

*Sistema Registro Oferta Turística
Destino Sietelagos
Coñaripe – Choshuenco-Liquiñe-Neltume- Puerto Fuy*

Visitos:

- 1. Lo dispuesto en la ley n° 18.695, de 1998, "Orgánica Constitucional de Municipalidades", y posteriores modificaciones.*
- 2. Decreto de ley n° 3063 "Ley de Rentas Municipales".*
- 3. Ley de Ordenanza General de Urbanismo y Construcción*
- 4. Ley n° 19.300 "Ley de Bases de Medio Ambiente".*
- 5. Ley n° 18.290 "Tránsito y Transporte Público".*
- 6. Ley n° 17.105 "De Alcoholes, Bebidas Alcohólicas y Vinagres".*

Julio 2008

Principios y alcances de la presente norma.

La presente norma rige los diferentes servicios de oferta turística en la comuna de Panguipulli, Destino Sietelagos.

Define las características que deben tener los diferentes servicios turísticos dentro del Destino Sietelagos según la clasificación establecida por el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) a nivel nacional y establece políticas que deben ser aplicadas en la empresa y normas que deben ser respetadas por los empresarios, todo ello con el objetivo de mejorar el nivel de calidad en la prestación de los diferentes servicios turísticos, apegados tanto a las normas nacionales como a las internacionales.

OBJETIVOS

Garantizar la prestación de servicios turísticos de alta calidad dentro de la comuna de Panguipulli contribuyendo de este modo a la consolidación del destino turístico Sietelagos a nivel nacional e internacional.

Garantizar la justa competencia entre prestadores de servicios turísticos estableciendo criterios uniformes que regulen el funcionamiento de las empresas del rubro turismo de la comuna de Panguipulli.

Mantener actualizada la oferta comunal formalizada insertándola en el marco regulatorio del rubro turístico en su carácter permanente y temporal.

Establecer el criterio principal de entrega de información en las Oficinas de Información Turística y en acciones promocionales que emprenda el destino Panguipulli en los mercados nacionales e internacionales, así como líneas de difusión en expansión.

Generar sistemas de información que insumarán al Centro de Oferta y Negocios Turísticos.

PARTE I: DE LAS CONDICIONES GENERALES

I. GENERALES

Artículo 1: LA MUNICIPALIDAD DE PANGUIPULLI A TRAVÉS DE SU DIRECCIÓN DE TURISMO tendrá a cargo la aplicación del presente sistema, la habilitación e inscripción de los establecimientos prestadores de servicios turísticos, su actualización y difusión, sin desmedro de acciones en el plano de la asociatividad público privada.

Artículo 2: LA HABILITACIÓN Y REGISTRO DE LAS EMPRESAS DE TURISMO tendrá carácter obligatorio para todas las empresas vinculadas directamente e indirectamente a la actividad turística de la Comuna de Panguipulli y establecidos en las categorías de este documento, debiendo cumplir los criterios establecidos para cada categoría.

II. DE LA DENOMINACIÓN

Artículo 3: Ninguna empresa turística podrá tener una denominación similar a la de cualquier otro establecimiento ubicado en el ámbito de la Comuna de Panguipulli. No se permitirá denominaciones análogas en el sentido gráfico ni fonológico respecto a los elementos de imagen corporativa.

II. DEL EDIFICIO EN GENERAL

Artículo 4: Las empresas turísticas deberán respetar las normas vigentes emanadas de los organismos competentes y tendientes a la configuración de una imagen turística local. Estar bien mantenidas en su aspecto exterior, brindando una agradable apariencia y un buen estado de conservación, especial relevancia tendrá la pintura, vidrios y piso. Con respecto a las fachadas de cada edificio, éstas deberán implementarse y/o modificarse según Ordenanza municipal de fachadas que rige para el territorio comunal.

Artículo 5: Las superficies de terrenos libres de edificación deberán estar bien mantenidas y libres de residuos o basuras, con céspedes cortados y libres de maleza en general.

Artículo 6: Los letreros, carteles y símbolos exteriores deberán implementarse respetando a la **Ordenanza de Publicidad y Espacios Públicos** que rige para el territorio comunal.

Artículo 7: Los servicios y funciones específicas de la empresa turística deberán brindarse en forma independiente de otras actividades que pudieran desarrollarse en el mismo edificio o predio, situación que no compete a las empresas de agroturismo o ecoturismo las cuales por la naturaleza de la actividad deben desarrollar sus actividades en los mismas instalaciones y terrenos de otras actividades productivas.

Artículo 8: Todas las empresas turísticas deberán contar con un botiquín de primeros auxilios y extintores debidamente recargados con su fecha de carga al día. El personal deberá estar instruido sobre el manejo de los citados dispositivos y de las demás medidas que han de adoptarse en caso de siniestros. Los establecimientos que dispongan de piscina privada deberán implementar todas las medidas y normas necesarias que garanticen la seguridad de los huéspedes especialmente los niños y adultos mayores. En otro aspecto se exigirá que los baños de las empresas turísticas exhiban la certificación de sanitización correspondiente y actualizada.

Artículo 9: Las nuevas construcciones que se ejecuten dentro de la comuna deberán regirse por las normas vigentes emanadas de los organismos competentes y tendientes a la configuración de una imagen turística local. De este modo Deberán implementarse y/o modificarse según Ordenanza municipal

de fachadas que rige para el territorio comunal y ordenanza de publicidad y espacios públicos. El organismo encargado de asegurar el cumplimiento de este artículo es la Municipalidad de Panguipulli a través de su Dirección de Obras quien además deberá incluir las anotaciones previas de la empresa con el fin de cautelar la el respeto de estas normas.

III. DE LAS TARIFAS

Artículo 9: El precio de los servicios turísticos se referirá a pernoctes, servicios o productos entregados y deberá estar visible al público y usuarios en moneda nacional, dólares y peso argentino sólo en el caso de que el empresario reciba dólares y/o pesos argentinos como forma de pago, mencionando claramente la vigencia de los valores entregados y especificando claramente qué incluye o excluye la prestación del servicio . Lo anterior es válido además para las concesiones temporales de playa.

Artículo 10: Las tarifas deben ser oportunamente comunicadas a la Dirección de Turismo de la Municipalidad de Panguipulli, para su publicación y entrega en las Centros de Información Turística u otros medios de difusión. Los establecimientos que no cumplan con esta disposición no serán incluidos en los canales de información mencionados.

Artículo 11: Las tarifas deberán ser comunicadas a la Dirección de Turismo en los siguientes plazos como máximo.

- Temporada estival: Hasta el 15 de Noviembre
- Temporada invernal: Hasta el 15 de Marzo.

En ambas situaciones se incluirán, en forma separada y detallada, las tarifas correspondientes a las temporadas alta, media, baja y feriados, así como las promociones especiales de cada empresa en fechas determinadas.

Artículo 12: Las tarifas no podrán ser modificadas sin previo aviso a la Dirección de Turismo de la Municipalidad. Toda modificación tarifaria deberá notificarse con al menos 5 días hábil antes de su puesta en vigencia. Lo anterior con el objeto de cautelar la entrega de información seria y coherente con la realidad existente. En ese contexto se entiende la existencia de promociones siempre y cuando signifiquen una rebaja al valor establecido y por lo tanto en directo beneficio del cliente.

Artículo 13: Será obligación de todos los establecimiento turísticos, tener implementado un sistema de reservas que cautele los derechos y deberes del Turista y que mediante procedimientos simples asegure la disponibilidad de ella al momento de hacer uso del servicio, este sistema además debe contener claramente la forma de anular o ampliar una reserva, además de el porcentaje de devolución de los montos abonados y las fechas en que se procede a hacer esta devolución. En caso de haberse efectuado una reserva y esta no se cumpliera la Dirección de Turismo exigirá los comprobantes respectivos de depósitos, fax confirmatorios o

correos electrónicos, los cuales serán los elementos comprobatorios de que ésta existió.

Artículo 14: Será obligación de los establecimiento turísticos tener implementado sistemas de uniformes para las personas aseo vocabulario que trabajan en cada establecimiento de manera que se diferencien del otras funciones en el establecimiento teniendo además presente la responsabilidad asignada a cada cargo. Si se detecta falta de la empresa en los procedimientos por ella comunicados se aplicarán multas que van desde 1 UTM mensual a 5 UTM mensual vigente a la fecha de producida la infracción.

Artículo 15: Toda empresa de turismo registrada puede cambiar de categoría al complementar sus servicios o aumentar las capacidades de atención.

IV. De los Servicios de Transporte:

Artículo 1: Los servicios de transporte para pasajeros llamados furgones, con capacidad para 6 pasajeros como mínimo, deberán cumplir con características técnicas mínimas para poder operar dentro de la comuna, sean estas:

- a) El funcionamiento del motor debe estar en óptimas condiciones cumpliendo con todos los requerimientos legales vigentes a la fecha de publicación de esta ordenanza.
- b) Las instalaciones y funciones dentro del vehículo deben estar en óptimas condiciones contando con cómodos asientos, aire acondicionado y radio.

Artículo 2: Los choferes deberán contar con sistema de comunicación que les permita estar en contacto con una central o centro poblado, en caso de que ocurra algún accidente o emergencia con el fin de garantizar la seguridad de los usuarios.

Artículo 3: El vehículo debe cumplir completamente con las disposiciones legales de seguridad y transito dispuestas en la ley de transito.

V. De la información y participación en estudios y adquisición de patentes comerciales.

Artículo 1: Los servicios de turismo que funcionan dentro del la comuna de Panguipulli, Destino Sietelagos, deben hacer entrega de la información estadística que se reúna en el establecimiento durante la temporada estival, sea ésta información de Ocupación, ganancias, empleo inversiones y cualquier otra que concierna a la empresa. Esta información será de carácter confidencial y será usada por el departamento de turismo de la municipalidad para complementar estudios y mejorar la gestión pública de la comuna, entre otros.

Artículo 2: Para adquirir la patente correspondiente se debe obtener una evaluación previa del departamento de turismo de la municipalidad de Panguipulli, éste emitirá un informe que al departamento de rentas y patentes aprobando o desaprobando el funcionamiento de el establecimiento en cuestión. Sólo con un informe positivo del departamento de turismo de la municipalidad de Panguipulli, será posible optar a la correspondiente patente comercial, esto se extiende también para las patentes temporales de establecimientos del rubro turismo.

Artículo 3: Así también el departamento de turismo estará facultado para hacer inspecciones que rigen su ámbito de trabajo durante todo el año, pudiendo emitir informes que signifiquen la clausura de establecimientos del rubro turismo.

VI. De las Multas

Artículo 1: El incumplimiento a los artículos 8 (del edificio en general), 10, 11, 12 y 13 (de las tarifas); 1, 2, 3 (de los servicios de transporte) y 1 (De la información y participación en estudios y adquisición de patentes comerciales), de la presente ordenanza derivará en la aplicación de multas que irán 1 UTM hasta 5 UTM en el caso del incumplimiento al artículo 12 (de las tarifas).

Artículo Transitorio 1º : A partir del 01 Julio de 2009 se entregará a cada establecimiento una identificación que establezca el carácter de registro oficial, entregado por el municipio y que deberá exhibirse en un espacio público del establecimiento.

Artículo Transitorio 2º : Queda claramente establecido desde la fecha de promulgación de la presente ordenanza y su publicación en el Diario Oficial existirá una marcha blanca hasta el 28 de febrero de 2009, lo cual implica el cambio de sistemas de base de datos y la recopilación de información precisa y real.

PARTE II : CATEGORÍAS DE EMPRESAS TURISTICAS

Para efectos de la aplicación del Sistema de Registro de la Oferta Turística se definen diversas categorías, las cuales se encuentran especificadas en las normas de calidad definidas por SERNATUR (www.calidadturistica.cl).

Así también las definiciones de los diferentes servicios turísticos.

NORMAS:

NCH 2760-OF 2007
NCH 3074-OF 2007
NCH 2941-OF 2005
NCH 2984-OF 2005
NCH 2948-OF 2006
NCH 2929-OF 2005
NCH 2960-OF 2006
NCH 2963-OF 2006
NCH 2912-OF 2005
NCH 2964-OF 2005
NCH 2939-OF 2005
NH 3015-OF 2006
NCH 3009-OF 2006
NCH 2971-OF 2006
NCH 3006-OF 2006
NCH 3002-OF 2007
NCH 3027-OF 2007