

Resolución Exenta N°340

Dirección Nacional

MODIFICA LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 271, DE 2026, DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO, EXCLUYENDO TEMPORALMENTE LAS NORMAS TÉCNICAS NCh2975:2025 "SENDERISMO O HIKING" Y NCh3069:2025 "OBSERVACIÓN DE BIODIVERSIDAD" PARA EFECTOS DEL ARTÍCULO 35 DEL DECRETO SUPREMO N° 19, DE 2018, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO.

VISTO:

Lo dispuesto en el D.L. N° 1.224, de 1975, que Crea el Servicio Nacional de Turismo; en la Ley N° 20.423, de 2010, Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo; en el Decreto N° 19/2018, que Aprueba el Reglamento Para La Aplicación Del Sistema De Clasificación, Calidad y Seguridad De Los Prestadores De Servicios Turísticos, modificado por el Decreto Supremo N° 69, de 2026, del mismo Ministerio, en el D.F.L. N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.880, de 2003, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N° 21.796 de Presupuesto de Ingresos y Gastos del Sector Público Para el Año 2026; en la Ley N° 19.799, de 2002, Sobre Documentos, Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de Dicha Firma; en el Decreto N° 181, de 2002, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.799; en el Decreto Exento N° 225, de 2017 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que aprobó Convenio de Firma Electrónica Avanzada Para Autoridades y Funcionarios suscrito entre el Ministerio Secretaría General de la Presidencia y el Ministerio de Economía Fomento y Turismo; en el Decreto Supremo N° 08, de 22 de enero de 2026, del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, que renueva nombramiento de don Jaime Cristóbal Benítez Villafranca como Director Nacional del Servicio Nacional de Turismo; en la Resolución Exenta N° 271, de 2026, del Servicio Nacional de Turismo; en el Informe Técnico denominado "Fundamentos técnicos para la modificación de la Resolución Exenta N° 271, de 2026", emitido por el Departamento de Regulación de Servicios Turísticos del Servicio Nacional de Turismo; en la Resolución N° 36, de 2024, modificada por la Resolución N° 03, de 2026, ambas de la Contraloría General de la República; y

CONSIDERANDO:

1. Que, el Servicio Nacional de Turismo es un servicio público funcionalmente descentralizado,

encargado de fomentar, orientar, coordinar y promover el desarrollo de la actividad turística nacional, correspondiéndole además dictar normas e instrucciones relativas a la actividad turística en el ámbito de sus competencias.

2. Que, los artículos 30, 34, 38, 46 y 47 de la Ley N° 20.423 establecen el Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos, contemplando para los prestadores de servicios de turismo aventura el cumplimiento obligatorio de estándares de seguridad y otorgando al Servicio Nacional de Turismo facultades de supervisión y fiscalización respecto de dichas exigencias.

3. Que, el artículo 35 del Decreto Supremo N° 19, de 2018, dispone que determinadas actividades de turismo aventura deben observar las normas técnicas que allí se señalan y que corresponde a la autoridad determinar los estándares específicos cuya observancia será exigible para efectos de supervisión y fiscalización.

4. Que, en este contexto, mediante la Resolución Exenta N° 271, de 10 de julio de 2026, el Servicio Nacional de Turismo actualizó diversas normas técnicas aplicables a actividades de turismo aventura e incorporó la actividad de "salto bungee", estableciendo determinados numerales de dichas normas como estándares de seguridad obligatorios para los prestadores de servicios turísticos del tipo turismo aventura.

5. Que, entre las actividades comprendidas en dicha actualización se incluyeron "Senderismo o Hiking (NCh2975:2025)" y "Observación de Biodiversidad (NCh3069:2025)", fijándose asimismo determinados numerales de dichas normas técnicas como obligaciones exigibles para los respectivos prestadores de servicios turísticos.

6. Que, mediante Informe Técnico denominado "Fundamentos técnicos para la modificación de la Resolución Exenta N° 271, de 2026", emitido por el Departamento de Regulación de Servicios Turísticos del Servicio Nacional de Turismo, con fecha 02 de septiembre de 2026, se analizaron los antecedentes surgidos con posterioridad a la dictación de la Resolución Exenta N° 271, concluyéndose la necesidad de revisar determinados aspectos regulatorios asociados a las normas NCh2975:2025 y NCh3069:2025.

