



FORMALIZACIÓN DE EMPREDIMIENTOS TURÍSTICOS INSULARES

Con énfasis en la formalización de
alojamientos y restaurantes
con Ley MEF



Programa de Capacitación, fomento
productivo, asesoría técnica y comercial
al turismo rural en zonas de rezago
de la Región de Los Lagos
una iniciativa de





una iniciativa de



La información presentada en esta publicación es el resultado de la sistematización de procesos requeridos para la formalización de emprendimientos turísticos insulares, realizada en el marco de la actividad 2.2.1 “Preparación y acompañamiento a la implementación de Hojas de Ruta para la formalización de los emprendimientos turísticos”, del Programa “Capacitación, fomento productivo, asesoría técnica y comercial al turismo rural en zonas de rezago de la Región de Los Lagos”, Código BIP 40032298-0, ejecutado por ONG Poloc por encargo del Gobierno Regional de Los Lagos.

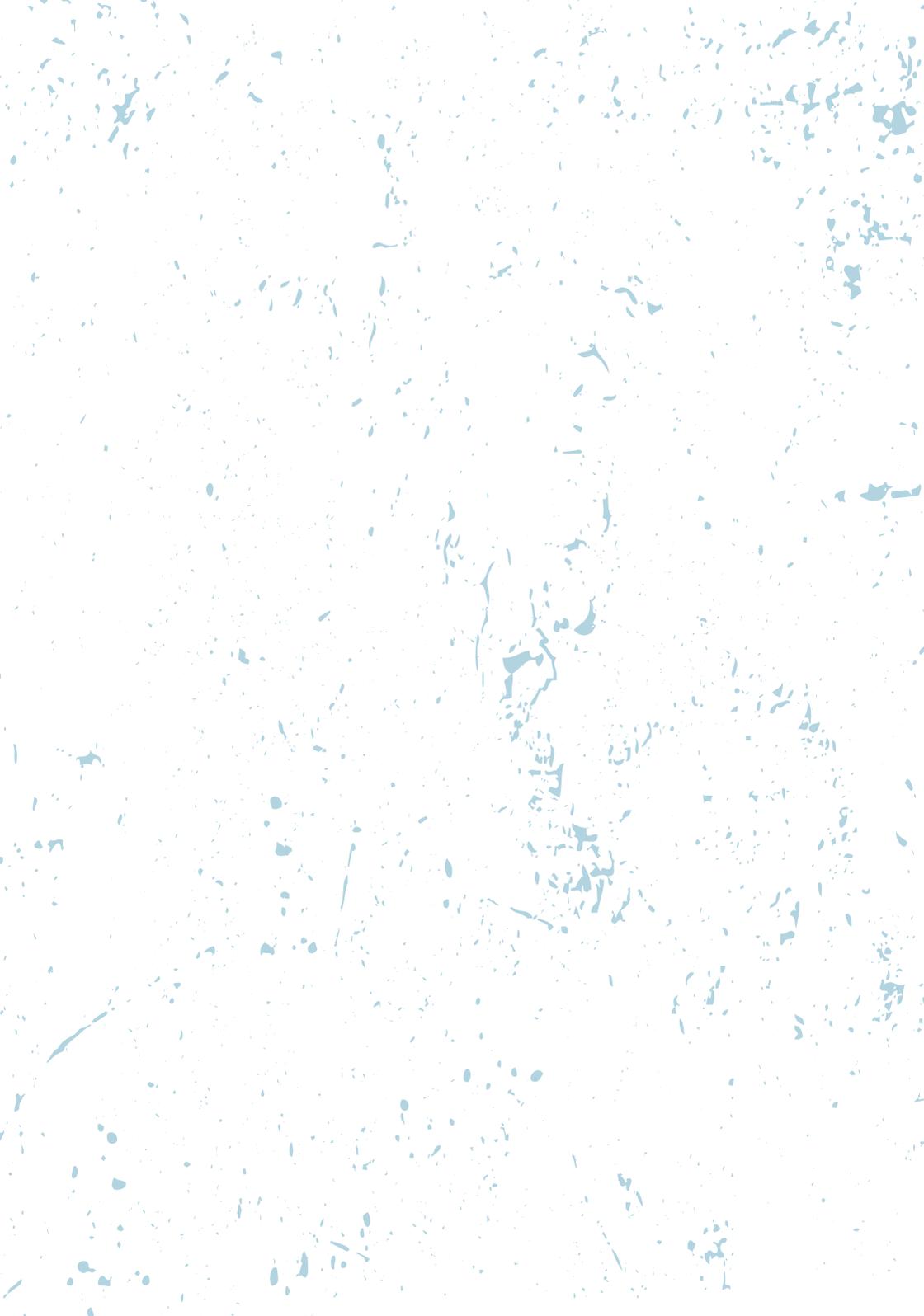


FORMALIZACIÓN DE EMPREDIMIENTOS TURÍSTICOS INSULARES

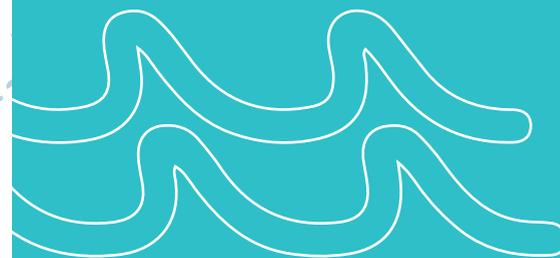
Con énfasis en la formalización de
alojamientos y restaurantes
con Ley MEF

ONG Poloc © Octubre 2023

a cargo de Francisca Lobo, arquitecta,
y Carolina Peña, magíster en turismo,
medioambiente y desarrollo.



1



- PRESENTACIÓN -



Los procesos de formalización de los emprendimientos turísticos insulares son importantes porque promueven condiciones sanitarias, de calidad, seguridad y legalidad de los negocios.

Formalización, según el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo¹

“La formalización es el conjunto de trámites y procedimientos necesarios para que una iniciativa de emprendimiento se constituya como una entidad propia y cumpla con las normativas y regulaciones laborales, sanitarias, municipales, tributarias, entre otras”.

La formalización facilita el encadenamiento con otros emprendimientos y con tour operadores, además de ser obligatoria en ciertos rubros, y habilita la promoción por parte de municipios y SERNATUR. Es por esto que resulta relevante promover una visión del proceso de formalización no enfocada exclusivamente en el tremendo desafío que implica en los contextos insulares, sino que también ponga de relieve las oportunidades que implica: acercar a las emprendedoras y emprendedores a una vasta red institucional cuya misión es acompañarles en el proceso y brindarles servicios de apoyo para el mejoramiento de su actividad.

