanitarios</li> <li>- Regularización de títulos de dominio</li> <li>- Servicio agrícola y ganadero</li> <li>- Superintendencia de Gas y combustible</li> </ul> |

Enlaces

Imágenes

<https://super.gob.cl>



[Inicio](#)
[Biblioteca de permisos](#)
[Qué es SUPER](#)
[Ayuda](#)

## Biblioteca de Permisos

Aquí encontrarás más de 180 permisos relacionados a proyectos de inversión.

Filtrar por:

☒ Trámite Digital
☒ Disponible en SUPER
☒ PAS

Fuente: <https://super.gob.cl/biblioteca/?title=&service=121>

## 2.- Ordenanzas

| Municipio                            | Pucón                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proceso implementado:<br>Descripción | La municipalidad de Pucón ha creado el año 2019 una <a href="#">ordenanza</a> de alojamiento turístico; éste es, un compendio de normativas y reglamentación que extrajeron de todas estas normas y leyes. Es un resumen de todas las normas y leyes a nivel nacional, vinculados al alojamiento turístico. Busca que todas las personas puedan comprender y entender lo que lo que indica cada artículo o cada párrafo. Actualmente tienen comisiones de trabajo donde participan Dirección de obras, rentas y patentes, empresarios turísticos. |
| Organismos que intervienen           | Departamento de Turismo, Rentas y Patentes, Dirección de Obras                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Enlaces                              | <a href="https://www.municipalidadpucon.cl/oldweb/web2010/para%20descarga/ordenanzas/Ordenanza_Municipal_Alojamiento_Turistico2020.pdf">https://www.municipalidadpucon.cl/oldweb/web2010/para%20descarga/ordenanzas/Ordenanza_Municipal_Alojamiento_Turistico2020.pdf</a>                                                                                                                                                                                                                                                                         |

Imágenes

MUNICIPALIDAD DE PUCON  
SECRETARÍA MUNICIPAL

DECRETO EXENTO : N° 3344  
PUCON, 30.12.2019

VISTOS:

- 1.- La Ley N° 3.063 / 1979 Ley de Rentas Municipales y sus posteriores modificación.
- 2.- Código de Comercio.
- 3.- Ley N° 19.300 sobre Bases Generales del Medio Ambiente
- 4.- Ley N° 20.423 del Sistema Institucional para el desarrollo del turismo
- 5.- Plan de Desarrollo Sostenible de la comuna de Pucón
- 7.- Decreto Supremo 19/2019
- 8.- Decreto Supremo 47/1992, Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones
- 9.- Ley General de Urbanismo y Construcciones, DFL 458/1975
- 10.- Decreto Supremo 212/1992, Reglamento del Transporte Público remunerados de pasajeros.
- 11.- Ley 20.422 que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad.
- 12.- Código Sanitario D.F.L. 725/1967
- 13.- Ley del Consumidor 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.
- 14.- Ley 20.169 que regula la competencia desleal.
- 15.- La Sesión Ordinaria de Concejo Municipal de Pucón N° 119 de fecha 30.12.2019 Aprueba la Ordenanza Municipal de Turismo Aventura de alojamiento Turístico.
- 16.- Las atribuciones que me confiere la Ley N° 18.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades" y sus posteriores modificaciones establecidas en la Ley N° 20.742 publicada en el D.O. 01.04.2014.

DECRETO:

- 1.- APRUEBASE, la Ordenanza Municipal de Alojamiento Turístico.
- 2.- PUBLIQUESE, en la Pagina WEB del Municipio, la Ordenanza regirá a contar del 01.01.2020.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.



GLADIELA E. MATUS PANGUILLET  
SECRETARÍA MUNICIPAL

CBM/GEMP  
DISTRIBUCIÓN



CARLOS BARRA MATAMALA  
ALCALDE

### 3.-Otras acciones

| Municipio                  | San Pedro de Atacama                                                                                                                               |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proceso implementado:      | Día de trabajo conjunto entre Rentas y DOM. Acción desarrollada por primera vez año 2023, no existe claridad de que se volverá a realizar el 2024. |
| Descripción                |                                                                                                                                                    |
| Organismos que intervienen | Departamento de turismo- Rentas y Patentes- Dirección de obras                                                                                     |
| Enlaces                    | Sin enlace                                                                                                                                         |
| Imágenes                   | Sin imagen                                                                                                                                         |

| Municipio                            | Quillota                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proceso implementado:<br>Descripción | Solicitud de patente por correo electrónico con copia a DOM. Este es un proceso que ha sido acordado entre los departamentos con el objeto de agilizar la entrega de información a los usuarios. |
| Organismos que intervienen           | Dirección de obras- rentas y patentes                                                                                                                                                            |
| Enlaces                              | Sin enlace                                                                                                                                                                                       |
| Imágenes                             | Sin imagen                                                                                                                                                                                       |

| Iniciativa                           | Pyme Ágil: Busca reducir el tiempo en el proceso de formalización de pequeñas y medianas empresas <sup>4</sup>                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Municipio                            | Cartagena, Cisnes, Cochamó, Coinco, Coyhaique, Curanilahue, Curicó, El Quisco, Gorbea, La Calera, La Pintana, La Serena, Las Cabras, Maipú, Melipilla, Ñuñoa, Paine, Papudo, Pelarco, Quilicura, Quillón, Quillota, Quilpué, Quinta Normal, Renca, San Nicolas, San Pedro De Atacama, Santa Cruz, Santo Domingo, Sierra Gorda, Timaukel, Vichuquen y Zapallar. |
| Proceso implementado:<br>Descripción | Este proceso, si bien busca avanzar con la agilización de la obtención de las patentes aún no se encuentra funcionando en todos los municipios a nivel nacional, y está pensado para la obtención de la patente comercial provisoria y, es posible obtenerla en un plazo de no más de 30 días contados desde la fecha de constitución de la sociedad.          |
| Organismos que intervienen           | Registro de empresas y sociedades, rentas y patentes municipios asociados.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Enlaces                              | <a href="https://www.registrodeempresasysociedades.cl/Patentes/">https://www.registrodeempresasysociedades.cl/Patentes/</a>                                                                                                                                                                                                                                    |
| Imágenes                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

<sup>4</sup> <https://www.emol.com/noticias/Economia/2022/12/05/1080241/pyme-agil-acelera-tramites-empresas.html>

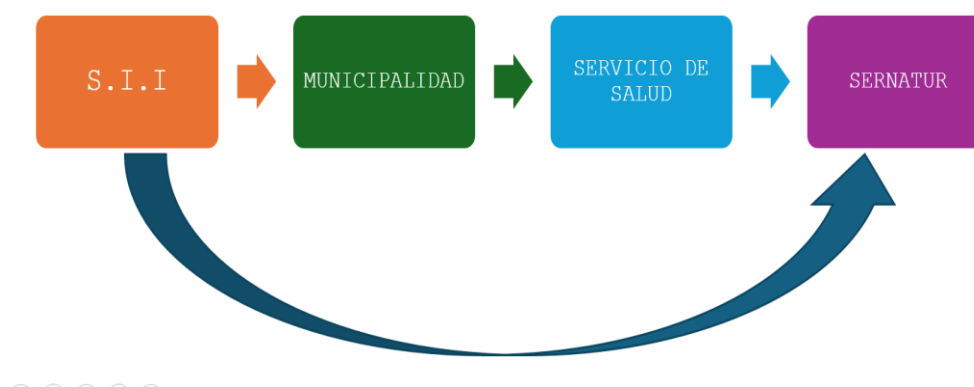


## 4.8 Sistematización y conclusiones del levantamiento de información

### Instituciones que intervienen en la formalización de los servicios de alojamiento turístico

El primer eslabón de la ruta de la formalización de los servicios de alojamiento turístico corresponde al Servicio de Impuestos Internos. De acuerdo con las entrevistas realizadas a actores clave de municipios de Chile, gran parte de los encargados de rentas y patentes indicaron que los empresarios ya vienen con un giro grabado ante el S.I.I. De acuerdo con la legislación vigente, deben tramitar la patente de acuerdo al tipo de giro ya obtenido, velando porque las patentes sean coherentes a esas actividades económicas. Tanto los permisos municipales, como también del Servicio de Salud, son posteriores al inicio de actividades ante el S.I.I. Y el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR, se ubica al final de la ruta de la formalización, tal como se observa en la siguiente figura.

### Síntesis de instituciones relacionadas a la formalización de servicios de alojamiento turístico



Fuente y elaboración: propia

En las entrevistas realizadas se consultó acerca de la posibilidad de incorporar la Ley de Turismo en el proceso de obtención de patentes, en todos los municipios se manifestó una buena disposición respecto a esta eventual implementación, sin embargo, identifican una gran carencia de capacitación y orientación sobre este tema.

De acuerdo con la información revisada, el tipo de patente que adquiere un empresario viene ya predispuesta por el giro ante el S.I.I. Por lo tanto, los tipos de servicios turísticos estarán siempre influenciados por las categorías de giros de actividad económica con los que clasifica esta institución. Es por ello, que se recomienda coordinar a las instituciones del S.I.I, Subsecretaría de Turismo y SERNATUR, fortaleciendo procesos de gobernanza y coordinación público - público.

Se debe buscar la forma de que los giros del S.I.I sean compatibles con las clases de servicios turísticos según el Registro de SERNATUR. Para el caso de los servicios de alojamiento turístico se propone reforzar su correspondencia, con ese propósito se ha construido una tabla que integra las categorías de giros del S.I.I con las clases de servicios de alojamiento turístico según la Norma 2760. Todo esto con el objetivo de reflexionar acerca de cómo mejorar la integración entre ambas clasificaciones. Se detalla a continuación:

#### Correspondencia entre giros S.I.I y clases de turismo

| Clases                                               | S.I.I  |                                                                                          |
|------------------------------------------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                      | Código | Glosa                                                                                    |
| Hoteles                                              | 551010 | Hoteles                                                                                  |
| Hoteles boutique                                     |        |                                                                                          |
| Hostales y residenciales                             | 551030 | Residenciales                                                                            |
| Albergues, refugios u hostels                        | 551090 | Otros tipos de hospedaje temporal como camping, albergues, posadas, refugios y similares |
| Camping o recinto de campamento                      |        |                                                                                          |
| Alojamiento familiar o Bed & Breakfast               | 55100  | Actividades de alojamiento para estancias cortas                                         |
| Apart-hoteles                                        |        |                                                                                          |
| Cabañas                                              |        |                                                                                          |
| Hospedajes rurales                                   |        |                                                                                          |
| Centros de turismo de naturaleza o lodge             | 55900  | Otras actividades de alojamiento                                                         |
| Haciendas o estancias                                |        |                                                                                          |
| Complejos turísticos o resort                        |        |                                                                                          |
| Termas                                               |        |                                                                                          |
| Departamentos turísticos, y departamentos ejecutivos |        |                                                                                          |
| Camping o recinto de campamento                      | 552000 | Actividades de camping y de parques para casas rodantes                                  |

Fuente: Servicio impuestos internos y Servicio Nacional de Turismo. Elaboración: propia

### Alternativas de estandarización de patentes municipales

A partir de la documentación revisada y las entrevistas realizadas se identifican dos alternativas para la estandarización de las patentes municipales de los servicios de alojamiento turístico, por una parte, regularizar a partir de patentes genéricas según tipo de servicio o por otra, a partir de patentes específicas según las clases de servicios de alojamiento turístico.

#### Alternativa 1. Patentes genéricas

De acuerdo a la información recabada, es posible identificar con claridad una alternativa de implementar patentes genéricas en los municipios asociadas a las tipologías de turismo según la Ley de Turismo 20.423. Para efectos de este estudio, la propuesta se sustenta de una sola patente genérica de Servicio de Alojamiento Turístico, para todos los servicios asociados a esta actividad.