7. Que, según consta en el referido informe técnico, con posterioridad a la publicación de las normas técnicas y a la dictación de la Resolución Exenta N° 271, de 2026, se formularon observaciones y se aportaron antecedentes por parte de la industria relativos al alcance y aplicación de determinadas materias contenidas en las normas NCh2975:2025, correspondiente a Senderismo o Hiking, y NCh3069:2025, correspondiente a Observación de Biodiversidad.

8. Que, las referidas observaciones se relacionan, entre otras materias, con los efectos que la aplicación de dichas normas técnicas puede producir al incorporarse sus contenidos al régimen de obligaciones exigibles a los prestadores de servicios de Turismo Aventura regulado por el Decreto Supremo N° 19, de 2018.

9. Que, asimismo, el informe técnico señala que dichos antecedentes fueron planteados con posterioridad a la finalización de los respectivos procesos de normalización y actualmente son objeto de análisis técnico e institucional, precisando expresamente que ello no implica cuestionar la regularidad del procedimiento desarrollado por el Instituto Nacional de Normalización ni el consenso alcanzado durante la elaboración de las respectivas normas técnicas.

10. Que, en relación con la NCh2975:2025, correspondiente a Senderismo o Hiking, resulta necesario profundizar el análisis del alcance de la actividad allí regulada y de su interacción con la definición legal y reglamentaria de Turismo Aventura, particularmente atendidos los efectos regulatorios derivados de la determinación de sus numerales como obligatorios. En particular, corresponde analizar los efectos concretos que determinados requisitos de dicha norma pueden generar en su aplicación práctica y en la supervisión de los prestadores, considerando las distintas realidades territoriales y operacionales en que se desarrolla esta actividad. Asimismo, resulta necesario evaluar la adecuada armonización de la NCh2975:2025 con el marco normativo vigente y con el régimen especial aplicable a las actividades de Turismo Aventura contempladas en la Ley N° 20.423 y en el Decreto Supremo N° 19, de 2018.

11. Que, en relación con la NCh3069:2025, correspondiente a Observación de Biodiversidad, resulta necesario profundizar el análisis de su alcance y de su relación con la actividad denominada Observación de Flora y Fauna, actualmente contemplada en el artículo 35 del Decreto Supremo N° 19, de 2018. En particular, corresponde evaluar el grado de correspondencia, complementariedad o eventual superposición existente entre la actividad regulada en la NCh3069:2025 y aquella contemplada en la normativa reglamentaria vigente, con el objeto de resguardar una aplicación coherente del sistema regulatorio y otorgar certeza jurídica a los prestadores de servicios turísticos. Del mismo modo, corresponde revisar los antecedentes técnicos y operacionales que se han planteado respecto de determinados límites y obligaciones contenidos en dicha norma, antes de consolidarlos como obligaciones exigibles para efectos de supervisión y fiscalización.

12. Que, de conformidad con los artículos 3°, 11 y 41 de la Ley N° 19.880, los actos administrativos deben encontrarse debidamente fundados, expresando los hechos y consideraciones de derecho que sustentan su dictación. Consecuentemente, el artículo 61 reconoce la facultad de la Administración para modificar o dejar sin efecto determinados actos administrativos por razones de mérito, oportunidad o conveniencia, en los casos y bajo las condiciones previstas por el ordenamiento jurídico.

13. Que, atendida la naturaleza obligatoria que adquieren los numerales determinados por la Resolución Exenta N° 271, de 2026, al incorporarse al régimen de estándares de seguridad exigibles previsto en los artículos 34 y 35 del Decreto Supremo N° 19, de 2018, resulta necesario que la autoridad sectorial disponga de antecedentes técnicos suficientes que permitan asegurar una adecuada implementación, interpretación y fiscalización de dichas exigencias.

14. Que, por razones de certeza jurídica, adecuada implementación regulatoria y correcta determinación de las obligaciones objeto de supervisión y fiscalización hacen aconsejable excluir temporalmente de la regulación actualmente exigible los numerales actualizados correspondientes a las normas

NCh2975:2025 y NCh3069:2025, mientras se completa el análisis técnico y regulatorio de las observaciones formuladas. El referido Informe Técnico establece expresamente que la exclusión temporal de los numerales actualizados correspondientes a Senderismo o Hiking y Observación de Biodiversidad no constituye un pronunciamiento respecto de la validez o mérito técnico de las referidas Normas Chilenas, ni altera su vigencia dentro del Sistema Nacional de Normalización, sino que se circunscribe exclusivamente a la determinación de las obligaciones exigibles por el Servicio Nacional de Turismo en el ejercicio de sus competencias.