La formalización de los emprendimientos turísticos en territorios de rezago es un proceso complejo y largo, y en muchos casos los procesos y requisitos exigidos no son pertinentes al aislamiento geográfico de los emprendimientos turísticos insulares. La formalización implica varios pasos que dependen unos de otros, y distintos tipos de trámites para cumplir con las normativas vigentes. En cada emprendimiento la formalización es un proceso distinto, único, no sólo porque varía por

clase de servicio turístico que se ofrece, sino porque el punto de partida de cada emprendimiento es singular y, además, porque requerimientos y criterios pueden variar de un municipio a otro. A esto hay que sumar que la formalización implica dialogar y trabajar con distintas instituciones para obtener permisos y certificaciones, y muchas veces existen barreras relacionadas a la ausencia de infraestructura habilitante e inseguridad en la tenencia de la pequeña propiedad rural.

La buena noticia es que de a poco se ha ido avanzando en dotar de flexibilidad y mayor pertinencia a los trámites exigidos en los diferentes ámbitos que implican los procesos de formalización. Un ejemplo de ello es la Ley MEF (Microempresa Familiar), que constituye una oportunidad para avanzar en la formalización de la gran mayoría de los emprendimientos turísticos insulares, dado que reduce notablemente el espesor de trámites requeridos.

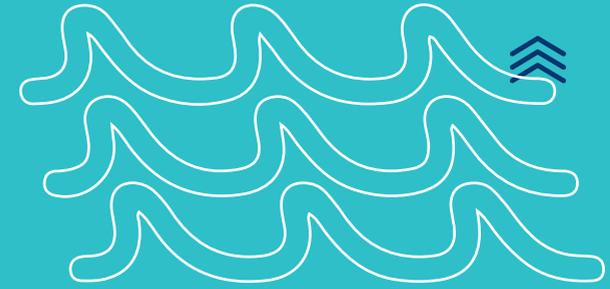
El documento que se presenta a continuación pone a disposición de las personas interesadas en iniciar procesos de formalización de sus negocios turísticos, una descripción detallada de los procesos que deben llevar a cabo con esa finalidad.²

¹ En: <https://www.sii.cl/destacados/educacion/siieducu/>

² Se ha priorizado la sistematización de información específica para la formalización de los rubros de alojamiento y restaurante con Ley MEF, dado que el 85% de los negocios insulares catastrados en el marco del Programa de capacitación, fomento productivo, asesoría técnica y comercial al turismo rural en zonas de rezago, en cuyo marco se ha realizado este trabajo, se ubican en el mismo predio que la vivienda y el 90% de los participantes del programa tienen negocios pertenecientes a la tipología de alojamiento y restaurantes o similares de SERNATUR. En el Anexo se expone información sobre los tipos y clases de emprendimientos catastrados en el marco del Programa.



2



- PROCESOS PARA LA FORMALIZACIÓN -

de emprendimientos turísticos insulares

- 2.1. Certificación de Micro Empresa Familiar
- 2.2. Inicio de vida tributaria
- 2.3. Certificado Dirección de Obras Municipales
- 2.4. Autorización sanitaria
- 2.5. Patente comercial
- 2.6. Certificados y licencias
- 2.7. Registro SERNATUR



Playa de Isla Acui, comuna de Queilen.



A partir de la revisión general³ de los trámites necesarios para la formalización de cada tipo de servicio turístico presente en las 30 islas del mar interior y localidades aisladas de la Región de Los Lagos que formaban parte del área de intervención del Programa,⁴ se lograron identificar los siguientes 7 procesos que se deben completar para la formalización de los servicios turísticos insulares:

- Certificación de Microempresa Familiar.
- Inicio de la vida tributaria.
- Regularización de la construcción.
- Autorizaciones sanitarias.
- Certificaciones y licencias.
- Obtención de patente comercial.
- Registro SERNATUR.

Se considerará que la formalización está completa cuando el servicio turístico esté inscrito en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR, aunque esta inscripción es obligatoria exclusivamente para los rubros de alojamiento turístico y actividades de turismo aventura.⁵

Tipos de servicios turísticos presentes en el área de intervención:

- Alojamiento turístico.
- Guías de turismo.
- Restaurantes y similares.
- Servicios de esparcimiento.
- Transporte de pasajes por vía marítima.
- Tour Operador.
- Servicio Turismo de Aventura.
- Servicios Culturales.

Como muestran los resultados del Estudio de caracterización turística del área de intervención del Programa, un 85% de los emprendimientos cumple con el principal requisito para acogerse a la Ley de Microempresa Familiar (MEF).⁶ Por esta razón, la información presentada a continuación está especialmente dirigida para orientar la formalización de alojamientos y restaurantes acogidos a la Ley MEF.

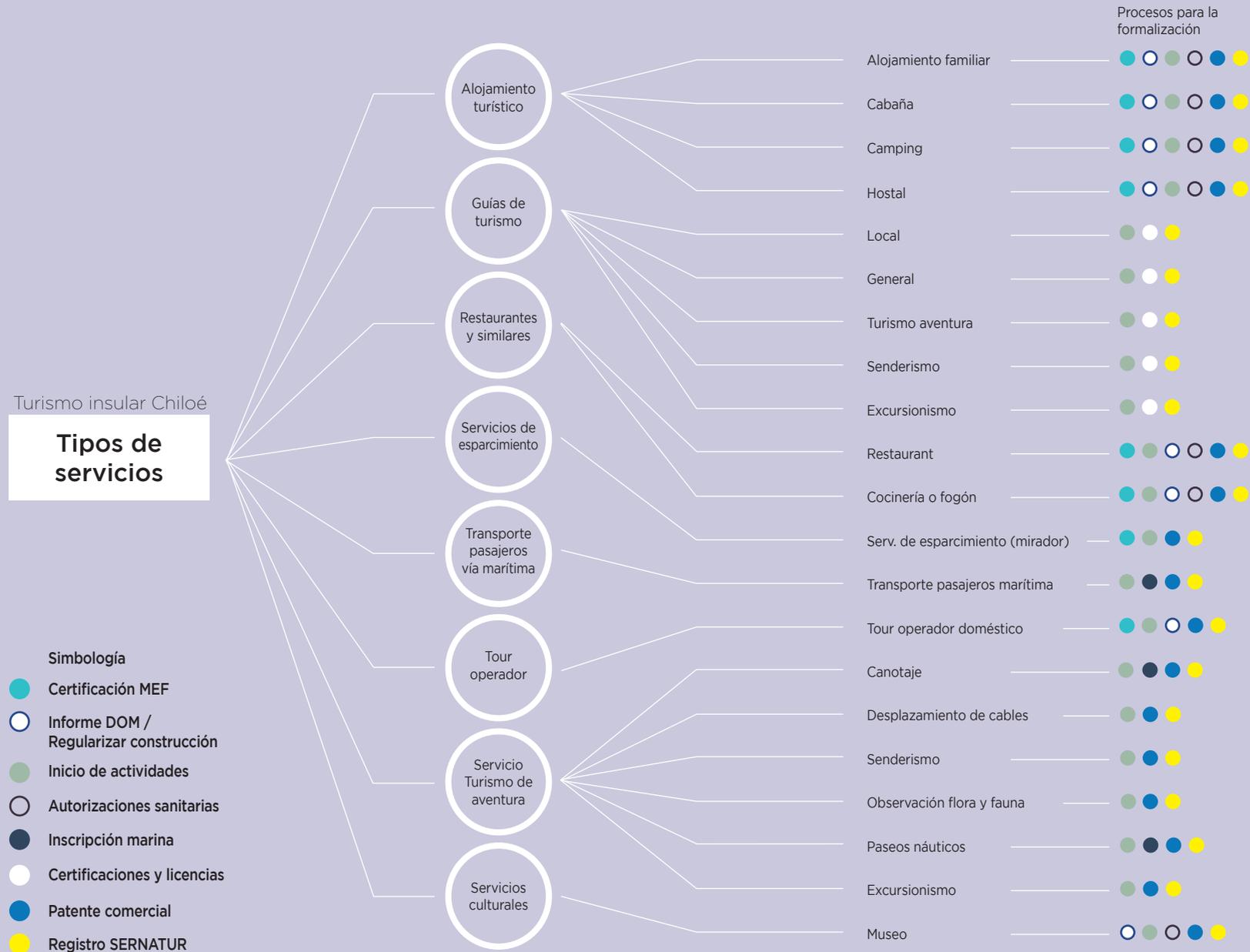
Como puede observarse en el esquema que se presenta a continuación, donde se muestran los tipos de servicios, las clases y los procesos que deben llevarse a cabo para la formalización de cada caso, los servicios de Alojamientos Turísticos y Restaurantes o similares son los que requieren de la mayor cantidad de procesos (y más complejos) de tramitación para lograr la formalización (ver página siguiente ↘).

³Entre los meses de enero y octubre de 2023, se realizó una exhaustiva revisión de la bibliografía especializada, de la información disponible en sitios web institucionales, y se realizaron entrevistas y llamados a funcionarios públicos.

⁴ *Programa de capacitación, fomento productivo, asesoría técnica y comercial al turismo rural en zonas de rezago.*

⁵Esta inscripción es obligatoria exclusivamente en los rubros de alojamiento turístico y actividades de turismo aventura según indica la Ley 24.423.

⁶Según la encuesta de caracterización 124 de 140 negocios están ubicados en el mismo lugar que la vivienda.





Sector de Marico (diez aguas) en la Isla Lemuy, comuna de Puqueldón.
© Oficina de Turismo I. Municipalidad de Puqueldón



2.1.

Certificación de Micro Empresa Familiar

Empezamos este recorrido preguntándonos si el emprendimiento turístico se puede acoger a la Ley MEF. La Ley MEF (N° 19.749) establece normas para facilitar la creación de microempresas familiares y fue promulgada el año 2001.

¿Qué es?

Se entiende como una acreditación de calidad de microempresa familiar. El decreto 102 del Ministerio de Hacienda (2002) define a la MEF como *“una empresa, perteneciente a una o más personas naturales que residen en la casa habitación, que puede desarrollar labores profesionales, oficios, industria, artesanía, o cualquier otra actividad lícita, ya sea de prestación de servicios o de producción de bienes, excluidas aquellas peligrosas, contaminantes o molestas”* (Decreto 102, 2002).

De acuerdo a la “Circular ordinaria N°118 Sobre aplicación de Ley” está orientada a:

- Quienes deseen crear una microempresa familiar.
- Quienes tienen una microempresa familiar en actual funcionamiento sin estar formalizada (no poseen patente municipal y/o no han iniciado actividades en el Servicio de Impuestos Internos que ampare su funcionamiento).
- Aquellas microempresas familiares que no han podido formalizarse por no cumplir con las normas sobre zonificación industrial o comercial establecidas por los instrumentos de planificación territorial respectivos.

¿Para qué es?

Permite simplificar los trámites para obtener la patente municipal, disminuyendo las exigencias y tramitaciones en los siguientes procesos para la formalización.



¿Dónde se realiza?

Por lo general, el trámite se inicia en el Departamento de Fomento Productivo de cada municipalidad, y concluye en el Departamento de Patentes, con la inscripción en el Registro de Microempresarios Familiares.

¿Cómo se realiza?

De acuerdo a lo establecido en el Decreto 102 (2002), para acogerse a los beneficios de la Ley MEF hay que completar un **formulario**⁷ que contenga la siguiente información:

1. Individualización de la persona microempresaria:
 - a. Señalar la identidad y rol único tributario (RUT) de la persona microempresaria.
 - b. La ubicación precisa de la casa habitación familiar en que se desarrollará la actividad (hay que basarse en la dirección nombrada en la escritura o contrato de arriendo).
 - c. Naturaleza o denominación de la actividad o giro principal.

2. Declaración jurada simple, mediante la cual la persona microempresaria acredita ser el legítimo ocupante de la casa habitación y que la actividad a desarrollar en ella se encuentra dentro de las actividades que la Ley N° 19.749 considera lícitas. La Declaración Jurada se debe efectuar en el mismo formulario municipal tipo. La firma contenida en la Declaración Jurada simple permitirá a la Autoridad Administrativa dar absoluta fe de lo expuesto por la persona microempresaria, haciendo a ésta responsable de la veracidad de los datos proporcionados. Debe contener la siguiente información (ver página siguiente ↘).

- a. El monto del capital propio destinado a la actividad gravada, entendiéndose por tal el capital inicial declarado por la o el contribuyente.
- b. Que la actividad económica que constituya su giro se ejerza en la casa habitación familiar.⁸
- c. Que en la microempresa familiar no trabajen más de cinco personas extrañas a la familia.
- d. Que los activos productivos de la microempresa familiar, sin considerar el valor del inmueble en que funciona, no excedan las 1.000 unidades de fomento (UF).
- e. Que la persona microempresaria es la legítima ocupante de la vivienda en que se desarrolla la actividad empresarial.⁹
- f. Que su actividad no sea de carácter peligrosa, contaminante o molesta.

⁷ Por lo general, el formulario es facilitado por el Departamento de Fomento Productivo de la Municipalidad.

⁸ De acuerdo a lo expresado por la Contraloría a través del dictamen N° 9.967 de 2005, se entiende como casa-habitación la totalidad del inmueble que habita la persona microempresaria, tanto el área construida para la habitación propiamente tal, como el resto de las construcciones anexas a la misma y los demás espacios del inmueble, tales como el jardín y el antejardín.

⁹ Conforme a lo preceptuado en el N° 3 del artículo 5^{to} de la Ley N° 19.749, por la expresión "legítimo ocupante", debemos entender «la persona propietaria, poseedora o mero tenedor que tenga derecho a ocupar la casa habitación familiar en que se ejerza la actividad económica que da origen a la microempresa.» De lo anterior se desprende que pueden desarrollar la actividad microempresarial, además de la persona propietaria de la casa habitación, una arrendataria, usufructuaria, comodataria, etc. (Circular ordinaria N°118, 2003). Si la vivienda en que desarrolla la actividad empresarial es una unidad que integra un condominio, deberá aportar la autorización dada por el Comité de Administración respectivo; si la persona es arrendataria, debe presentar el contrato de arriendo en el cual se consigne que dicho inmueble será utilizado para fines comerciales y de vivienda; si la persona es propietaria, bastará con la escritura.

Formalización de emprendimientos turísticos insulares

De acuerdo a lo expresado en el cuadro anexo a la Circular Ord. N° 118, sobre la clasificación de las actividades y establecimientos que se pueden acoger a la Ley MEF, los emprendimientos turísticos presente en área de trabajo se encuentran en la siguiente clasificación:

- Actividades y establecimientos inofensivos que pueden acogerse a la ley:
 - a. Agencias de viaje.
- Actividades y establecimientos que pueden acogerse a la ley y requieren de autorización sanitaria de los alimentos y se considera inofensiva:
 - a. Cafeterías y Salones de té.
 - b. Cocinerías.
 - c. Elaboración de platos preparados.
- Actividades y establecimientos que pueden acogerse a la ley y que requieren otra autorización, permiso, inscripción, autocalificación o certificado sanitario de otro servicio:
 - a. Alojamientos de personas (hoteles, moteles, residenciales, pensiones y hosterías).
 - b. Camping.
 - c. Restaurantes.
- Actividades y establecimientos que no pueden acogerse a la Ley:
 - a. Establecimientos recreacionales, sociales y turísticos (bares, casas de eventos, pubs, discotecas, boites, drive inn, quintas de recreo, clubes, piscinas y similares).

Completando este formulario la/el microempresario/a podrá iniciar los trámites simplificados en la Dirección de Obras Municipales, el Servicio de Impuestos Internos, y la SEREMI de Salud, según corresponda.



Muelle de las Islas, Isla Mechuque, comuna de Quemchi.



2.2.



Inicio de vida tributaria



¿Qué es?

El inicio de la vida tributaria engloba las acciones necesarias para el «Inicio de Actividades.»

¿Para qué es?

Permite dar aviso ante el Servicio de Impuestos Internos (SII) sobre la iniciación de actividades como Microempresa Familiar.

¿Dónde se realiza?

Este trámite se debe realizar en el SII correspondiente a cada comuna, institución estatal responsable de administrar el sistema tributario interno, junto con facilitar y fiscalizar el cumplimiento de las normas tributarias.

Comuna	Institución a cargo
Calbuco	SII Puerto Montt
Quinchao	SII Castro
Quemchi	SII Ancud
Queilen	SII Castro
Pulquedón	SII Castro
Quellón	SII Castro

¿Cómo se realiza?

Para iniciar el trámite de inicio de actividades, la persona microempresaria debe estar inscrita como Microempresa Familiar en el registro municipal correspondiente.

Según lo expresado en el portal de Chile Atiende,¹⁰ se requiere:

- Cédula de identidad vigente (original y fotocopia).
- Copia de la persona contribuyente y copia del SII del formulario de inscripción.
- Declaración jurada y declaración de inicio de actividades, visados por el municipio respectivo.

De acuerdo a lo expresado en el Manual Ruta de la formalización, el formulario de la municipalidad reemplazará al formulario de Inicio de actividades, el cual deberá ser presentado en el SII.

Una vez realizado el inicio de actividades, la persona microempresaria deberá tener al día las obligaciones tributarias, para lo cual se recomienda contratar a un contador.

¹⁰ chileatiende.gob.cl/



Muelle frente al río Inio de la localidad de Caleta Inio, comuna de Quellón



2.3.

Certificado Dirección de Obras Municipales

¿Qué es? Es un pronunciamiento técnico que da respuesta a la solicitud de la actividad económica que se plantea realizar. Se revisan los requisitos exigidos respecto a la ley MEF y las condiciones básicas de seguridad de la casa habitación familiar.

¿Para qué es?

El certificado que se solicita en la Dirección de Obras Municipales (DOM) exime a la persona microempresaria del trámite de regularización de la construcción y de cambio de uso de suelo, permitiendo así avanzar en la obtención de permisos exigidos por la Autoridad Sanitaria.

Considerando que la Ley MEF es de carácter excepcional, las DOM se encuentran impedidas de hacer exigencias distintas de aquellas explícitamente contempladas en la Ley MEF, como también, se encuentran imposibilitadas de aplicar las normas sobre zonificación comercial o industrial ni los usos de suelo establecidas por los instrumentos de planificación territorial para el sector en que éstas se emplacen (Cir. 126, 2003).

Sin embargo, podrán sugerir las medidas técnicas mínimas necesarias que hagan a las microempresas inofensivas y seguras para sus trabajadores y vecinos, buscando siempre estimular el desarrollo de la actividad (Cir. 126, 2003).

¿Dónde se realiza?

Tras la solicitud de inscripción en la unidad encargada del Fomento Productivo de la Dirección de Desarrollo Comunitario, se enviarán la solicitud y antecedentes a la Dirección de Obras Municipales.



Rampa de Isla Quenu, comuna de Calbuco.

Dicha institución es la encargada de verificar y fiscalizar los destinos de las viviendas y de todos los aspectos técnicos aplicables a estas, que se vinculen con la Ley General de Urbanismo y Construcciones, su Ordenanza y con los Instrumentos de Planificación Territorial respectivos (Cir. 126, 2003).

¿Cómo se realiza?

Para obtener los beneficios tributarios que establece la ley, la persona interesada deberá escoger una actividad económica lícita de carácter inofensivo, excluidas las actividades peligrosas, contaminantes o molestas.

Solicitar en la DOM un Informe o Certificado para MEF, firmando una declaración jurada sobre el cumplimiento de los requisitos exigidos por la Ley MEF y las condiciones básicas de seguridad de la casa habitación.

A pesar de no ser una exigencia, se recomienda cumplir con el Decreto Supremo N° 50 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, el que establece las exigencias mínimas para asegurar la igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad (Decreto N° 50, 2016), entre otras, se exige ruta accesible y baño de accesibilidad universal.

Por otra parte, se recomienda regularizar las viviendas autoconstruidas a través de la Ley N° 20.898 o “Ley del Mono”, la que se encuentra vigente hasta el 31 de diciembre del 2025.



2.4.

Autorización sanitaria

¿Qué es?

Es un documento legal que certifica el cumplimiento de las condiciones sanitarias mínimas en el recinto e instalaciones en las que se desarrolla la actividad económica, permitiendo así el funcionamiento del emprendimiento turístico.

¿Para qué es?

La finalidad de las autorizaciones sanitarias es garantizar condiciones adecuadas para el funcionamiento de los servicios turísticos, a partir de la evaluación de las características de sus instalaciones, para evitar la exposición a enfermedades o condiciones de seguridad inadecuadas, tanto para los trabajadores como para los turistas.

¿Dónde se realiza?

La autorización sanitaria está a cargo del Ministerio de Salud, y es tramitada en la SEREMI de Salud respectiva.

El trámite también se puede realizar online en el sitio web seremienlinea.minsal.cl, al que se accede con su RUT y clave única. Como se trata de un RUT empresa, una vez ingresando a su página debe realizar el cambio de usuario para que su resolución salga con su RUT empresa.

Comuna	Institución a cargo	Teléfono	Dirección
Calbuco	SEREMI Provincial Llanquihue	+652326100	Av. Décima Región 480, Puerto Montt
Comunas de Chiloé	SEREMI Provincial Chiloé	+652326211	Balmaceda 231, Castro



¿Cómo se realiza?

Las exigencias para los servicios de alimentación son diferentes a las exigidas a los servicios de alojamiento.

Reglamento Sanitario de los Alimentos

En el caso de los restaurantes, cocinerías y fogones, estos servicios se rigen por el “Reglamento Sanitario de los Alimentos” establecido en el Decreto N°977 de 1996 del Ministerio de Salud. El artículo 1 de este reglamento establece las condiciones sanitarias a las cuales deberá ceñirse la producción, importación, elaboración, envase, almacenamiento, distribución y venta de alimentos para uso humano, teniendo por objetivo proteger la salud y nutrición de la población y garantizar el suministro de productos sanos e inocuos.

En el caso de los emprendimientos acogidos a la Ley MEF, es necesario presentar los siguientes antecedentes, atributos y requisitos:¹¹

Antecedentes:

- Autorización Municipal de acuerdo al plan regulador.
- Comprobante de pago de agua potable rural o resolución de la obra de agua potable particular.
- Comprobante de pago de sistema de alcantarillado público o resolución de la obra de alcantarillado particular.
- Croquis o memoria técnica de los sistemas de eliminación de calor, olor, o vapor y sistema de frío según corresponda.
- Descripción general de los procesos de elaboración.

- Plano o croquis de la planta e instalaciones sanitarias a escala.
- Sistema de calidad sanitario con que contará.
- Sistema de eliminación de desechos.
- Listado de materias primas que emplea.
- Listado de tipos de alimentos que elaborará.

Atributos:

- Cantidad de excusados provistos de WC para el público femenino.
- Cantidad de excusados provistos de WC para el público masculino.
- Cantidad de personal femenino.
- Cantidad de personal masculino.
- Capacidad máxima de producción.
- Horario de trabajo.
- Instalaciones colindantes al norte.
- Instalaciones colindantes al oriente.
- Instalaciones colindantes al poniente.
- Instalaciones colindantes al sur.
- Superficie construida.
- Superficie total de zonas de elaboración.

Requisitos:

- Debe estar situada en zonas alejadas de focos de insalubridad, olores objetables, humo, polvo y otros contaminantes, y no expuestas a inundaciones. (Art.22 D.S.977/96 MINSAL)
- Las vías de acceso y zonas de circulación que se encuentren dentro del recinto del establecimiento o en sus inmediaciones, deben tener superficie dura, pavimentada o tratada de manera tal que controle la presencia de polvo ambiental. (Art.23 D.S.977/96 MINSAL)
- Los edificios e instalaciones deben proyectarse de tal manera que las operaciones se realicen en las debidas condiciones higiénicas y se garantice la fluidez del proceso de elaboración desde la llegada de la materia prima, hasta la obtención del producto terminado, asegurando condiciones de temperatura apropiadas para el proceso de elaboración del producto. (Art.24 D.S.977/96 MINSAL)

¹¹ Requisitos y antecedentes solicitados en sitio web de la SEREMI de Salud. seremienlinea.minsal.cl/



- Debe contar con las siguientes áreas: recepción, selección, limpieza y preparación de las materias primas. (Art.24 D.S.977/96 MINSAL)
- Contar con pisos de materiales impermeables, no absorbentes, lavables, antideslizantes y atóxicos; no tendrán grietas y serán fáciles de limpiar. Según el caso, se les dará una pendiente para que los líquidos escurran hacia las bocas de los desagües. (Art.25 D.S.977/96 MINSAL)
- Contar con paredes de materiales impermeables, no absorbentes, lavables y atóxicos de color claro, hasta una altura apropiada para las operaciones, como mínimo 1.80 m. Deberán ser lisas y sin grietas, fáciles de limpiar y desinfectar. (Art.25 D.S.977/96 MINSAL)
- Los cielos rasos deben proyectarse, construirse y acabarse de manera que se impida la acumulación de suciedad y se reduzca al mínimo la condensación de vapor de agua y la formación de mohos y deberán ser fáciles de limpiar. (Art.25 D.S.977/96 MINSAL)
- Las ventanas y otras aberturas deben construirse de manera que se evite la acumulación de suciedad, y las que se abran deberán estar provistas de protecciones contra vectores. Las protecciones deben ser removibles para facilitar su limpieza y buena conservación, y los alféizares de las ventanas deben estar contruidos con pendiente para evitar que se usen como estantes.
- Las puertas deben ser de superficie lisa y no absorbente y en las salas de elaboración deben tener cierre automático. (Art.25 D.S.977/96 MINSAL)
- Las escaleras, montacargas, estructuras auxiliares, como plataformas, escaleras de mano y rampas, deben estar situadas y contruidas de manera que no sean causa de contaminación de los alimentos. Las rampas deben construirse con rejillas en inspección y deben ser fácilmente desmontables para su limpieza y buena conservación. (Art.25 D.S.977/96 MINSAL)
- Todas las estructuras y accesorios elevados deberán instalarse de manera que se evite la contaminación directa o indirecta de alimentos y de la materia prima por condensaciones de vapor de agua y goteo y no se entorpezcan las operaciones de limpieza. (Art.25 D.S.977/96 MINSAL)
- Los materiales de revestimiento aplicados a las superficies de trabajo y a los equipos que puedan entrar en contacto directo con los

- alimentos, no deben ceder sustancias tóxicas o contaminantes a los alimentos, modificando los caracteres organolépticos y de inocuidad. (Art.25 D.S.977/96 MINSAL)
- La zona de preparación de alimentos debe estar separada de los recintos destinados a alojamientos, servicios higiénicos, vestuarios y acopio de desechos.(Art.26 D.S.977/96 MINSAL)
 - Contar con abundante abastecimiento de agua, a presión y temperatura conveniente, así como de instalaciones apropiadas para su almacenamiento, distribución y con protección contra la contaminación. (Art.27 D.S.977/96 MINSAL)
 - El agua no potable que se utilice para la producción de vapor, refrigeración, lucha contra incendios y otros propósitos similares no relacionados con los alimentos, debe transportarse por tuberías completamente separadas, identificadas por colores, sin que haya ninguna conexión transversal ni sifonado de retroceso con las tuberías que conducen el agua potable. (Art.30 D.S.977/96 MINSAL)
 - Los establecimientos deben disponer de un sistema eficaz de evacuación de aguas residuales, el que debe mantenerse en buen estado de funcionamiento. Todos los conductos de evacuación incluidos los sistemas de alcantarillado deben ser diseñados para soportar cargas máximas y deben construirse de manera que se evite la contaminación de abastecimiento de agua potable. (Art.31 D.S.977/96 MINSAL)
 - Contar con vestuarios y servicios higiénicos de personal convenientemente situados y en número conforme a lo dispuesto por el reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo. (Art.32 D.S.977/96 MINSAL)
 - Los servicios higiénicos del personal deben estar bien iluminados y ventilados y no tendrán comunicación directa con la zona donde se manipulen los alimentos. Los lavamanos contarán con grifos para el agua fría y caliente, provistos de jabón para lavarse las manos y medios higiénicos para sacarlas, tales como toallas de papel, aire caliente u otros. Debe ponerse rótulos en los que se indique al personal la obligación de lavarse la manos después de usar los servicios. Las ventanas y otras aberturas deberán estar provistas de mallas protectoras contra vectores. (Art.32 D.S.977/96 MINSAL)



Isla Chidhuapi, comuna de Calbuco.



- En las zonas de elaboración deberán disponer de lavamanos provistos de jabón y medios higiénicos para secarse las manos, tales como toallas de un solo uso, o aire caliente.
- Debe contar con una iluminación natural o artificial adecuada, que no debe alterar los colores y que permita la apropiada manipulación y control de los alimentos. Las lámparas que estén suspendidas sobre el material alimentario en cualquiera de las fases de producción deben ser de fácil limpieza y estar protegidas para evitar la contaminación de los alimentos en caso de rotura.
- Debe contar con una ventilación adecuada para evitar el calor excesivo, la condensación de vapor de agua y acumulación de polvo para evitar el aire contaminado. La dirección de la corriente de aire no debe desplazarse de una zona sucia a una zona limpia. Las aberturas de ventilación deben estar provistas de rejillas u otras protecciones de material anticorrosivo y que puedan retirarse fácilmente para su limpieza.
- Contar con instalaciones separadas del lugar de elaboración para el almacenamiento de desechos y materiales no combustibles donde permanecen hasta su eliminación.
- Deberán contar con refrigeradores, vitrinas refrigeradas o cámaras frigoríficas según corresponda. Además, estos equipos deberán estar provistos de un termómetro o de un dispositivo para el registro de su temperatura.
- Contar con servicios higiénicos gratuitos separados por sexo, los que deberán mantenerse en todo momento en perfectas condiciones de higiene, limpieza y ventilación, deberán estar dotados de papel higiénico en cantidad necesaria para el uso de los excusados, dispositivo de jabón líquido para el lavado de manos y medios higiénicos para secarlas, tales como toallas de papel o aire caliente.

De este listado, los puntos N° 17 y 18 referentes a los servicios higiénicos del personal, son omitidos cuando el emprendimiento tiene la acreditación de MEF.

Por otra parte, le solicitarán definir los fines de la actividad que se realizará en su establecimiento, existiendo las siguientes opciones:

- Elaborar con consumo emparedado que no requiere cocción.
- Elaborar con consumo emparedados que requieren cocción.
- Elaborar con consumo infusiones de té o café.
- Elaborar con consumo de jugos o zumos de frutas u hortalizas.
- Elaborar con consumo platos preparados que no requieren cocción.
- Elaborar con consumo de platos preparados que requieren cocción.
- Elaborar con consumo de productos de panadería.
- Elaborar con consumo productos de pastelería.

También se exigen los siguientes requisitos de higiene:

- Los establecimientos, sus equipos, utensilios y demás instalaciones, incluidos los desagües, deberán mantenerse en buen estado, limpios y ordenados.
- Los desechos deberán retirarse de las zonas de manipulación y otras zonas de trabajo, cuantas veces sea necesario y por lo menos una vez al día.
- Se deberá impedir el acceso de las plagas a los desechos. Inmediatamente después de su evacuación, los receptáculos utilizados para el almacenamiento y todo el equipo que haya entrado en contacto con los desechos deberán limpiarse. La zona de almacenamiento de desechos deberá, asimismo, mantenerse limpia.
- Deberá establecerse para todo establecimiento de producción, elaboración y transformación de alimentos un calendario de limpieza y desinfección permanente, con atención especial a las zonas, equipos y materiales de más alto riesgo.
- El personal que manipula alimentos deberá lavarse y cepillarse siempre las manos antes de iniciar el trabajo, inmediatamente después de haber hecho uso de los servicios higiénicos, después de manipular material contaminado y todas las veces que sea necesario.



- Los manipuladores deberán mantener una esmerada limpieza, el personal mientras estén en funciones debiendo llevar ropa protectora, tal como: cofia o gorro que cubra la totalidad del cabello, y delantal. Estos artículos deben ser lavables, a menos que sean desechables y mantenerse limpios.
- Este personal no debe usar objetos de adorno en las manos cuando manipule alimentos y deberá mantener las uñas de las manos cortas, limpias y sin barniz.
- En las zonas en que se manipulen alimentos deberá prohibirse todo acto que pueda contaminar los alimentos, como: comer, fumar, masticar chicle, o realizar otras prácticas antihigiénicas, tales como escupir.
- Si para manipular los alimentos se emplean guantes, éstos se mantendrán en perfectas condiciones de limpieza e higiene. El uso de guantes no eximirá al operario de la obligación de lavarse las manos cuidadosamente.
- En la elaboración sólo deberán utilizarse materias primas e ingredientes en buen estado de conservación, debidamente identificados, exentos de microorganismos o sustancias tóxicas en cantidades superiores a las aceptadas en este reglamento u otras materias extrañas.
- Las materias primas y los ingredientes almacenados en los locales del establecimiento deberán mantenerse en condiciones que eviten su deterioro y contaminación.
- El transporte de alimentos perecibles tales como, leche pasteurizada, carnes, pescados y mariscos, en estado fresco sólo podrá realizarse en vehículos o medios de transporte especialmente adaptados para tales efectos (con carrocería cerrada y con adecuado sistema de refrigeración) y deberán contar con la autorización emitida por el Servicio de Salud en cuyo territorio registre el domicilio el propietario o su representante. Estos vehículos deberán mantenerse en todo momento en perfectas condiciones de higiene y limpieza.

La obtención de una resolución sanitaria, ya sea de aprobación o rechazo, tiene un plazo máximo de 30 días hábiles según el procedimiento de gestión de calidad ISO 9001-2015, dentro de los cuales se revisa la documentación y posteriormente, si aplica, se realiza una o más visitas de formalización a la instalación para dar cumplimiento a lo señalado en el reglamento sanitario.

Para el caso de los alojamientos se solicitará un “Informe de calificación de la actividad” por parte de la Autoridad Sanitaria, como también los comprobantes de agua potable y alcantarillado.

Comprobante de Agua Potable y alcantarillado

Hay distintas maneras de obtener este certificado, y dependerá de si tiene conexiones a la red pública, pertenece a una APR o requiere de un proyecto particular.

- **Conexiones a Red Pública:**

En caso que el emprendimiento se encuentre ubicado en un sector que cuente con conexiones a red pública de agua potable y alcantarillado, deberá entregar el comprobante de pago de estos servicios.

- **APR (Solo para comprobante de agua potable):**
En caso que el emprendimiento se encuentre ubicado en un sector que cuente con comité de agua potable rural (APR) con resolución sanitaria, se solicitará solamente un comprobante de pago y certificado del comité.

▪ Proyecto Particular:

Cuando el abastecimiento de agua potable y la recolección y tratamiento de aguas servidas no son proporcionados por empresas o servicios públicos, se debe contar con una resolución sanitaria particular. Para eso se debe presentar un proyecto a la SEREMI de Salud para obtener la resolución sanitaria que constate la existencia de ambas condiciones. Los proyectos de alcantarillado y/o agua potable particulares deben ser confeccionados por profesionales con competencia en la materia (arquitecto, ingeniero civil, ingeniero en construcción o constructor civil) y deberán cumplir con el Reglamento de Instalaciones Domiciliarias de Agua Potable y Alcantarillado (RIDDA), para luego ser presentados en la SEREMI de Salud correspondiente para su evaluación y, eventualmente, aprobación o entrega de observaciones. Estas últimas tendrían que ser contestadas y superadas para lograr la aprobación definitiva.



Turismo rural sustentable «Puluqui» de la localidad Chechil Sur en la Isla Puluqui, comuna de Calbuco.



2.5.



Patente comercial



¿Qué es?

Es el permiso necesario para emprender cualquier actividad comercial.

¿Para qué es?

Pagar un impuesto a la municipalidad en donde se realiza dicha actividad.

¿Dónde se realiza?

En el Departamento de Patentes de cada municipalidad.

¿Cómo se realiza?

Se deben presentar, entre otros documentos, la Resolución Sanitaria, Inicio de actividades y certificado o informe DOM. La patente comercial requiere de una renovación anual o semestral, según corresponda.



Vista al volcán Corcovado, Queilen.





2.6.



Certificados y licencias



Hay emprendimientos que requieren distintas certificaciones para poder operar de manera formal, particularmente los emprendimientos náuticos, de turismo de aventura y el guiado turístico.

Los emprendimientos que involucran la utilización de naves en las aguas del mar interior de Chiloé requieren de tramitaciones que se realizan en la capitanía de puerto de cada comuna.

Estas tramitaciones buscan la correcta disposición de los elementos de seguridad necesarios tanto para las naves, como para los tripulantes y pasajeros, y la obtención del Certificado de Inscripción de la nave.

Los elementos de seguridad se pueden encontrar en el reglamento que tiene cada tipo de nave, ya que cada tipo de nave tiene requerimientos distintos para ser inscrita y manejada.

Por otra parte, la obtención del Certificado de inscripción en la Capitanía de puerto considera las licencias de la tripulación —que se obtienen en la misma institución—, el certificado de navegabilidad y el certificado de matrícula, el que sigue distintos procedimientos dependiendo si es embarcación nueva, usada o de autoconstrucción.¹²

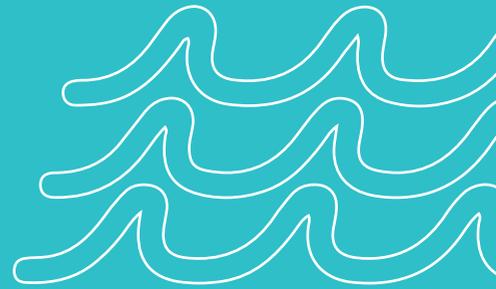
⁹ Información obtenida de Armada de Chile. directemar.cl/directemar/tramites/inscripcion-de-naves-menores-deportivas



Mirador «Don Nolito», del sector Capilla en isla Caguach, comuna de Quinchao.



2.7.



Registro SERNATUR



¿Qué es?

Es la herramienta que tiene el país para identificar la oferta formal de las actividades que se desarrollan en el turismo nacional, diferenciándose según el tipo y clase.

¿Para qué es?

Permite la promoción del emprendimiento en el sitio web de SERNATUR. En los casos de alojamientos y turismo aventura es obligatorio.

¿Dónde se realiza?

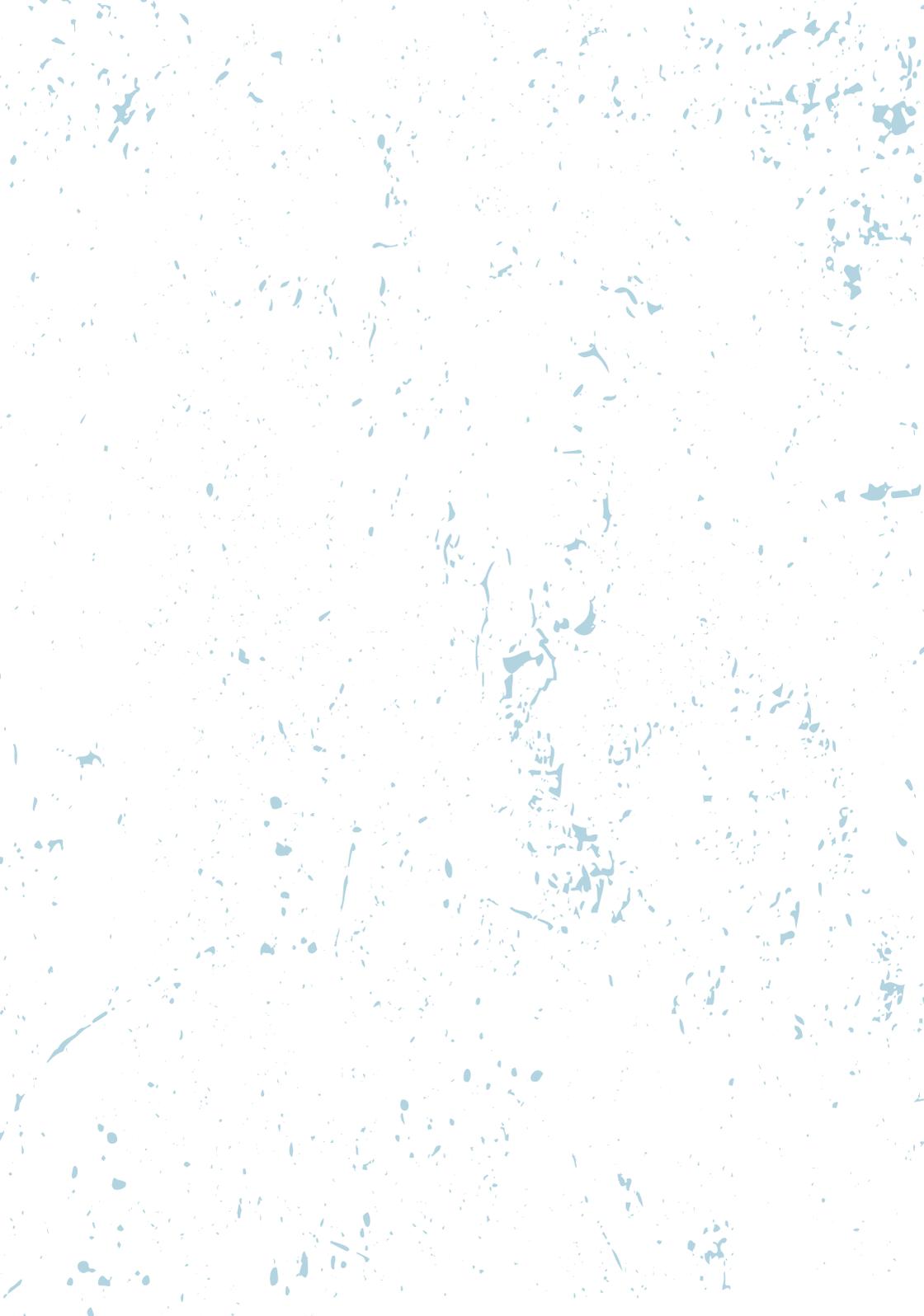
Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR).
En línea, a través del siguiente enlace:
registro.sernatur.cl/registroempresarios/registro

¿Cómo se realiza?

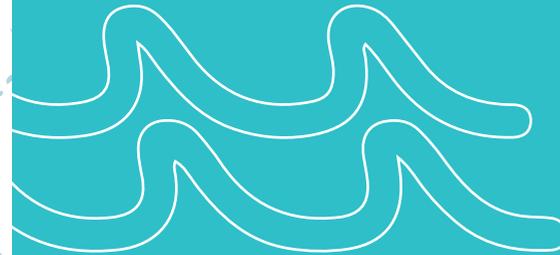
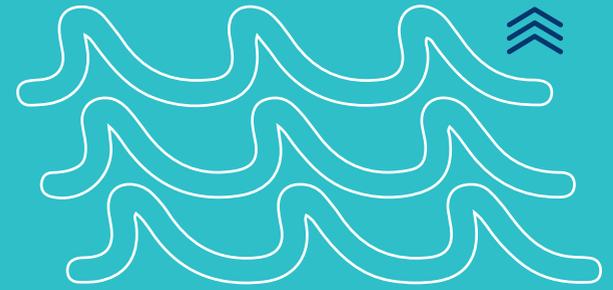
Principalmente contar con la patente comercial vigente.



Emprendimiento en Punta Paula de la Isla Coldita, comuna de Quellón.



3



- ANEXO -



Tipos y clases de servicios turísticos presentes en las 30 islas y localidades rezagadas que forman parte del área de intervención del Programa Capacitación, fomento productivo, asesoría técnica y comercial al turismo rural en zonas de rezago de la Región de Los Lagos, ejecutado por ONG Poloc en convenio con el Gobierno Regional de Los Lagos.

A modo de obtener una visión preliminar sobre la situación inicial de los emprendimientos turísticos con los que trabajaría el Programa, se realizó el ejercicio de integrar y homologar los listados de emprendimientos turísticos entregados por los municipios de las comunas de Calbuco, Quemchi, Quinchao, Quellón, Queilen y Pqueldón al Gobierno Regional de Los Lagos.

Por otra parte, a partir de la colaboración con la encargada provincial de Registro SERNATUR, Evelyn Pérez Almonacid, fue posible conocer la visión institucional sobre los requerimientos de formalización de los emprendimientos en las Islas del mar interior y obtener información sobre el funcionamiento de la clasificación según “tipo y clase” de servicio turístico. En base a estos antecedentes, se realizó una clasificación preliminar de emprendimientos con el listado homologado según la clasificación del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR.¹³ De los 16 tipos contemplados en el registro de SERNATUR, 11 estarían presentes en las Islas del mar interior de la Región de Los Lagos, con sus respectivas clases (ver página siguiente ↘).

Luego, se procedió al diseño de formularios de caracterización con el objetivo de levantar información para conocer el estado actual de los emprendimientos turísticos de las islas del mar interior de la Región de los Lagos, logrando así un catastro actualizado de los tipos de servicios turísticos presentes en las zonas de rezago. Finalmente, aplicando la clasificación del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR.

¹³ Clasificación extraída del buscador de servicios turísticos de SERNATUR. <https://serviciosturisticos.sernatur.cl>

- Alojamiento turístico
 - Hospedaje Familiar (75)
 - Cabaña (31)
 - Camping (14)
 - Lodge (1)
 - Hostal (1)
 - Refugio
- Arriendo de vehículos
 - Kayak (2)
- Guías de turismo
 - Local
 - General
 - Turismo de aventura
 - Senderismo
 - Excursionismo
- Restaurantes y similares
 - Restaurant (17)
 - Servicio móvil de comida (3)
 - Cocinería (44)
- Servicios de esparcimiento
 - Centro de eventos (Fogón) (14)
 - Otros (Mirador) (12)
- Transporte de pasajes vía marítima
- Servicios deportivos
 - Otros (Muro de escalada) (1)
- Tour Operador
 - Tour operador doméstico
- Servicio Turismo de Aventura
 - Desplazamiento de cables
 - Senderismo (6)
 - Obs. Flora y fauna
 - Paseo Náutico (13)
 - Excursionismo
- Servicios Culturales
 - Museo (1)



Isla Lemuy, comuna de Puqueldón.
© Oficina de Turismo I. Municipalidad de Puqueldón





**GOBIERNO
REGIONAL DE
LOS LAGOS**



ONG POLOC
Posicionamiento Local