Esta alternativa es apoyada mayormente por representantes regionales de SERNATUR, y en general los municipios más pequeños y con menor concentración de servicios turísticos (ej. Futrono, Panguipulli) lo visualizan como una posibilidad de implementar. Sin embargo, municipios turísticos más desarrollados y con mayor concentración de empresas, lo ven como inviable por las exigencias de la Dirección de Obras municipales (ej. Santiago, Puerto Varas), argumentando que no son las mismas exigencias para una residencial que para un hotel. Una patente genérica para los servicios de alojamiento podría conllevar a inequidades respecto a los marcos normativos según la clase del servicio turístico como también la envergadura de sus inmuebles. Esto es más evidente en municipios con una gran variedad de servicios turísticos de alojamiento, y mayores diferencias entre grandes empresas hoteleras y microempresas, tal como sucede en las comunas de Santiago y Puerto Varas. Para actores de otros municipios, con mayor presencia de microempresas rurales, y menos variedad de servicios turísticos de alojamiento turístico, puede ser una alternativa viable.

#### Alternativa 2. Patentes específicas

La alternativa de patentes específicas apunta a homologar a nivel nacional las clases de los servicios de alojamiento turístico con las patentes municipales. Para esta opción se requiere de capacitación y orientación tal como indicaron los funcionarios municipales, para lo que se estima un mayor tiempo para implementar. Esta capacitación debe ser impartida tanto para los empresarios como para los funcionarios municipales. Se observa una positiva disposición por parte de los funcionarios municipales de incorporar las clases de los servicios de alojamiento turístico según la norma 2760.

De acuerdo con el cuadro de correspondencia entre giros de S.I.I y las clases de servicios de alojamiento turístico, presentado anteriormente, podemos visualizar que puede ser posible buscar una complementariedad con las clases utilizadas para el Registro de SERNATUR. Esta pauta podría orientar también a la gestión de las patentes municipales, incorporando la nomenclatura de las clases en los nombres oficiales de las patentes. Para esto se necesita de la coordinación entre las instituciones públicas respectivas, y de la apertura de los equipos municipales, principalmente del

Departamento de Rentas y Patentes, y de la Dirección de Obras Municipales, respecto a incorporar la Ley de Turismo 20.423 en el proceso de obtención de patentes.

Si las patentes municipales se homologan a las clases de servicios de alojamiento turístico, mediante la capacitación respectiva, sería posible que la clasificación ante el Registro de SERNATUR, se vuelva más consistente evitando errores, y las eventuales reclasificaciones que deben realizarse en las inspecciones realizadas por SERNATUR

Esto contribuiría a una clasificación precisa de las empresas desde el inicio, tanto en relación con su actividad registrada ante el S.I.I., como especialmente en lo concerniente a la obtención de una patente municipal, la que se alinearía con las clases establecidas en la norma 2760 al igual que el Registro de SERNATUR. Facilitando de esta forma la coherencia del proceso de formalización desde su inicio hasta el último eslabón de la ruta de la formalización. Esta información son hallazgos preliminares y en el siguiente informe se ahondarán en la próxima etapa la que será entregada en informe II de esta consultoría.



## 5. HALLAZGOS ETAPA 2

### 5.1 Propuesta de agilización y estandarización

En el siguiente esquema se explica el proceso de desarrollo de las propuestas de agilización y estandarización que a continuación se detallan:

*Ilustración 9 Proceso de desarrollo de propuestas Asesoría: facilitación y estandarización del proceso de otorgamiento de patente municipal para establecimientos de alojamiento turístico.*



### 5.1.1 Agilización para obtención patente municipal

Como parte de la propuesta de agilización del proceso de obtención de patente municipal, que busca facilitar y uniformar el proceso de otorgamiento de patentes municipales para establecimientos de alojamiento turístico, se proponen dos instancias de apoyo a la agilización del proceso de obtención de patente municipal. A continuación se detallan las propuestas:

#### a) COORDINACIÓN INTERNA DEL MUNICIPIO

La distinción turística municipal nace como un modelo que busca el fortalecimiento de la gestión municipal, según el documento Resumen ejecutivo para la Distinción Turística Municipal, Modelo para el Fortalecimiento de la Gestión Turística Municipal, señala que los principales objetivos de la distinción son:

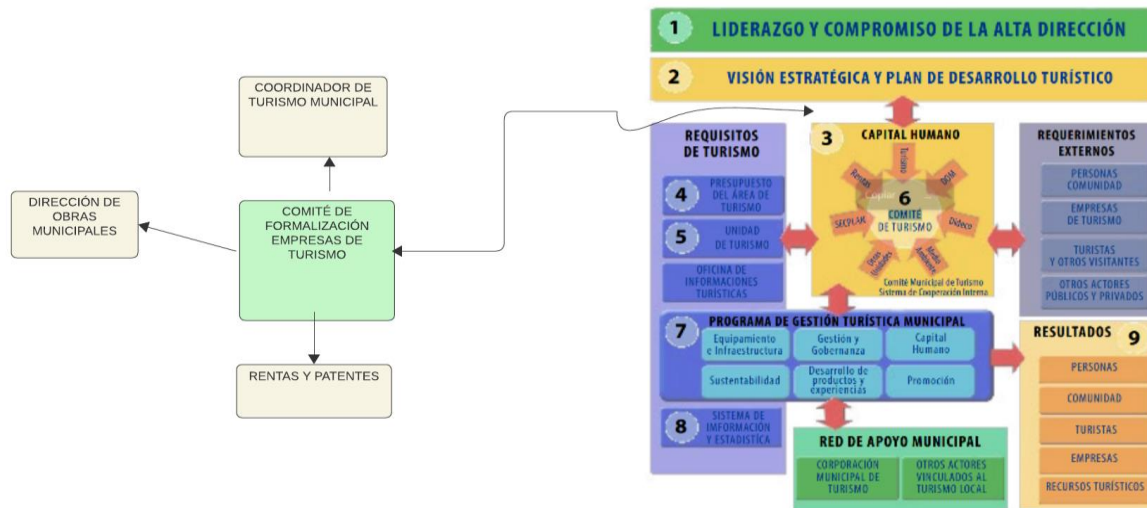
1. Fortalecer la capacidad de gestión del turismo en las municipalidades del país.
2. Facilitar el desarrollo e implicación de las personas que trabajan en turismo o se relacionan con esta actividad.
3. Mejorar la calidad de los servicios entregados a los actores del turismo en la localidad: comunidad, turistas, empresarios (prestadores de servicios).
4. Aumentar la asociatividad entre las Municipalidades de un destino y las alianzas con otras organizaciones del sector público y privado para fortalecer el trabajo en red.
5. Contribuir a liderazgo de SERNATUR como entidad técnica responsable del sector turismo
6. Generar un sistema de trabajo en red que facilite el trabajo de coordinación al interior de los municipios.

Bajo estos objetivos se han planteado ciertos criterios que deben cumplir los municipios para su distinción entre estos:

1. Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección
2. Visión Estratégica y Plan de Desarrollo Turístico
3. Capital Humano
4. Presupuesto del área de turismo
5. Unidad de Turismo
6. Comité de Turismo
7. Programas de Gestión Turística Municipal
8. Sistema de Información y Estadísticas
9. Resultados

La siguiente propuesta de agilización se centra en el criterio nº6 y busca generar un subcomité municipal de patentes al alero del COMITÉ MUNICIPAL DE TURISMO oficiado en el caso de municipios que cuenten con la distinción de municipio turístico.

*Ilustración 10 Propuesta de comité de formalización al alero del comité de turismo municipal.*



Fuente: En base a "Esquema funcional del Modelo de Fortalecimiento de la Gestión Turística Municipal". Elaboración: AMUY Chile.

### El ROL del subcomité será:

1. Fortalecer la adopción del modelo de gestión turística municipal y dentro de éste el rol del Comité de formalización es para la agilización del trámite de patentes de alojamientos.
2. Comunicar e informar el proceso de obtención de patentes para establecimientos de turismo a funcionarios y empresarios.
3. Derivar a oficina municipal de turismo a los empresarios del rubro turístico, como primera acción previa a la obtención de patente municipal, con el objeto de asesorar y revisar la documentación con la que cuenta el empresario.
4. Generar consultas y dudas que exista por casos especiales previo al inicio de solicitud ya sea de patente municipal o de permisos a DOM.

### **Importante señalar:**

Para el caso de los municipios que cuentan con la distinción de Municipio Turístico: es importante generar un proceso de fortalecimiento de éste.

En cuanto a los municipios que aún no cuentan con este comité importante generar esta instancia con el objeto de tener un trabajo coordinado entre departamento de rentas y patentes, dirección de obras municipales y departamento u oficina de turismo. Y además propiciar el trabajo articulado para que el municipio pueda distinguirse (<https://municipalidadturistica.sernatur.cl/>). Para mayor información contactarse con

## **b) COORDINACIÓN REGIONAL**

En este caso se genera la siguiente propuesta de creación de Comité Regional de Seremis de Turismo.

**El objetivo de la articulación a nivel macro regional:** Fortalecer la adopción del modelo de gestión vinculada entre diferentes instituciones públicas (municipales y gubernamentales) que son parte de los procesos que deben seguir los empresarios turísticos para su formalización.

**Objetivos identificados de este comité:**

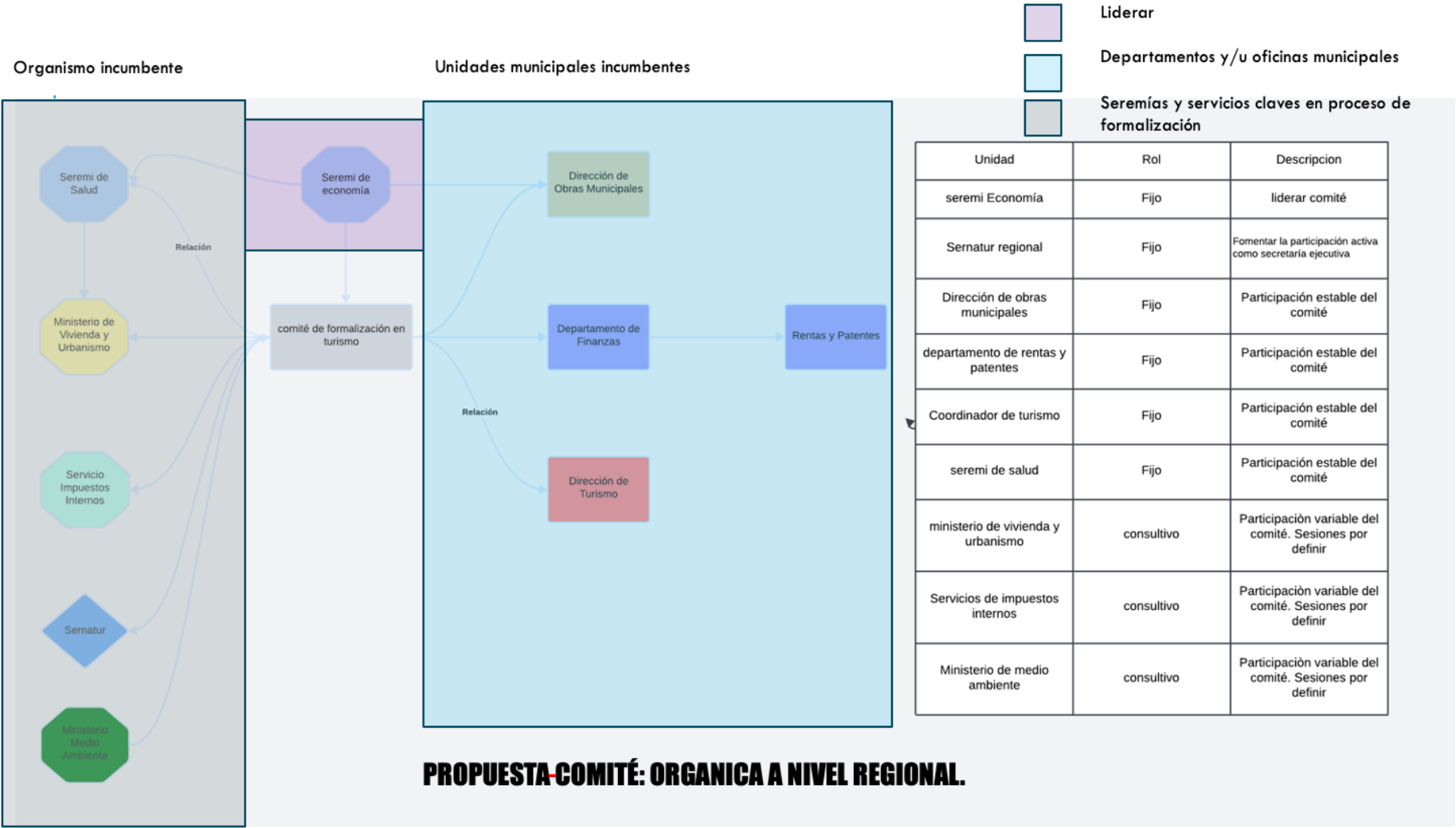
- Gestionar acciones que permitan la agilización en el proceso de obtención de permisos, principalmente vinculados a proceso de autorización sanitaria y dirección de obras municipales.
- Priorizar inversión pública para zonas rurales donde es más complejo el proceso de formalización.
- Transferencia de buenas prácticas entre municipios, etc.),

**Roles y periodicidad**

- Liderado por: Seremi Economía, fomento y turismo
- Animado, coordinador por: Sernatur regional (en activa articulación con municipios y sus unidades incumbentes)
- Periodicidad: Se propone realizar reuniones trimestrales.

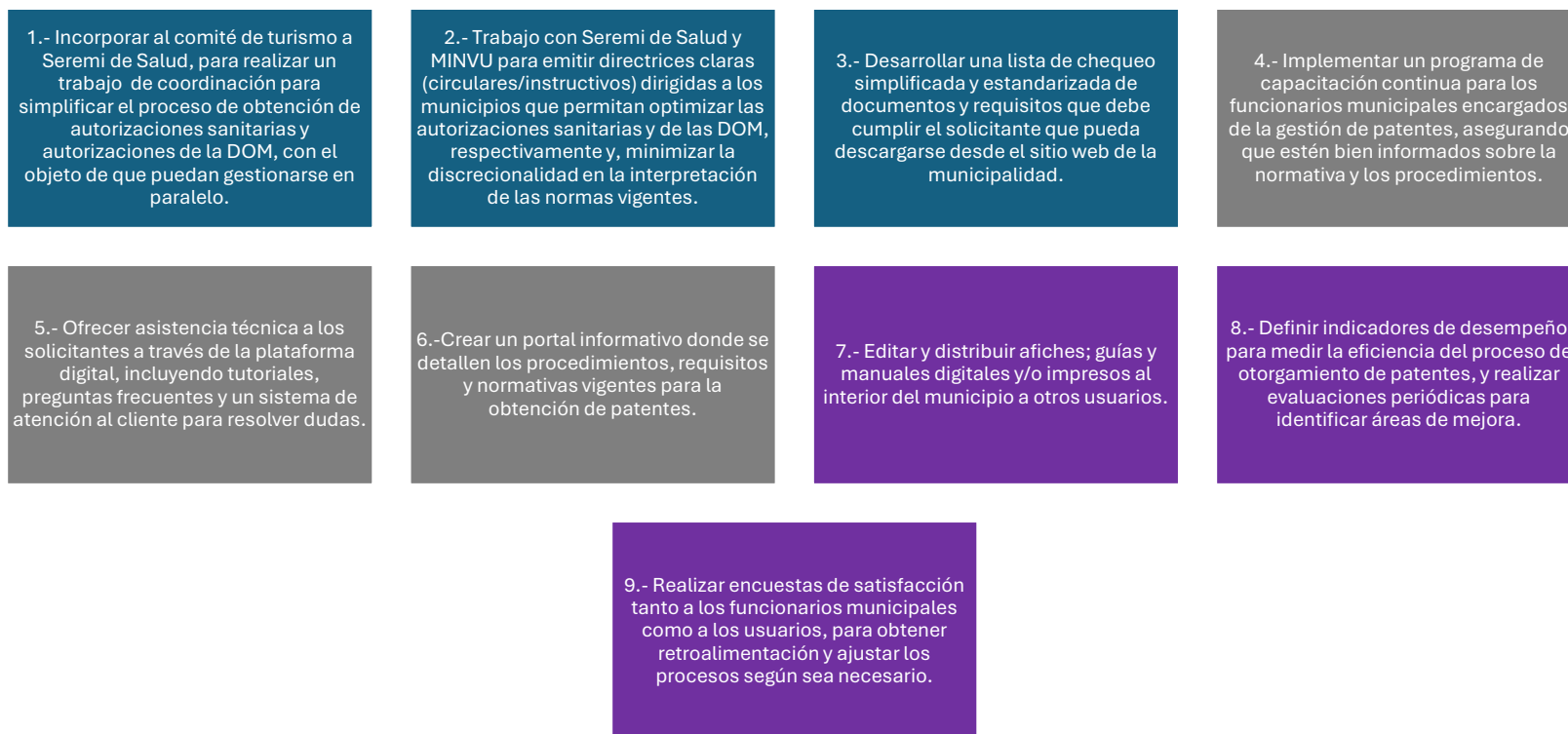
Es importante señalar que para regiones en donde exista una gobernanza regional activa, se propone que dicho comité adopte las funciones indicadas con el objetivo de apoyar en la agilización de procesos de formalización de empresas de alojamiento turístico para poder optar a la patente municipal.

Ilustración 11 Orgánica del comité y funciones



## Propuesta de Plan de Acciones Comité de Turismo Municipal y Macro Regional:

*Ilustración 12 Propuesta plan de acciones comité de turismo municipal y regional*



Actividades para vincular con apoyo de Sernatur

### Recomendaciones:

- La propuesta se debe ajustar según categoría de municipio. Para categoría I y II las actividades 4, 5 y 6 se proponen en el mediano y largo plazo. Para municipios categoría III y IV en corto y mediano plazo.

Fuente y elaboración: propia

### 5.1.2 Estandarización para la obtención de patente municipal

Para impulsar el proceso de estandarización, es esencial una coordinación entre SERNATUR, las municipalidades, Servicio de Impuestos Internos (SII) y Ministerio de Salud. En el caso de la obtención de la patente municipal para los servicios de alojamiento turístico tanto SII como el Ministerio de Salud intervienen en este trámite.

En el municipio tanto el Departamento de Rentas y Patentes, como en la Dirección de Obras Municipales (DOM) a los emprendedores se les solicitará documentación y llenar formularios respectivos que den cuenta del cumplimiento de los requisitos.

*Ilustración 13* Proceso de formalización para un servicio de alojamiento turístico



Para propósitos de aportar a la estandarización de la obtención de patentes, nos centraremos en el cuadro azul de la figura 1. En el proceso de obtención de patente municipal. Siendo los siguientes insumos alternativas para estandarizar la interpretación de lo señalado por las leyes, reglamentos y normas. Que podrán reforzarse en el futuro mediante circulares e instructivos con utilidad para funcionarios públicos y emprendedores.

Como se observa, el inicio de actividades ante el S.I.I es parte del inicio del proceso de formalización habilitando los giros respectivos, y al final del proceso, luego de obtenida la patente municipal, es posible ingresar al Registro de SERNATUR. Esto muestra la importancia de que el S.I.I logre coordinarse con SERNATUR, para facilitar la compatibilidad entre giros y clases según la norma 2760. Considerando además que, para la obtención de la patente municipal los funcionarios del Departamento de Rentas y Patentes velarán por la coherencia entre el giro del S.I.I y el tipo de patente a solicitar.

Cabe señalar, que el inicio de actividades ante el S.I.I se realiza cuando una emprendedor toma la decisión de formalizar una empresa, sin embargo, previamente a realizarlo, se recomienda realizar estudios de prefactibilidad del nuevo emprendimiento de alojamiento turístico a desarrollar. Por ejemplo, consultar a la Dirección de Obras Municipales (DOM) si la localización de mi negocio permite realizar una actividad comercial asociada a un servicio de alojamiento turístico. Además, esta la posibilidad de recibir asesoría previa por un profesional arquitecto, ingeniero en construcción o afín, para efectos de las obras de construcción y zonificación. En cuanto a la formalización y

normativa vigente del turismo, se recomienda recibir asesorías por profesionales con estudios en turismo.

Dentro de las acciones más relevantes que se requieren para la coordinación e implementación de un proceso de estandarización corresponden a las siguientes:

Ilustración 14 Acciones y responsabilidades de los actores

| Acciones para la estandarización                                                                               | SERNATUR | S.I.I | MUNICIPALIDAD |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------|---------------|
| Incorporar giros y clases (Norma Chilena 2760)                                                                 |          |       |               |
| Ordenar la compatibilidad de las clases de servicios de alojamiento con el S.I.I.                              |          |       |               |
| Incorporar en los municipios esta alternativa de compatibilidad y correspondencia                              |          |       |               |
| Capacitar a los funcionarios municipales (Rentas y DOM) sobre los alcances de la Ley de turismo y Decreto 19   |          |       |               |
| Generar material de orientación para compatibilizar la Ley de Turismo, con la Ley de Rentas y Ley de Urbanismo |          |       |               |
| Capacitar a empresarios sobre la estandarización del proceso                                                   |          |       |               |
| Revisar y actualizar la Norma Chilena 2760                                                                     |          |       |               |

Fuente y elaboración: propia

En la ilustración 11, se presentan las principales acciones para la estandarización, en verde se indica la responsabilidad respectiva al tipo de actor relacionado con el proceso de formalización

Para hacer este proceso más coherente desde el comienzo con el inicio de actividades ante el S.I.I e inscripción de giro, se propone una tabla de correspondencia entre giros y clases de turismo según la norma chilena 2760. Esta permite orientar a los empresarios, a comenzar tramitando un giro pertinente con la clase de servicio que desea desarrollar. Esto facilita el proceso, evitando trabas en la formalización mediante una evaluación previa del proceso que permita identificar correctamente el tipo de servicio de alojamiento a prestar, y por ende, los trámites respectivos que se deben realizar.

Tabla 8 *Correspondencia entre giros S.I.I y clases de turismo SERNATUR*

| ROPUESTA SERNATUR                                     |                  |                                                         |
|-------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------|
| Clases NCh 2760 Of2013                                | GIROS del S.I.I. |                                                         |
|                                                       | Código           | Glosa                                                   |
| Hotel                                                 | 551001           | Actividades de hoteles                                  |
| Hotel Boutique                                        |                  |                                                         |
| Apart-Hotel                                           |                  |                                                         |
| Departamentos turísticos y/o departamentos ejecutivos |                  |                                                         |
| Residencial                                           | 551003           | Actividades de residenciales para turistas              |
| Hostal                                                |                  |                                                         |
| Hostel; albergue o refugios                           |                  |                                                         |
| Hostería                                              |                  |                                                         |
| Alojamiento familiar o Bed & Breakfast                | 551009           | Otras actividades de alojamiento para turistas N.C.P    |
| Haciendas o estancias                                 |                  |                                                         |
| Cabañas                                               |                  |                                                         |
| Centro de turismo de naturaleza o Lodge               |                  |                                                         |
| Complejos turísticos o resort                         |                  |                                                         |
| Termas                                                | 552000           | Actividades de camping y de parques para casas rodantes |
| Camping o recinto de campamento                       |                  |                                                         |

Fuente: Giros Servicio Impuestos Internos y Norma NCh2760. Elaboración: Colaboración propia con Servicio Nacional de Turismo.

### **5.1.2.1 Proceso de obtención de patente municipal para servicios de alojamiento turístico**

Previamente al emprender un negocio de prestación de servicios turísticos de alojamiento se recomienda realizar un estudio de prefactibilidad, para temáticas asociadas a la construcción y zonificación con un arquitecto y/o ingeniero en construcción, como también de profesionales con estudios y experiencia en turismo, quienes puedan orientar sobre normativa y proceso de formalización.

Se recomienda comenzar el trámite de obtención de la patente consultando a la Dirección de Obras Municipales (DOM) para verificar si es posible realizar la actividad comercial en el lugar deseado. Una vez confirmada la viabilidad, se debe solicitar la documentación respectiva. Posteriormente, se recomienda tramitar la resolución sanitaria, asegurándose de contar con todos los documentos necesarios para la formalización.

Una vez obtenidos los documentos de la DOM y la resolución sanitaria, se puede proceder con el trámite en el Departamento de Rentas y Patentes, añadiendo cualquier documentación adicional requerida. En el departamento de Rentas y Patentes, debe ser tramitada la solicitud de patente comercial, incorporando documentos como la iniciación de actividades ante el S.I.I, el permiso de edificación de la propiedad y el rol de la propiedad, entre otros. Finalmente, después de una revisión por parte de la municipalidad, se autoriza la patente. Esta se hace efectiva una vez que el representante legal realiza el pago correspondiente.

A continuación se presentan 7 pasos para la obtención de la patente municipal:

#### Proceso tramitación de la patente municipal

1. Emprendedor consulta al municipio a través de la DOM, si es posible realizar la actividad comercial según Plan Regulador.
2. Emprendedor solicita documentación a la DOM (Certificado de Informaciones Previas, Permiso de Edificación, Recepción municipal – Recepción de la Obra y Certificado de zonificación).
3. Emprendedor solicita autorización a la autoridad sanitaria correspondiente (aprobación de Sistemas de agua potable y Aguas Servidas domésticas, emitida por la SEREMI de Salud, entre otros).
4. Autoridad sanitaria inspecciona el lugar y emite un informe.
5. Emprendedor reúne documentación solicitada y la presenta al Departamentos de Rentas y patentes.
6. Municipalidad revisa la solicitud y la documentación presentada. Puede volver a requerir inspecciones adicionales. Si la revisión es satisfactoria, la municipalidad aprueba la solicitud y emite la patente de funcionamiento.

7. Usuario paga patente (derechos municipales) para entrega de esta.

### Estandarización del proceso de obtención de patente municipal para Servicios de Alojamiento Turístico

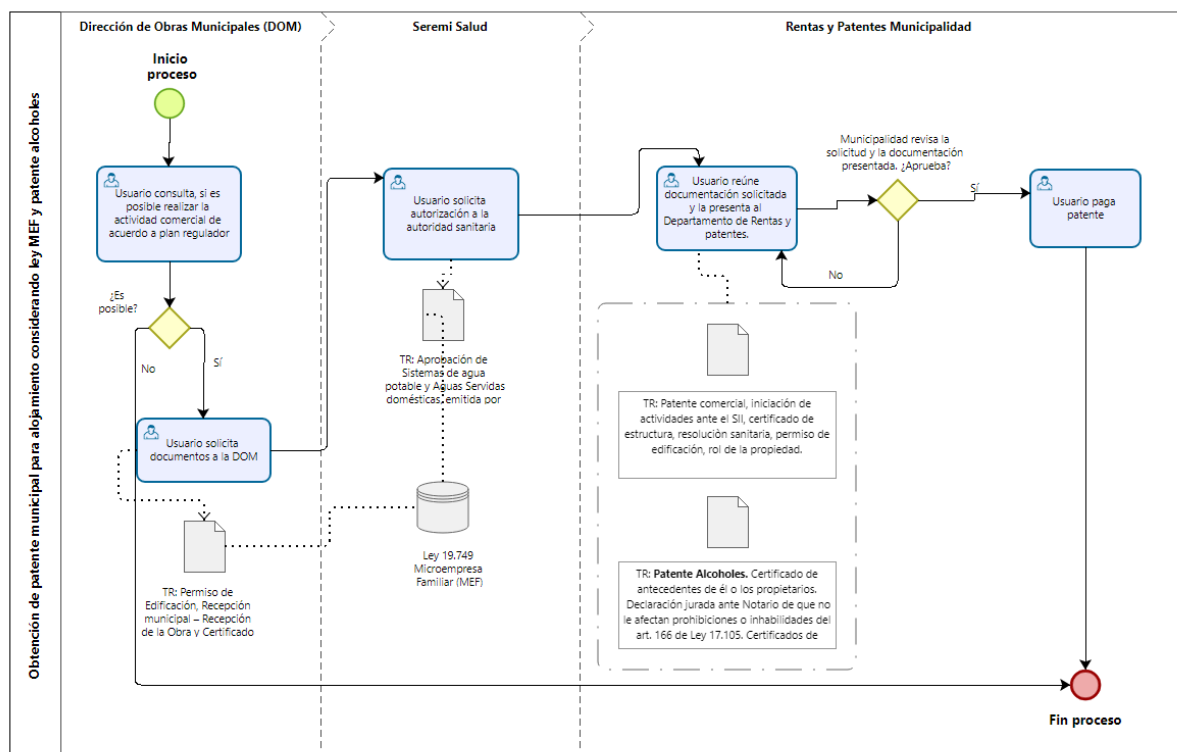
A continuación se presenta una propuesta de estandarización del proceso de obtención de patente municipal para servicios de alojamiento turístico, a partir de la normativa vigente. Esto se ha esquematizado a través de diagramas que facilitan la comprensión del proceso. Para comprender de mejor manera los próximos diagramas se debe tener en cuenta los significados de los símbolos que se presentan a continuación:

El inicio del trámite de patente municipal comienza luego de iniciar actividades ante el S.I.I. Es crucial tener claridad en el giro solicitado para que sea pertinente con la clase de servicio turístico que se implementará.

Si no se cuenta con algún documento o autorización requerida en cada etapa, ya sea ante la DOM, SEREMI de Salud, y departamento de Rentas y Patentes, se recomienda salir del proceso, y evaluar si realmente existe factibilidad para retomar el proceso de formalización. En las figuras presentadas anteriormente, esto corresponde a tomar la opción de salida, volviendo al inicio cuando falte un documento para tramitar.

A continuación se presenta una propuesta general del proceso de estandarización para la obtención de patente municipal para servicios de alojamiento turístico.

Ilustración 15 Diagrama General Síntesis del Proceso de Obtención de Patente Municipal para Servicios de Alojamiento considerando ley MEF y patente de alcohol de turismo



**Se recomienda iniciar el proceso con una consulta a la Dirección de Obras Municipales (DOM):**

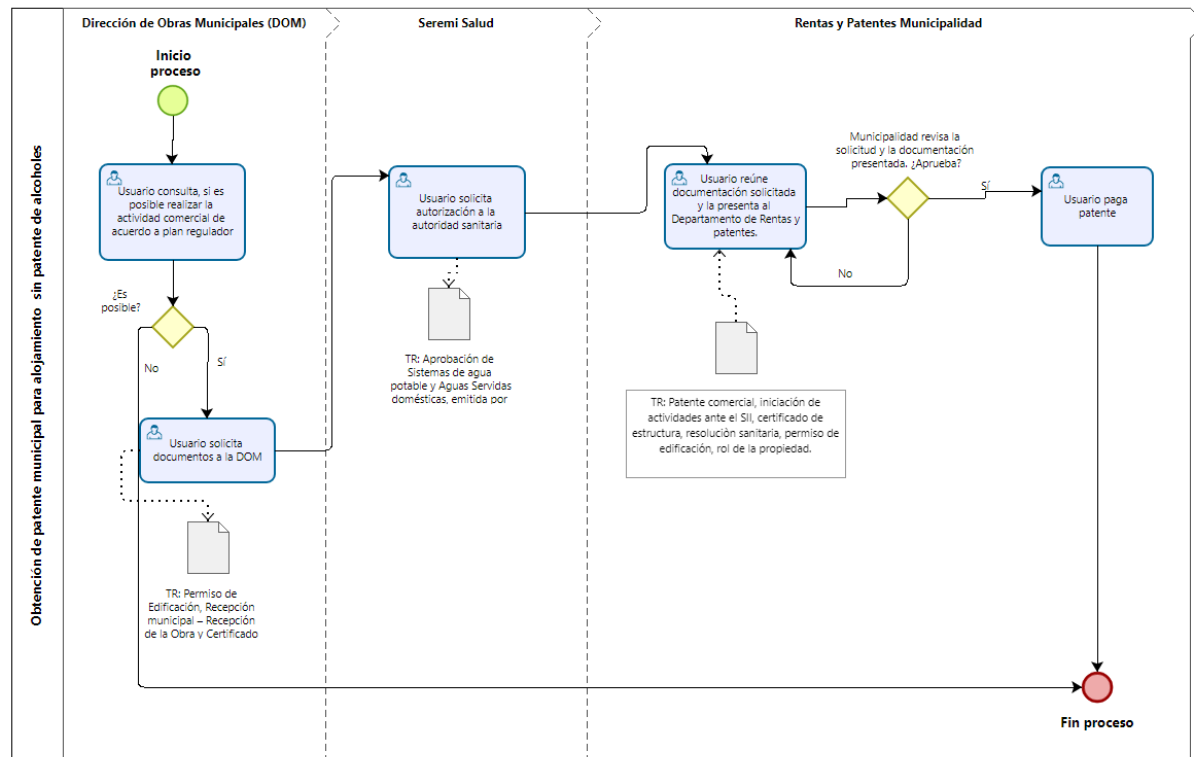
Se recomienda comenzar consultando a la DOM si es posible realizar la actividad comercial en el lugar, conforme al Plan Regulador. Si la actividad comercial es pertinente, se recomienda tramitar la documentación respectiva. Para iniciativas acogidas a la Ley 19.749 de microempresas familiares, se reducen las exigencias y se exime a estas empresas de algunos requisitos, tales como el Certificado de Informaciones Previas y el Certificado de Zonificación, además de simplificar la resolución sanitaria.

Si es posible realizar la actividad comercial y turística mediante la consulta, se recomienda realizar un estudio de prefactibilidad con profesionales asociados a las áreas de la construcción, arquitectura y turismo. Con quienes se pueda orientar la construcción y permisos de formalización.

La ilustración 13, muestra el panorama general de la formalización de los servicios de alojamiento turístico, considerando instituciones que son parte del proceso, documentos requeridos, procedimientos del emprendedor, Ley 19.749 de microempresas familiares y patente de alcohol de turismo. Posteriormente, iremos presentando diagramas enfocados a diferentes variantes de la

formalización. Por ejemplo, a continuación en la ilustración 14, enfatizaremos en el proceso de formalización sin considerar la patente de alcohol de turismo.

Ilustración 14. Síntesis del proceso de obtención de patente municipal para servicios de alojamiento turístico sin considerar patente de alcohol de turismo.



**Solicitud de documentos a la DOM:** Entre los documentos más relevantes y comunes a solicitar a la DOM se encuentran el Certificado de Informaciones Previas, el Certificado de Destino, el Permiso de Edificación y la Recepción Municipal de la obra.

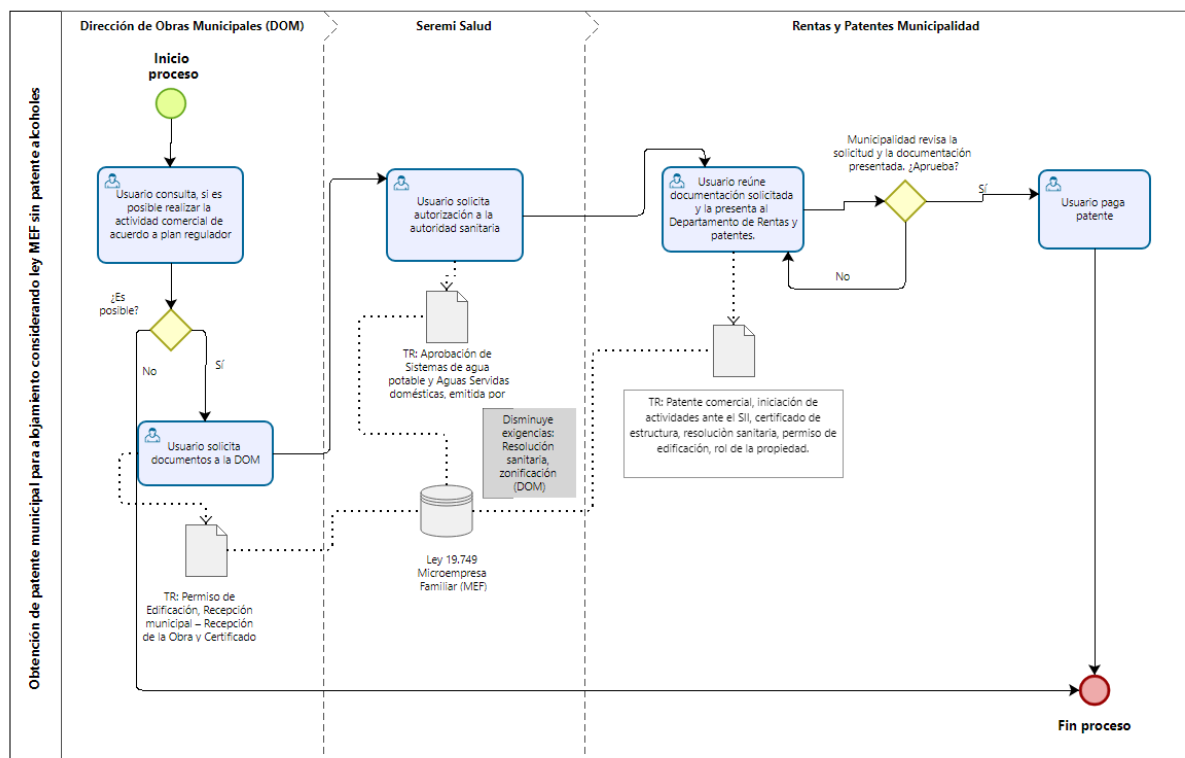
**Solicitud de autorización a la autoridad sanitaria:** Para solicitar la resolución sanitaria a la SEREMI de Salud, se necesitan documentos como: acreditación de propiedad o arriendo del inmueble, plano de ubicación, plano del inmueble, certificados de electricidad y gas, manejo de residuos, certificado emitido por la empresa sanitaria que acredite el funcionamiento de la red de agua potable y alcantarillado. Si la iniciativa no tiene acceso a estos servicios sanitarios, se deben agregar documentos sobre los proyectos de agua potable y alcantarillado para cumplir con la normativa.

**Reunión de documentación para presentar al Departamento Municipal de Rentas y Patentes:** Una vez obtenidos los documentos necesarios de la DOM y la resolución sanitaria, se pueden presentar los antecedentes al Departamento de Rentas y Patentes del municipio. Los documentos a presentar generalmente incluyen: Patente Comercial, iniciación de actividades ante el SII, Certificado

de Estructura, Resolución Sanitaria, Permiso de Edificación, Acta de Recepción Definitiva y Rol de la Propiedad.

En el caso de los emprendimientos que se pueden acoger a la Ley 19.749 de microempresas familiares, disminuye ciertos trámites que se indican a continuación.

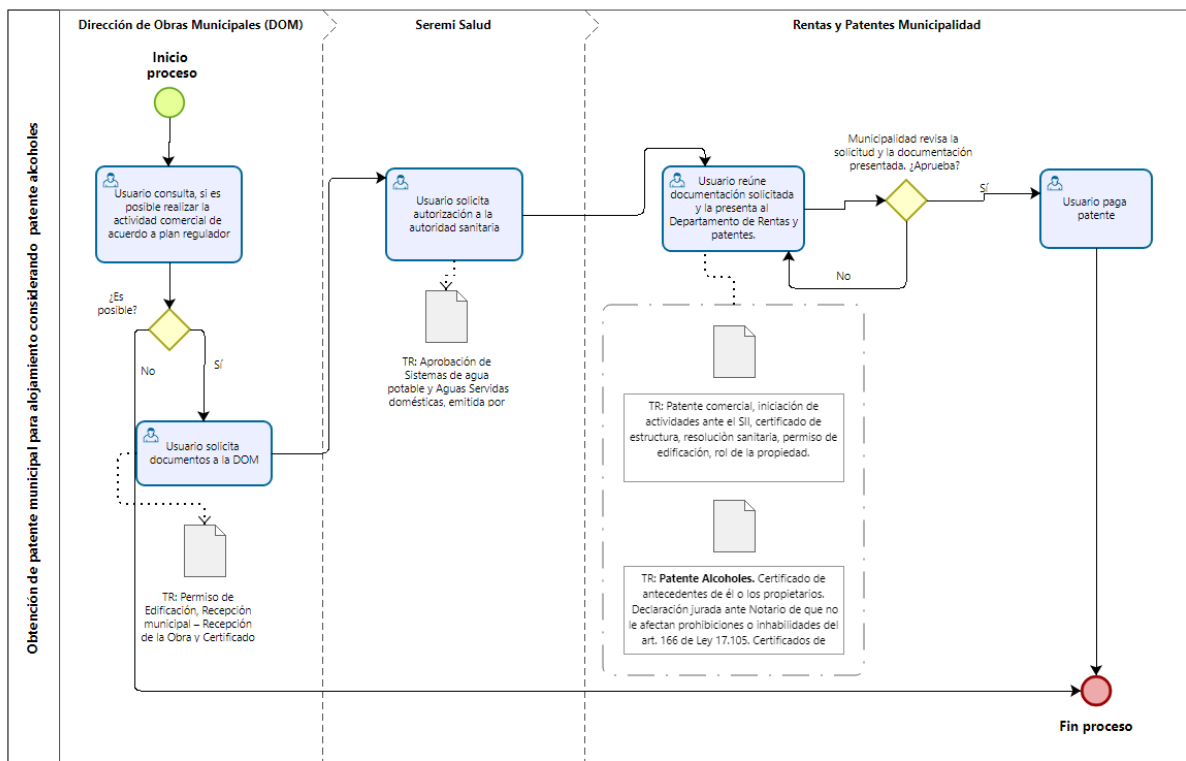
*Ilustración 15. Síntesis del proceso de obtención de patente municipal para servicios de alojamiento turístico considerando la ley de microempresa familiar*



**Solicitud de documentos a la DOM:** Las iniciativas acogidas a la Ley 19.749 pueden eximirse de presentar el Certificado de Informaciones Previas. Como también flexibilizar las exigencias del Plan Regulador, según sea el caso, y de acuerdo a la evaluación de la DOM.

**Solicitud de autorización a la autoridad sanitaria:** Los servicios turísticos de alojamiento acogidos a la Ley 19,749 solo deben ajustarse al D.S. N. 977, de 1997, del Ministerio de Salud, que aprobó el Reglamento Sanitario de los Alimentos.

Ilustración 16. Síntesis del proceso de obtención de patente municipal para servicios de alojamiento turístico con patente de alcohol de turismo



La patente de alcohol de turismo, es una fase del proceso de obtención de patente municipal, que se realiza posteriormente de haber realizado los trámites respectivos en la DOM, Seremi de Salud, y Rentas y Patentes. Esta contiene una serie de documentos personales del propietario que permitan garantizar que no se cuenta con antecedentes penales ni legales que impidan la obtención de esta patente.

**Patente de alcohol de turismo:** Para tramitar la patente de alcohol de turismo, SERNATUR debe emitir un informe técnico que posteriormente debe ser aprobado por el Concejo Municipal. Se debe considerar que los propietarios deben presentar certificado de antecedentes entre otros.

**Revisión y aceptación de la solicitud por parte de la municipalidad:** La municipalidad revisará la solicitud y, si la documentación es correcta, aceptará la solicitud de patente comercial.

**Pago de la patente:** Para hacer efectiva la patente municipal, el usuario deberá realizar el pago respectivo. El monto total de la patente es proporcional al capital del negocio.

### Check list para la obtención de resolución sanitaria

Para la tramitación de la resolución sanitaria se requiere de enviar una solicitud dirigida a la SEREMI de Salud correspondiente. Esta solicitud debe contener al menos los siguientes documentos.

- Documento que certifique la condición de propietario o de arrendatario.
- Plano de ubicación
- Planos del inmueble y del establecimiento en particular
- Certificados de electricidad y gas
- Manejo de residuos
- Certificado emitido por la empresa sanitaria. Red de abastecimiento de agua potable y alcantarillado.
- En el caso de sectores rurales o sin acceso a red de abastecimiento, deberán regular estos proyectos de potabilización del agua y alcantarillado. Considerando, estructura, cálculo, noria, conexiones y desinfección. Se detalla a continuación.

### Check list. Agua potable y alcantarillado. Para resolución sanitaria en zonas rurales y/o sin acceso a red

- Planilla de cálculo tipo para proyectos de agua potable, emitida por la SEREMI de salud.
- Red domiciliaria interior y exterior de agua potable, de acuerdo al Reglamento de Instalaciones Domiciliarias de Agua Potable y de Alcantarillado (RIDAA).
- Perfil de noria con brocal, tapa y sello sanitario reglamentarios, especificando su estructuralidad. Se determinarán los niveles estáticos y dinámicos de la fuente de captación por aforo realizado.
- Interconexiones hidráulicas reglamentarias a toda la instalación exterior del sistema de agua potable particular proyectadas.
- Memoria de cálculo de diseño y dimensionamiento de los equipos electromecánicos incorporados al proyecto.
- Fundaciones y estructura metálica para estanque elevado proyectado, memoria para equipos electromecánicos y cálculo de la red presurizada.
- Sistema de desinfección de aguas captadas. La norma Nch 409 obliga a desinfectar el agua potable distribuida por redes, debiendo existir una concentración residual de desinfectante activo en la red en forma permanente de 0,2 PPM.
- En el caso de tratarse de regularizaciones, se incluirá análisis bacteriológico.

Se recomienda explorar soluciones sanitarias sustentables, que promueve un diseño inspirado en la naturaleza sin residuos. Esto considera un ciclo sanitario, resolviendo sistemas de captación de agua, la planificación del uso del agua, reutilización de aguas grises, sistemas de tratamiento y evacuación

de desechos. Finalmente los efluentes son tratados y descargados al entorno, sin generar mayor impacto y retornando al ciclo del agua. Para más información revisar la documentación que se presenta en el sitio web: <https://www.sistemassanitariossustentables.cl/>.

Check list. Emprendedor presenta al departamento de rentas y patentes la siguiente documentación

- Solicitud de Patente Comercial.
- Fotocopia de Cédula de Identidad (Persona Natural)
- Fotocopia de la iniciación de actividades (SII)
- Capital Propio Inicial (Certificado de contador)
- Certificado de Estructura (Depto. de Obras Municipales)
- Resolución Sanitaria.
- La Dirección de Rentas o de Patentes Municipal emite un informe de forma interna a la Dirección de Obras, consultando si la propiedad se encuentra con permiso y recepción municipal y cualquier otra materia de tipo legal que deba cumplir según normativas y leyes vigentes.
- Contrato de arrendamiento si el local no es propio. (Incluye Ocupación del terreno si corresponde).
- Escritura de la empresa.
- Permiso de edificación y acta de recepción definitiva total de la propiedad donde está ubicado el local comercial (Depto. de Obras Municipales)
- Rol de la propiedad (SII)

## 5.2 Plan de trabajo

En la siguiente tabla se identifican los principales objetivos y acciones a seguir para los siguientes dos años.

Tabla 9 Plan de Trabajo propuesto 2024-2026

| Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                                 | Brecha                                                                                                                                | Actividades                                                                                                                                                                                                 | Responsables                                            | Plazos |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------|
| 1.-Brindar asistencia técnica y capacitación a municipios y empresarios turísticos sobre el proceso de obtención de formalización de establecimientos de alojamiento turístico y alcances de la Ley de Turismo y su vinculación a otras leyes que participan del proceso | 1) Desconocimiento de funcionarios de los departamentos de rentas y patentes sobre la Ley de Turismo 20.423, Decreto 19, y norma 2760 | 1.1.1 Implementar un programa de capacitación continua para los funcionarios municipales encargados de la gestión de patentes, asegurando que estén bien informados sobre la normativa y los procedimientos | Sernatur (Aprende turismo)                              | 2025   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                       | 1.1.2 Editar y distribuir afiches; guías y manuales digitales y/o impresos al interior del municipio a funcionarios públicos                                                                                | Transforma Turismo (esta asesoría) escalar con Sernatur | Año 8  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                       | 1.1.3 Ejecutar instancias de transferencias como Webinars, talleres y/o similares con distintas audiencias (eventuales emprendedores , encargados de municipios incumbentes, entre otros)                   | Transforma Turismo                                      | Año 8  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                       | 1.1.4 Generar alianzas con entidades como Centros de negocios Sercotec para difusión de herramientas (emprendedores)                                                                                        | Transforma Turismo                                      | 2024   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                       | 1.1.5 Generar acuerdo con Ministerio de Economía, fomento y turismo para generación de trabajo conjunto sobre la materia                                                                                    | Transforma Turismo                                      | 2024   |

|                                                                                   |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|                                                                                   |                                                                                                                                                          | 1.1.6 Gestionar con Subsecretaría de turismo y Sernatur envío de orientaciones para compatibilizar Ley de Turismo, con la Ley de Rentas y Ley de Urbanismo.                                                                                                                                    | Transforma Turismo (esta asesoría)                                                              | 2024      |
|                                                                                   | 2) Desconocimiento de empresarios turísticos del proceso obtención de patentes de alojamiento                                                            | 1.2.1 Desarrollar una lista de chequeo simplificada y estandarizada de documentos y requisitos que debe cumplir el solicitante disponibilizada en web transformaturismo.cl                                                                                                                     | Transforma Turismo (esta asesoría)                                                              | 2024      |
|                                                                                   |                                                                                                                                                          | 1.2.2 Editar y distribuir afiches; guías y manuales digitales y/o impresos dirigidos a usuarios                                                                                                                                                                                                | Transforma Turismo (esta asesoría) escalar con Sernatur                                         | 2024      |
|                                                                                   |                                                                                                                                                          | 1.2.3 Difundir plataforma de MINECOM de sistema unificado de permisos (SUPER) <a href="https://super.gob.cl">https://super.gob.cl</a>                                                                                                                                                          | Transforma turismo Asociación Chilena de Municipios y Asociación de municipios turísticos       | 2024      |
| 2.- Vinculación ley de turismo al proceso de formalización de empresas de turismo | 1) El proceso de tramitación para la patente municipal es engorroso y demoroso tanto para los funcionarios municipales como también para los empresarios | 2.1.1 Trabajo con Seremi de Salud y MINVU para emitir directrices claras (circulares/instructivos) dirigidas a los municipios que permitan optimizar las autorizaciones sanitarias y de las DOM, respectivamente y, minimizar la discrecionalidad en la interpretación de las normas vigentes. | Subsecretaria de turismo-Sernatur-SEREMIS de economía, fomento y turismo regionales, municipios | 2024-2026 |
|                                                                                   |                                                                                                                                                          | 2.1.2 Ofrecer asistencia técnica a los solicitantes a través de la plataforma digital, incluyendo tutoriales, preguntas frecuentes y un sistema de atención al usuario para resolver dudas.                                                                                                    | Asociación Chilena de Municipios y Asociación de municipios turísticos                          | 2025      |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                               |                                                                 |           |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------|
|  |                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2.1.3 Crear un portal informativo donde se detallen los procedimientos, requisitos y normativas vigentes para la obtención de patentes.                                       | Ministerio de Economía, Fomento y Turismo                       | 2025      |
|  |                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2.1.4 Realizar encuestas de satisfacción tanto a los funcionarios municipales como a los usuarios, para obtener retroalimentación y ajustar los procesos según sea necesario. | Subcomité municipal de patentes (alinearlo a nombre de informe) | 2025      |
|  | 2.- El proceso de obtención de patentes de alojamiento se guía mayormente por la Ley de Rentas Municipales, Ley General de Urbanismo y Construcciones, y decretos sanitarios no siendo considerada la Ley de Turismo en la interpretación municipal de las normas | 2.2.1 Generar material de orientación para compatibilizar la Ley de Turismo, con la Ley de Rentas y Ley de Urbanismo.                                                         | Subsecretaría de turismo-Sernatur                               | 2024-2025 |
|  |                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2.2.2 Incorporar temas patentes en el Comité regional de Seremis del turismo donde se convoque a Seremi de Salud                                                              | Comité regional de Seremis del turismo                          | 2024      |
|  |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                               |                                                                 |           |
|  | 3.-Constante desactualización de los servicios del Registro de SERNATUR, ante temporalidad de la patente municipal.                                                                                                                                               | 2.3.1 Impulsar una mejor coordinación entre SERNATUR Regional y municipios sobre la formalización de servicios turísticos de alojamiento                                      | Comité regional de Seremis del turismo                          | 2024      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                            |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.- Generar instancias territoriales de trabajo con actores claves (Servicio de Salud, DOM, MOP, Sernatur, bienes nacionales) para desarrollar alternativas, planes, programas y proyectos para la disminución de brechas de infraestructura y permisos específicos | 1.- Carencia de posibilidad de formalizarse en territorios rurales, por faltas de alcantarillado, presencia de zonas de riesgo, y problemas en los títulos de propiedad. En estos territorios, el proceso es aún más demoroso y engorroso. | 3.1.1 Incorporar a Seremi de Salud, MINVU, SII y otras instituciones de ser necesarias al comité de formalización de empresas de turismo                                                                   | Comité de formalización de empresas de turismo a nivel regional- MOP- Seremi de Salud- SII | 2024-2025 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                            | 3.1.2 Realizar un trabajo de coordinación para simplificar el proceso de obtención de autorizaciones sanitarias y autorizaciones de la que sea parte del trabajo de comité regional de seremis de turismo. | Comité regional de Seremis del turismo (invitando a Seremi Salud y SII)                    | 2024-2025 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2.- Falta de capacidades de inversión apropiadas para obtener resoluciones sanitarias en territorios rurales. ¿Por qué forzar la obtención de resoluciones sanitarias donde no hay factibilidad?                                           | 3.2.1 Generar líneas de apoyo a la inversión en empresas de alojamiento turístico rural como por ej. Subsidio activo fijo de Sercotec, Indap, crédito blando Banco Estado, entre otras líneas              | Ministerio de economía, Subsecretaría de Turismo                                           | 2025      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                     | 3.- Déficit de infraestructura de servicios básicos en algunos territorios                                                                                                                                                                 | 3.3.1 Gestión con MOP para priorización de inversión de APR y alcantarillados en zonas rurales de destinos turísticos.                                                                                     | Subsecretaria de turismo- Sernatur- MOP                                                    | 2024      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                            |           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                            |           |

|  |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                         |      |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------|
|  |                                                                                                                                                                              | 3.3.2 Transferencia de experiencia de Soluciones sanitarias sustentables: <a href="https://www.sistemassanitariossustentables.cl/">https://www.sistemassanitariossustentables.cl/</a>                                       | Subsecretaria de turismo                                                                | 2024 |
|  | 4.- Vigencia de las patentes municipales demasiado cortas (6 meses), este problema se agudiza para el caso de las patentes de alcoholes que requiere de mayor documentación. | 3.4.1 Incorporar en el trabajo de ministerio de Economía que esta impulsando como Pyme Ágil, Patente en un día ( <a href="https://www.registrodeempresasysociedades.cl">https://www.registrodeempresasysociedades.cl</a> ). | Comité de formalización de empresas de turismo a nivel regional- MINVU- DOM Municipales | 2024 |

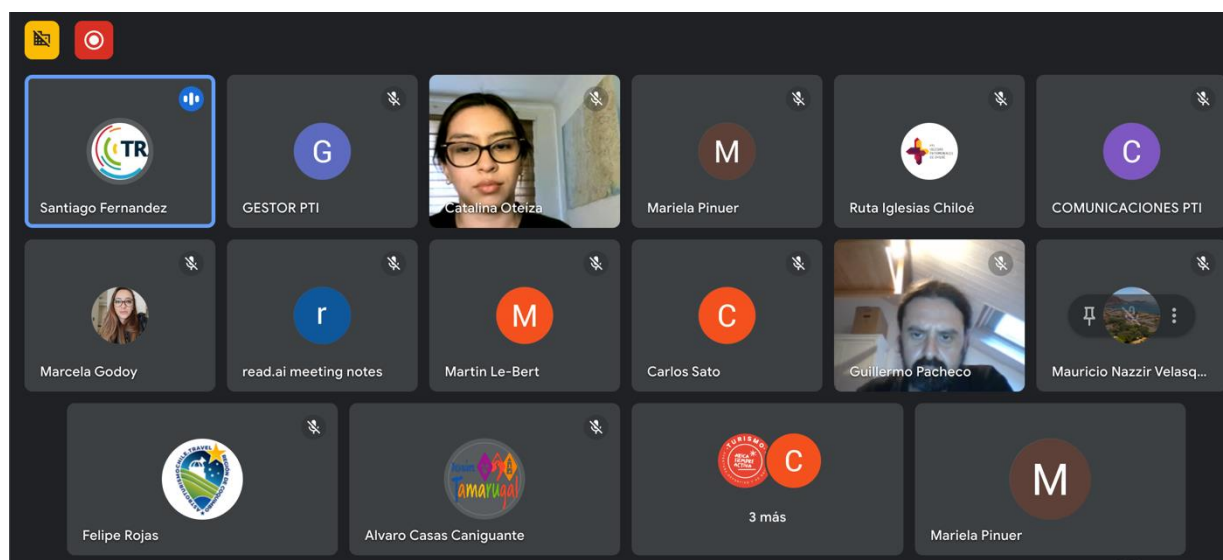
Fuente y elaboración: propia

### 5.3 Acciones de participación

En el marco del trabajo de socializar las propuestas de agilización, estandarización y plan de trabajo, se realizaron dos talleres online con actores claves:

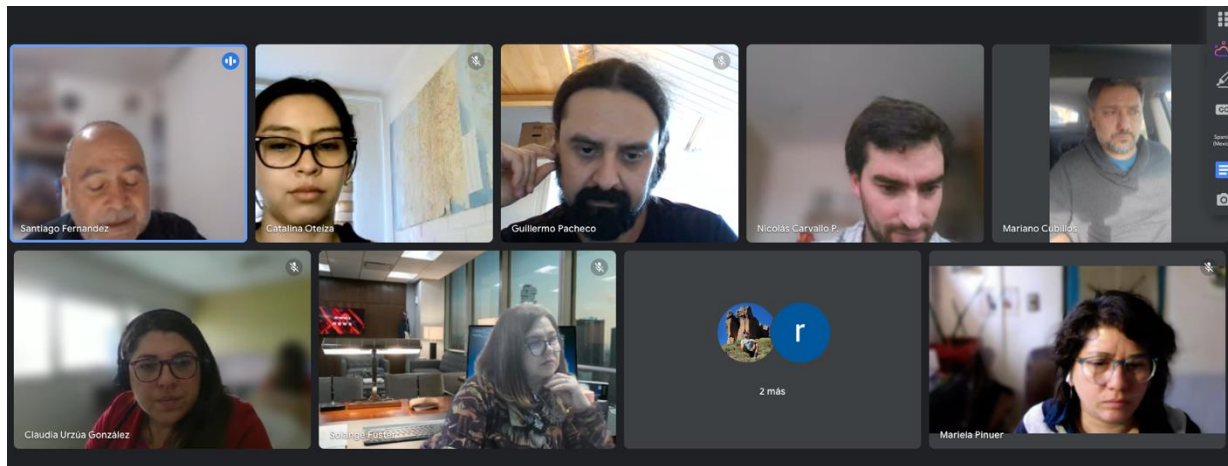
1. Taller grupo Coordinación Multinivel de Turismo, realizado el día 27 de mayo a las 15 horas a través de Meet. En dicha instancia se convocó a los diferentes programas de Corfo, entre programas Estratégicos Regionales, Meso Regionales, PTI, entre otros.

*Ilustración 16 Participantes taller 27 de mayo 2024*



2. Taller Comité Ejecutivo Transforma Turismo, realizado el día martes 28 de mayo 2024 a las 11 horas a través de Meet. En esta instancia se convocó a actores públicos y privados parte del comité ejecutivo del programa transforma turismo.

Ilustración 17 Participantes taller 28 de mayo 2024



En ambas instancias se desarrollaron actividades participativas con el fin de revisar las propuestas entregadas, y generar un proceso de retroalimentación y mejora de estos. Las herramientas utilizadas fue Menti y Mural.

Ilustración 18 Ejemplos de herramientas utilizadas



Ve a [menti.com](https://menti.com) y utiliza el código 6910 8463

Mentimeter

## ¿Consideras otras opciones de agilización?

8 responses

Interoperación de bases de datos internas y externas y consulta periódica al RNPST

Sitio web nacional con todo estandarizado y que internamente se derive a los municipios

Si, las medidas parecen adecuadas

considerar soluciones que efectivamente estandaricen los procesos y procedimientos de patentes a nivel nacional, evitando la interpretación de la ley o de los reglamentos.

Sugiero que algo mas importante para empujar medidas de estandarización es un manual, idealmente visado por Subdere, que oriente específicamente a los deptos de municipios al mejorar sus procesos

conocer la problemática concreta que afecta la formalización de las empresas (interpretación de ley, interpretación de reglamento u otro)

acompañar con una campaña comunicacional potente dirigida a los actores claves de municipios y del sector turismo, relevando la importancia de la estandarización, entre otros

identificar 4-5 causas principales y segmentar soluciones a esos casos





## 6. DISEÑOS

Se han desarrollado 4 diferentes diseños vinculados al

- 1.- Proceso de obtención de patente municipal para establecimientos de Alojamiento turístico.
- 2.- Proceso de agilización para obtención de patente municipal
- 3.- Proceso de Estandarización para la obtención de patente municipal para establecimientos de alojamiento.

En el siguiente enlace es posible descargar los [diseños](#)

# ANEXOS

## 1.- CUESTIONARIO ENTREVISTAS REALIZADAS

### ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA ACTORES DEL SECTOR PÚBLICO

“Asesoría Especializada: Facilitación y Estandarización del Proceso de Otorgamiento de Patentes Municipal para Establecimientos de Alojamiento Turístico”. Mandatada por Transforma Turismo y ejecutada por Amuy Chile.

Objetivo: Profundizar con actores clave sobre los mecanismos de formalización de los servicios de alojamiento turístico con foco en el proceso de otorgamiento de patente municipal.

### CUESTIONARIO

1. De acuerdo con su experiencia, ¿Cuáles son los principales problemas que enfrentan los empresarios de servicios de alojamiento turístico para tramitar una patente municipal?
2. ¿Qué tipos de patentes municipales asociadas a servicios de alojamiento usted conoce? ¿Podría compartir documentación sobre ese tipo de patentes especificando a qué municipios corresponden?
3. ¿Cuáles diferencias usted identifica entre las patentes municipales asociadas a alojamiento al comparar distintos municipios? ¿Son similares o distintas? Argumente.
4. ¿Las patentes municipales de los municipios son consistentes con las clases de servicios del Registro de SERNATUR? ¿Ambas categorizaciones son compatibles?
5. ¿Cuál es el proceso regular para ingresar nuevos tipos de patentes en un municipio? ¿Mediante que mecanismos legales el municipio puede agregar nuevos tipos de patentes?
6. De acuerdo con su experiencia ¿Cuáles mecanismos legales sustentan las actuales patentes municipales?
7. De acuerdo con su experiencia ¿Los tipos de patentes municipales de los servicios de alojamiento turísticos son coherentes con los tipos de giros y actividades económicas del S.I.I?
8. ¿Cuáles son los principales problemas que presentan las patentes municipales asociadas a servicios de alojamiento cuando deben ser validadas para ingresar al Registro de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR?
9. ¿Qué municipios usted recomendaría estudiar para profundizar sobre la compatibilidad de las patentes municipales de los servicios de alojamiento con las clases categorizadas en el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR? *Argumente sobre la relevancia de estos casos de interés.*

## ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA ACTORES DEL SECTOR PRIVADO

“Asesoría Especializada: Facilitación y Estandarización del Proceso de Otorgamiento de Patentes Municipal para Establecimientos de Alojamiento Turístico”. Mandatada por Transforma Turismo y ejecutada por Amuy Chile.

Objetivo: Profundizar con actores clave sobre los mecanismos de formalización de los servicios de alojamiento turístico con foco en el proceso de otorgamiento de patente municipal.

### CUESTIONARIO

1. De acuerdo con su experiencia ¿Cuáles son los principales problemas que enfrentan los empresarios de servicios de alojamiento turístico para tramitar una patente municipal?
2. ¿Qué tipos de patentes municipales asociadas a servicios de alojamiento usted conoce? Considera que estas cubren todas las tipologías o clases de servicios turísticos de alojamiento.
3. ¿Cuáles problemas identifica usted en el momento de validar la patente municipal ante SERNATUR para ingresar un servicio de alojamiento al Registro de Prestadores de Servicios Turísticos?
4. ¿Las patentes municipales de los municipios son coherentes con las clases de servicios del Registro de SERNATUR? ¿Su categorización es compatible?
5. De acuerdo con su experiencia ¿Los tipos de patentes municipales de los servicios de alojamiento turísticos son coherentes con los tipos de giros y actividades económicas del S.I.I?
6. De acuerdo con su visión ¿La patente que se registra es coherente con el servicio de alojamiento que presta? *Puede responder sobre su experiencia personal, o sobre el conocimiento sobre la experiencia de otros.*
7. ¿Qué tipo de patentes de servicios de alojamiento usted ha tramitado? *Si su respuesta es afirmativa avance a la siguiente pregunta.*
8. ¿Cómo seleccionó la patente que le correspondía? ¿Tuvo orientación desde el municipio para seleccionar su patente?
9. ¿Está conforme con el tipo de patente municipal que usted registró? Argumente.

## ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA ACTORES DE MUNICIPIOS

“Asesoría Especializada: Facilitación y Estandarización del Proceso de Otorgamiento de Patentes Municipal para Establecimientos de Alojamiento Turístico”. Mandatada por Transforma Turismo y ejecutada por Amuy Chile.

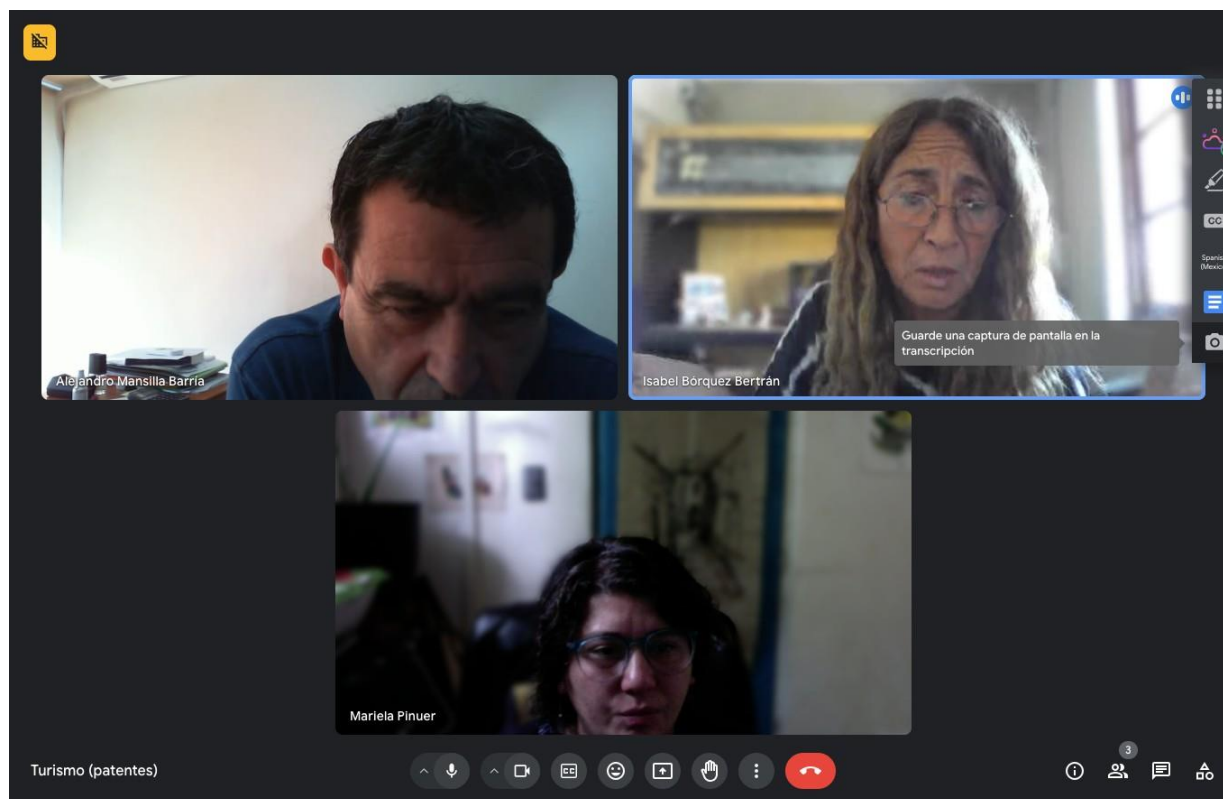
Objetivo: Profundizar con actores clave sobre los mecanismos de formalización de los servicios de alojamiento turístico con foco en el proceso de otorgamiento de patente municipal.

## CUESTIONARIO MUNICIPIOS

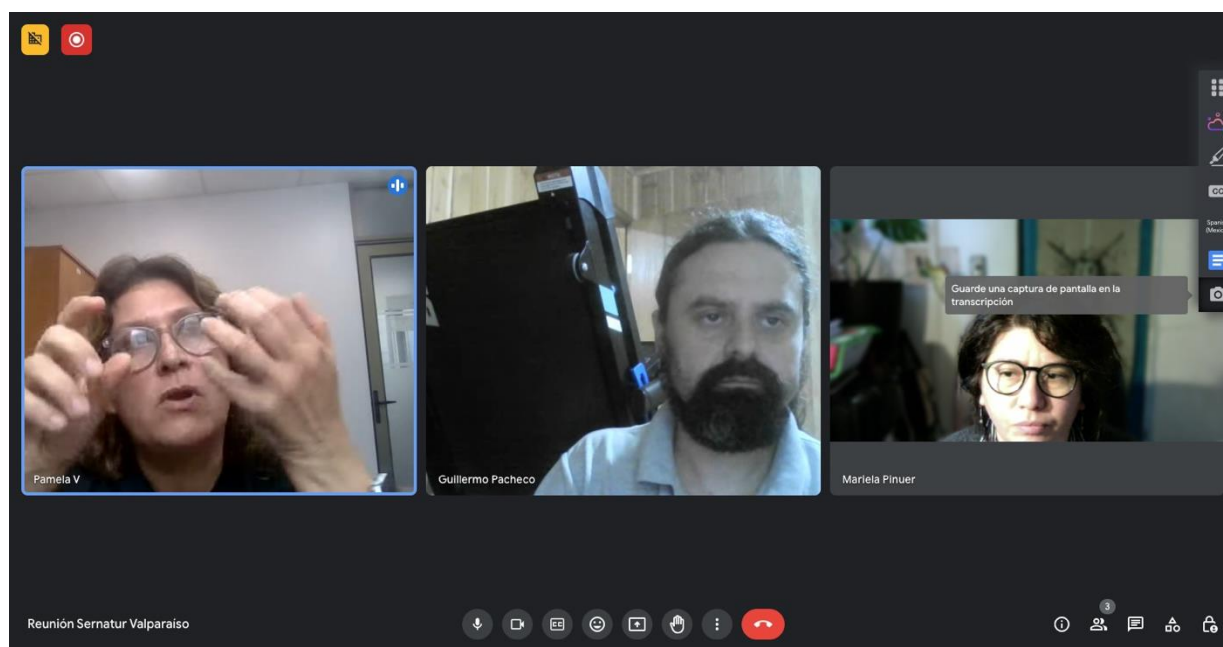
1. De acuerdo con su experiencia, ¿Cuáles son los principales problemas que enfrentan los empresarios de servicios de alojamiento turístico para tramitar una patente municipal?
2. ¿Qué tipos de patentes municipales asociadas a servicios de alojamiento cuentan uds en el municipio? ¿Podría compartir documentación sobre ese tipo de patentes ¿?
3. ¿Las patentes de alojamiento que uds tienen son consistentes con las clases de servicios del Registro de SERNATUR? ¿cree ud que Ambas categorizaciones son compatibles?
4. ¿Cuál es el proceso regular para ingresar nuevos tipos de patentes en un municipio? ¿Mediante que mecanismos legales el municipio puede agregar nuevos tipos de patentes?
5. De acuerdo con su experiencia ¿Cuáles mecanismos legales sustentan las actuales patentes municipales?
6. De acuerdo con su experiencia ¿Los tipos de patentes municipales de los servicios de alojamiento turísticos son coherentes con los tipos de giros y actividades económicas del S.I.I?
7. Según su conocimiento ¿Cuáles son los principales problemas que presentan las patentes municipales asociadas a servicios de alojamiento cuando deben ser validadas para ingresar al Registro de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR?
8. ¿Han desarrollado uds. Algún mecanismo especial para facilitar la obtención de las patentes municipales?
9. ¿Consideran pertinente la idea de que las patentes municipales puedan alinearse con las tipologías de turismo de la Ley de Turismo?
10. ¿Consideran pertinente la idea de que las patentes municipales puedan alinearse con la norma 2760 sobre las clases de turismo del Registro de SERNATUR?

## 2.- VERIFICADORES REUNIONES REALIZADAS

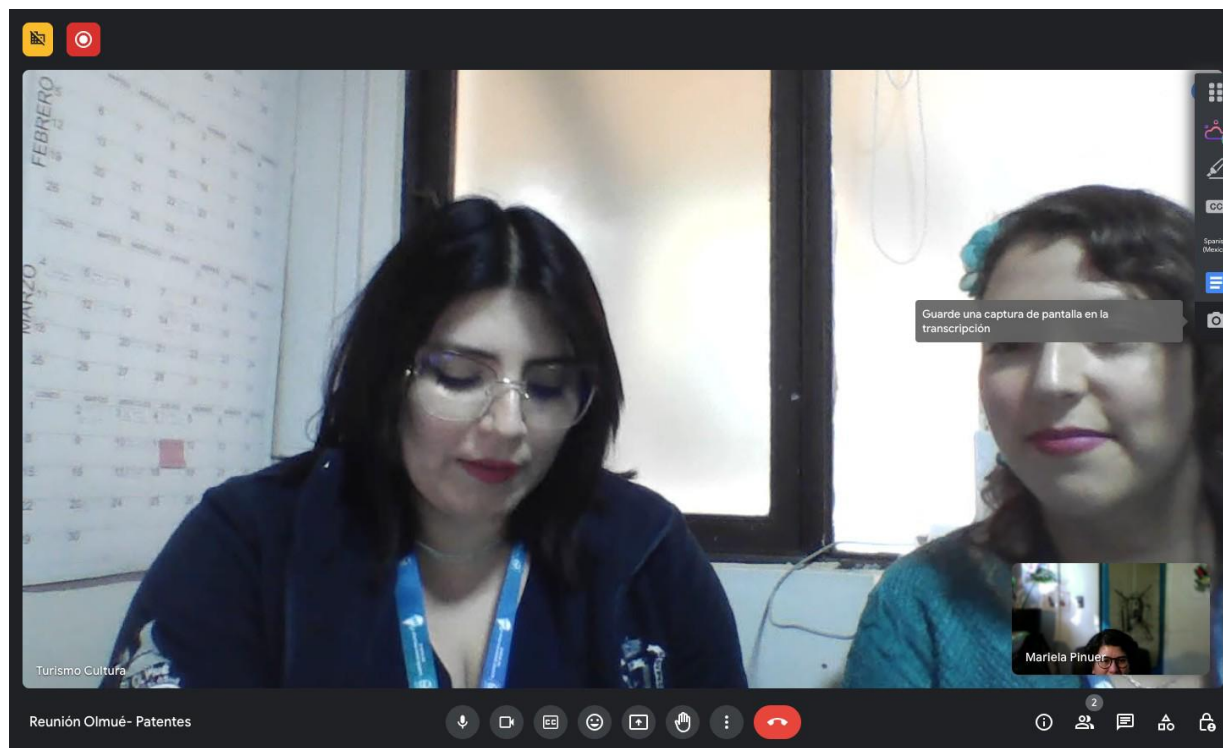
Entrevista Municipio de Santiago



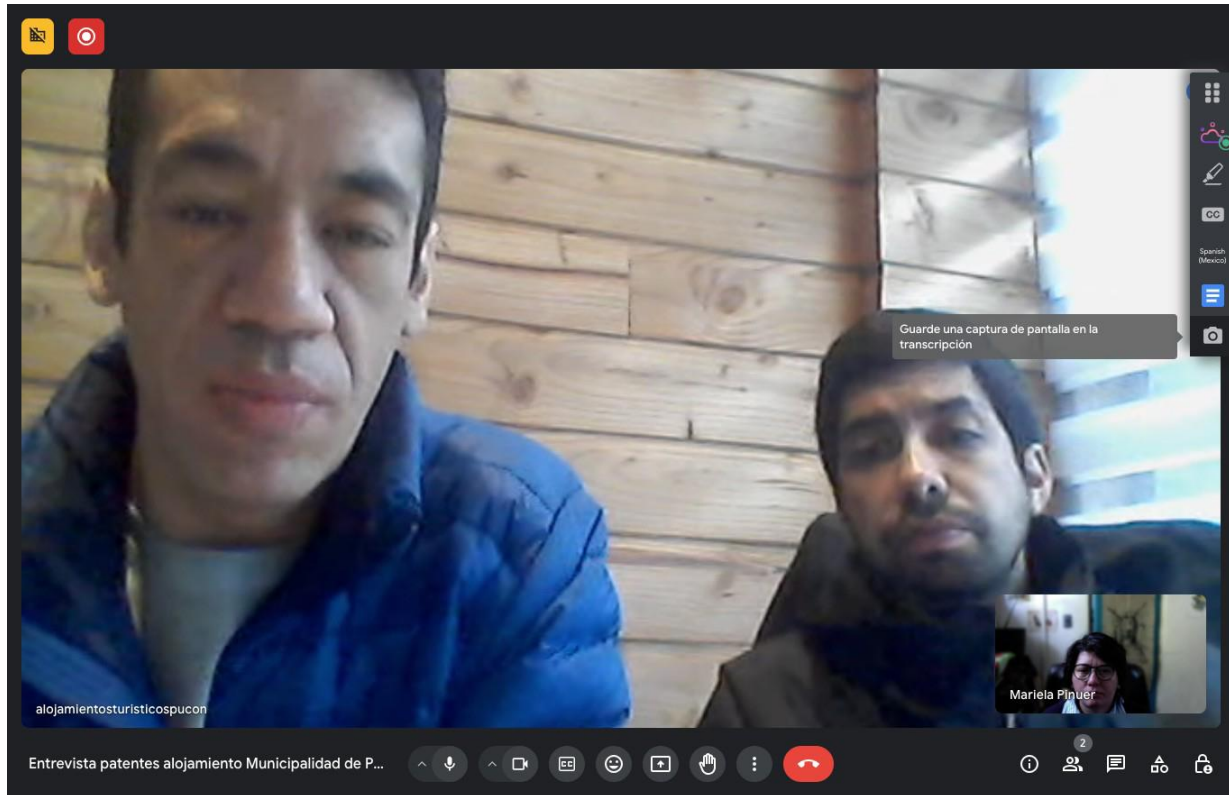
Entrevista SERNATUR Valparaíso



Entrevista Municipio de Olmué



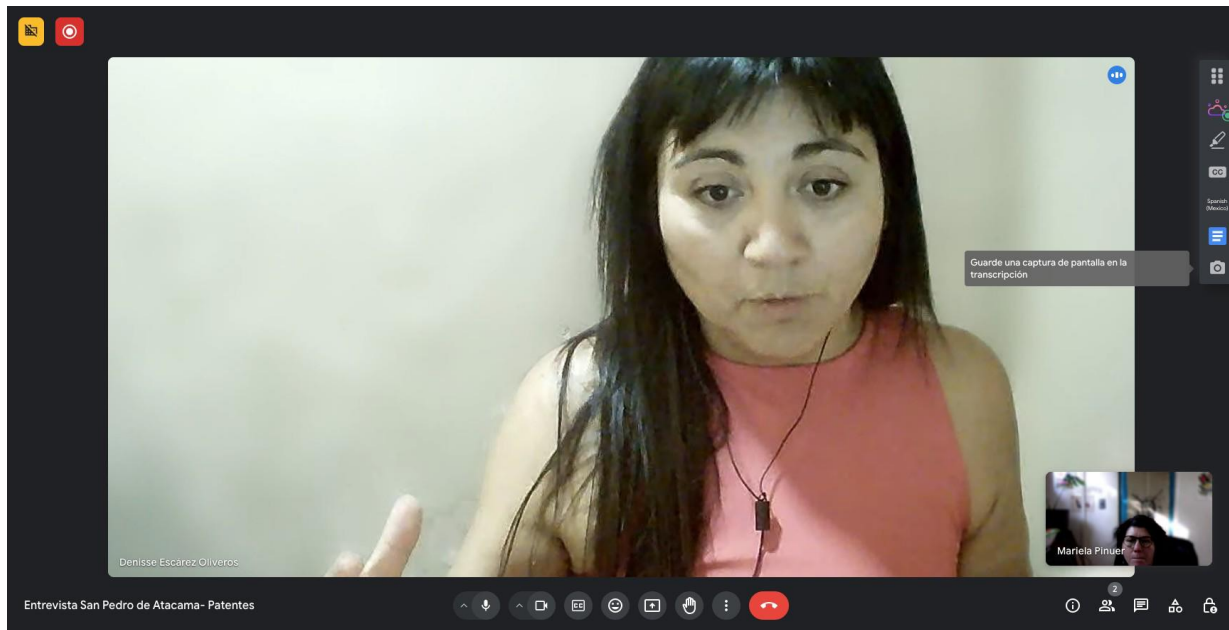
Entrevista Municipio de Pucón



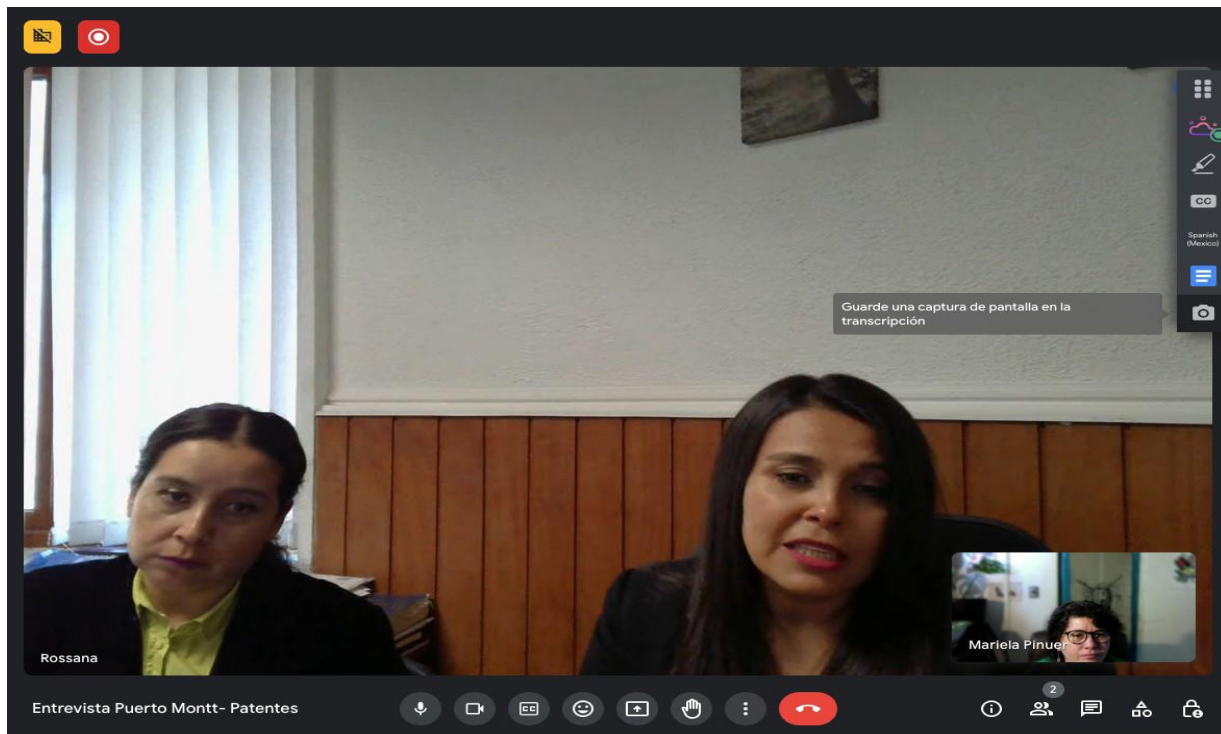
## Entrevista Municipio de Quillota



## Entrevista Municipio de San Pedro de Atacama



## Entrevista Municipio de Puerto Montt



3.- Encuesta Alojamientos turísticos ([formulario](#))

4.- Entrevista Luís Martínez 18 de junio 2024.