15. Que, la exclusión temporal de los referidos numerales no altera las obligaciones directamente establecidas en el artículo 35 del Decreto Supremo N° 19, de 2018, respecto de las actividades de Senderismo o Hiking y de Observación de Flora y Fauna, las cuales continuarán sujetas al régimen jurídico vigente mientras no se determine una regulación específica distinta.

16. Que, atendido lo expuesto precedentemente y teniendo especialmente presente las conclusiones contenidas en el Informe Técnico del Departamento de Regulación de Servicios Turísticos, corresponde modificar la Resolución Exenta N° 271, de 2026, excluyendo temporalmente las normas NCh2975:2025 y NCh3069:2025 de aquellas respecto de las cuales se establecieron numerales obligatorios para efectos de lo dispuesto en el artículo 35 del Decreto Supremo N° 19, de 2018, manteniéndose plenamente vigentes las restantes disposiciones contenidas en dicho acto administrativo.

17. Que la exclusión transitoria de los numerales contenidos en las normas NCh2975:2025 y NCh3069:2025 tiene por objeto dejar sin efecto su carácter obligatorio y fiscalizable, mientras se desarrolla el análisis técnico y regulatorio antes referido, sin afectar la continuidad de las obligaciones directamente establecidas en el artículo 35 del Decreto Supremo N° 19, de 2018.

RESUELVO:

1° MODIFÍCASE la Resolución Exenta N° 271, de 2026, del Servicio Nacional de Turismo, en el sentido de excluir temporalmente de las actividades respecto de las cuales se establecieron numerales obligatorios para efectos del artículo 35 del Decreto Supremo N° 19, de 2018, las siguientes normas técnicas:

- a) NCh2975:2025, "Turismo Aventura - Senderismo o Hiking - Requisitos".
- b) NCh3069:2025, "Turismo Aventura - Observación de Biodiversidad - Requisitos".

2° ELIMÍNANSE, en consecuencia, del numeral 1° de la Resolución Exenta N° 271, de 2026, las referencias a las actividades:

- a) "Senderismo o Hiking (NCh2975:2025)".
- b) "Observación de Biodiversidad (NCh3069:2025)".

3° ELIMÍANSE del numeral 2° de la Resolución Exenta N° 271, de 2026, los apartados íntegros correspondientes a:

- a) "NCh2975:2025. Turismo Aventura - Senderismo o Hiking - Requisitos".
- b) "NCh3069:2025. Turismo Aventura - Observación de Biodiversidad - Requisitos".

4° DÉJASE ESTABLECIDO que la presente modificación no afecta la vigencia de las normas chilenas NCh2975:2025 y NCh3069:2025 en cuanto instrumentos de normalización técnica, limitándose exclusivamente a excluir temporalmente la determinación de sus numerales como estándares obligatorios exigibles para los prestadores de servicios turísticos del tipo Turismo Aventura. Asimismo, la presente modificación no altera las obligaciones que resultan directamente aplicables en virtud del artículo 35 del Decreto Supremo N° 19, de 2018, respecto de las actividades actualmente reguladas en dicho precepto.

5° DÉJASE ESTABLECIDO que las restantes disposiciones contenidas en la Resolución Exenta N° 271, de 2026, mantienen plena vigencia y eficacia en todo aquello que no ha sido expresamente modificado por el presente acto.

6° PUBLÍQUESE la presente resolución en el Diario Oficial, para resultar oponible a terceros y en el link de transparencia activa del Servicio.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

CRISTÓBAL BENÍTEZ VILAFRANCA
Director Nacional
Servicio Nacional de Turismo

Distribución:

- Oficina de Partes
- Fiscalía, SERNATUR
- Gabinete, SERNATUR
- Departamento de Regulación de Servicios Turísticos, SERNATUR
- Unidad de Gestión Institucional, SERNATUR
- Unidad de Coordinación de Regiones, SERNATUR



Documento firmado electrónicamente por:

CRISTÓBAL BENÍTEZ VILLAFRANCA

Fecha Firma: 08-09-2026

Código de verificación: 641134510580

Este documento incorpora una firma electrónica avanzada según lo indica la ley No19.799. Su validez puede ser consultada en el sitio https://sigedoc.sernatur.cl/web_verificador/ usando el código de verificación indicado, o a través del siguiente código QR:

