

PROPUESTA

REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN, CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS.

Artículo 1°.-

El presente reglamento regula el Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos, en adelante el "Sistema", el que comprende el registro, clasificación y calificación, cuando corresponda, de los prestadores de servicios turísticos y, la constatación del cumplimiento de los criterios de calidad y estándares de seguridad, según corresponda a cada tipo de servicio turístico, como asimismo, el otorgamiento y uso del Sello de Calidad Turística.

Artículo 2°.-

Para efectos de este reglamento, se entenderá por:

- a) Ley: Ley N° 20.423, del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo.
- b) Servicio: El Servicio Nacional de Turismo.
- c) Prestadores de servicios turísticos: cualquier persona natural o jurídica, con independencia de que pertenezca al sector público o al privado, que venda, ofrezca para su venta, suministre o se comprometa a suministrar un servicio turístico a turistas.
- d) Normas técnicas: Son aquellas elaboradas y propuestas por el Instituto Nacional de Normalización y aprobadas por decreto del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- e) Registro Nacional de Clasificación: Base de Datos a cargo del Servicio Nacional de Turismo, que contiene información, el tipo y la clasificación de los servicios turísticos.
- f) Registro Especial de Organismos Certificadores: Listado mantenido y custodiado por el Instituto Nacional de Normalización, que contiene las personas naturales o jurídicas acreditadas por dicho Instituto.
- g) Estándares de seguridad: Requisitos establecidos por la autoridad, relativos al equipo humano y material y a las técnicas usadas para dar seguridad a la ejecución de las actividades de turismo aventura, destinados a disminuir el riesgo de las mismas.
- h) Sello de Calidad Turística: Es aquel de carácter promocional otorgado exclusivamente por el Servicio Nacional de Turismo, en forma gratuita, a los prestadores de servicios turísticos que hayan sido certificados.
- i) Clasificación: Procedimiento a través del cual se define la clase de prestador de servicio turístico, en función de las características arquitectónicas del establecimiento, del tipo de servicios prestados o de su localización geográfica.
- j) Calificación: Procedimiento mediante el cual se otorga a un servicio turístico el reconocimiento del cumplimiento de los requisitos de una norma técnica.
- k) Tipo: Denominación genérica de los distintos servicios turísticos.

Artículo 3°.-

Para los efectos de este Reglamento, serán considerados tipos de Servicios Turísticos los siguientes:

- a) Servicio de alojamiento turístico: establecimientos en que se provee comercialmente el servicio de alojamiento por un período no inferior a una pernoctación; que estén habilitados para recibir huéspedes en forma individual o colectiva, con fines de descanso, recreo, deportivo, de salud, estudios, negocios, familiares, religiosos u otros similares.
- b) Servicio de restaurantes y similares: comprende a empresas y establecimientos que prestan servicios de expendio de comidas y bebidas a la mesa y/o mostrador, para consumo en el establecimiento. Los establecimientos deben ubicarse en zonas mayoritariamente turísticas. Para este tipo de servicio se incluyen además los restaurantes que se encuentran en los establecimientos de alojamiento turístico.
- c) Servicio de agencia de viajes: comprende a empresas y establecimientos comerciales que actúan como intermediario entre el proveedor de servicios turísticos y/o tour operador y el usuario final o cliente, entregándole asesoría para la planificación y compra de su viaje.
- d) Servicios de tour operador u operador mayorista: corresponde a empresas y establecimientos comerciales que diseñan y proveen paquetes, productos o servicios turísticos, propios o de terceros, los cuales pueden comprender transporte, alojamiento y otros servicios turísticos.
- e) Servicios de transporte de pasajeros por vía terrestre: corresponde a las empresas y establecimientos que proveen el servicio de transporte de pasajeros por vía terrestre, los cuales podrán clasificarse en:
 - i. Servicio de transporte de pasajeros por carretera interurbana: comprende a las empresas y establecimientos de buses que tienen recorrido interprovincial, interregional o intercomunal, superiores a 200 kilómetros de distancia, de conformidad con la letra f) del artículo 3° del decreto supremo N° 80, de 2004, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Transporte Privado Remunerado de Pasajeros. Abarca los servicios regulares de transporte interurbano de pasajeros, que tienen itinerarios fijos y horarios, con arreglo a los cuales cargan y descargan pasajeros en las paradas indicadas en los horarios respectivos.
 - ii. Servicio de taxis y buses de turismo: comprende a las empresas y establecimientos de taxis y radiotaxi de turismo, servicios de excursión en autobuses y servicios ocasionales de transporte en autobuses. Este tipo incluye el servicio de transporte no regular de pasajeros, dedicados principalmente a realizar recorridos turísticos en ciudades o sitios de interés.
 - iii. Servicio de transporte de pasajeros al aeropuerto: comprende a las empresas y establecimientos que prestan servicios de traslado terrestre permanentemente desde y hacia los aeropuertos o aeródromos.
- f) Servicios de transporte de pasajeros por vía marítima: comprende a empresas y establecimientos que se dedican al transporte de pasajeros por vía marítima, lacustre, por río, canales y otras vías de navegación interior, como radas y entre puertos. Se debe incluir además a empresas y establecimientos que realizan los servicios de transbordadores, cruceros, como excursiones y visitas turísticas, entre otros.

- g) Servicios de transporte de pasajeros por vía aérea: corresponde a empresas y establecimientos de transporte regular de pasajeros por vía aérea, que tienen un itinerario determinado, y las que prestan servicios de excursiones por vía aérea.
- h) Servicios de transporte de pasajeros por ferrocarril: comprende a empresas y establecimientos dedicados al servicio de transporte terrestre, interprovincial o interregional, guiado sobre carriles o rieles de cualquier tipo, que hacen el camino o vía férrea sobre la cual circulan los trenes. Adicionalmente se podrán incluir los servicios de teleféricos y funiculares, los cuales realizan transporte de pasajeros por medio de cabinas o mediante sistema de líneas férreas localizadas en zonas de pendientes.
- i) Servicio de arriendo de vehículos: corresponde a empresas y establecimientos que ofrecen alquiler de automóviles, camionetas y vehículos todo terreno, sin conductor, por horas, días u otros períodos de tiempo.
- j) Servicios de turismo aventura: turismo en que se realizan actividades específicas que utilizan el entorno o medio natural como soporte físico y recurso para producir en los turistas determinadas emociones y sensaciones de descubrimiento y de exploración, y que implican cierto empeño, actividad física y riesgo controlado. Estos servicios pueden ser provistos por Guías de Turismo y/o Tour Operadores.
- k) Servicios deportivos: comprende a empresas y establecimientos dedicados al desarrollo de alguna actividad física ejercida como juego o competición, que no esté considerada dentro de los Servicios de Turismo Aventura. Este servicio incluye la organización y dirección de todo tipo de actividades deportivas al aire libre y bajo techo, con la participación de profesionales y aficionados, así como la explotación de las instalaciones en que se realizan tales actividades.
- l) Servicios de esparcimiento: comprende a empresas y establecimientos dedicados a la recreación, diversión y entretenimiento de las personas o turistas. Corresponde a actividades relacionadas con parques de atracciones y temáticos; casino de juegos; entre otras.
- m) Servicios de artesanía: los servicios de artesanía comprenden a establecimientos y/o artesanos que ofrecen obras y trabajos realizados básicamente de forma manual y con muy poca intervención de maquinaria para su posterior venta, habitualmente objetos decorativos, de uso común y representativos de un medio cultural.
- n) Servicios de souvenir: comprenden a empresas y establecimientos que ofrecen objetos que sirven como recuerdo de la visita a algún lugar determinado, pudiendo utilizar para su elaboración maquinaria u otra tecnología.
- o) Servicio de guía de turismo: persona natural que tiene conocimiento y competencia técnica para proporcionar orientación e información sobre el patrimonio cultural y natural, y de los atractivos relacionados con el turismo, así como servicios de asistencia para la visita turística.
- p) Servicios culturales: comprende a empresas y establecimientos que ofrecen bienes o servicios que desde el punto de vista de su calidad, utilización o finalidad, encarnan o transmiten expresiones culturales. Este servicio incluye actividades creativas, artísticas y de entretenimiento; bibliotecas y archivos; museos y preservación de lugares y edificios históricos; y jardines botánicos, zoológicos y parques nacionales.



Artículo 4°.-

Para los efectos de este Reglamento, las actividades de Turismo Aventura que se adecúen a lo establecido en el artículo 3°, letra j) de este reglamento, serán definidas por el Servicio Nacional de Turismo, mediante actos administrativos dictados por su Director(a) Nacional.

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, en las normas técnicas correspondientes, y actos administrativos de carácter general dictadas por el Servicio, según sea el caso.

Capítulo I

Del Registro Nacional de Clasificación

Artículo 6°.-

El Servicio establecerá y mantendrá actualizado un Registro Nacional de Clasificación de Servicios Turísticos, en adelante el "Registro".

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, servicios de turismo aventura, y aquellos servicios que cuenten con patente de turismo, en conformidad a la ley 19.925.

Artículo 8°.-

El Registro será administrado por el Servicio Nacional de Turismo en formato digital o electrónico. Será de carácter público, se mantendrá actualizado y se utilizará con fines estadísticos, de control y para el cumplimiento de las funciones del citado Servicio. Además de lo anterior, también deberá ser publicado en el sitio web del Servicio.

Artículo 9°.-

El Registro deberá contener las siguientes menciones:

- a) Fecha en que se practicó la inscripción y número asignado al registro;
- b) Nombre o razón social del prestador;
- c) Nombre de fantasía;

- d) Rol Único Tributario del prestador;
- e) Domicilio del establecimiento y/o servicio;
- f) Nombre y domicilio del representante legal, si corresponde;
- g) Dirección comercial del prestador;
- h) Tipo;
- i) Clasificación;
- j) Calificación, si corresponde, y su fecha de expiración;
- k) Estándares de seguridad, cuando corresponda;
- l) Teléfono;
- m) Correo electrónico;
- n) Sitio web; y
- o) Capacidad del establecimiento, de acuerdo a su tipología, cuando corresponda.

Estos datos serán públicos, a excepción de aquellos establecidos en los literales d), l) y m) y sólo respecto de personas naturales. En el caso del literal o), dicho dato no será publicado, sin embargo podrá ser facilitado a un solicitante cuando el uso de esta información sea de interés para el Servicio

Artículo 10°.-

Para efectos de la incorporación al Registro, el Servicio dispondrá de un formulario electrónico, el que será completado por los prestadores de servicios turísticos, indicando el tipo y clasificación, si procede, del o los servicios turísticos que prestan. La clasificación quedará sujeta a la validación por parte del Servicio Nacional de Turismo.

En el caso de los prestadores de servicios de turismo aventura, deberán dar cumplimiento a los estándares de seguridad establecidos en el presente Reglamento, y adjuntar, en formato electrónico, la documentación que respalde la información ingresada al Registro.

Sin perjuicio de lo anterior, los prestadores de servicios turísticos podrán acompañar el formulario y sus documentos fundantes en papel, para lo cual el Servicio otorgará las facilidades para el cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior del presente artículo.

Artículo 11.-

Será responsabilidad de los prestadores de servicios turísticos demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley, el reglamento y las normas técnicas respectivas, para el tipo, la clase y la calificación de sus servicios turísticos, cuando corresponda.

De igual forma, es responsabilidad de los prestadores de servicios turísticos informar modificaciones de la información del o los servicios registrados y mantener actualizada la documentación presentada en el Registro.



Párrafo 1°

De la inscripción en el Registro Nacional de Clasificación de Servicios Turísticos

Artículo 12.-

Los prestadores de servicios turísticos del tipo alojamiento turístico; restaurantes y similares; servicios de agencia de viajes; servicio de tour operador u operador mayorista; servicio de arriendo de vehículos; servicios de turismo aventura; servicios deportivos, servicios de esparcimiento y servicios culturales que se inscriban en el Registro, deberán adjuntar a su inscripción, en formato electrónico, los siguientes antecedentes:

- a) Copia del Rol Único Tributario del prestador;
- b) Copia electrónica de la carpeta tributaria del prestador dispuesta por el Servicio de Impuestos Internos;
- c) En el caso de ser persona jurídica, deberá adjuntar copia del documento en que conste la personería del representante legal vigente a la fecha de la inscripción, y de su Rol Único Tributario.
- d) Copia de la patente comercial o del permiso provisional, con giro acorde a la actividad, obtenido de conformidad a lo establecido en la ley N° 20.416.

Para el caso de los servicios de turismo aventura, deberán adjuntar el permiso de la autoridad competente, cuando corresponda, de acuerdo a la naturaleza de la actividad.

En el caso de servicios de agencias de viajes y/o servicios de tour operador virtual deberán presentar copia de la patente comercial con giro acorde a la actividad, asociado al domicilio tributario del prestador.

Artículo 13.-

Los prestadores de servicios turísticos del tipo servicio de transporte de pasajeros por vía terrestre con sus distintas clases: transporte de pasajeros por carretera interurbana, taxis y buses de turismo y transporte de pasajeros al aeropuerto; y del tipo servicio de transporte de pasajeros por vía marítima; servicio de transporte de pasajeros por vía aérea y servicio de transporte de pasajeros por ferrocarril que se inscriban en el Registro, deberán adjuntar a su inscripción, en formato electrónico, los siguientes antecedentes:

- a) Copia del Rol Único Tributario del prestador;
- b) Copia electrónica de la carpeta tributaria del prestador dispuesta por el Servicio de Impuestos Internos;
- c) En el caso de ser persona jurídica, deberá adjuntar copia del documento en que conste la personería del representante legal vigente a la fecha de la inscripción, y de su Rol Único Tributario.
- d) Copia del permiso que autoriza su funcionamiento otorgado por la autoridad competente.

Artículo 14.-

Los prestadores de servicios turísticos del tipo servicios de artesanía y servicios de souvenir que se inscriban en el Registro, deberán adjuntar a su inscripción, en formato electrónico, los siguientes antecedentes:

- a) Copia del Rol Único Tributario del prestador;
- b) Copia electrónica de la carpeta tributaria del prestador dispuesta por el Servicio de Impuestos Internos;
- c) En el caso de ser persona jurídica, deberá adjuntar copia del documento en que conste la personería del representante legal vigente a la fecha de la inscripción, y de su Rol Único Tributario.

Artículo 15.-

Los prestadores de servicios turísticos del tipo guías de turismo que se inscriban en el Registro, deberán cumplir con los siguientes requisitos y adjuntar a su inscripción, en formato electrónico, los siguientes antecedentes:

- a) Ser mayor de 18 años;
- b) Copia de la cédula de identidad;
- c) Copia electrónica de la carpeta tributaria del prestador dispuesta por el Servicio de Impuestos Internos;
- d) Certificado de curso de primeros auxilios vigente, de a lo menos 22 horas. Los guías que realicen su registro como guías especializados en turismo aventura, deberán presentar un certificado de curso de primeros auxilios para zonas remotas vigente de a lo menos 40 horas.
- e) Permiso de la autoridad competente cuando corresponda, para quienes realicen su registro como guías especializados en turismo aventura;
- f) Copia de algunos de los siguientes certificados:
 - Certificado de estudios o título de enseñanza media, técnico profesional y/o superior, de guía de turismo o carrera afín, emitido por una institución de educación media o superior reconocida por el Estado chileno. En el caso de presentar certificado de estudios o título profesional extranjeros, estos deberán ser convalidados o revalidados, según corresponda, por una institución de educación superior reconocida por el Estado chileno o por el Ministerio de Educación;
 - Certificado de competencias laborales reconocido por el organismo del Estado correspondiente;
 - Certificación de Calidad Turística como: guía de turismo; guía de turismo especializado o guía de turismo local o de sitio. La certificación debe ser emitida por un Organismo Certificador acreditado ante el Instituto Nacional de Normalización;

Quienes no puedan cumplir con uno de los documentos solicitados en la letra f) deberán rendir y aprobar una evaluación ante el Servicio o ante la institución que el Servicio defina.

Los prestadores de servicios turísticos del tipo guías de turismo nacionales y extranjeros con residencia permanente, de forma excepcional quedarán registrados de manera provisoria cuando no cuenten con alguno de los documentos indicados en la letra f).

Artículo 16.-

Para el caso de **guías de turismo extranjeros** que no cuenten con la residencia permanente en Chile y que se inscriban en el Registro, deberán cumplir con los siguientes requisitos y adjuntar a su inscripción en formato electrónico los siguientes antecedentes:

- a) Ser mayor de 18 años;
- b) Copia de su tarjeta de identificación vigente y/o pasaporte correspondiente;
- c) Permiso que autorice la realización de actividades remuneradas en el territorio nacional;
- d) Certificado de curso de primeros auxilios vigente, de a lo menos 22 horas. Los guías que realicen su registro como guías especializados en turismo aventura, deberán presentar un certificado de curso de primeros auxilios para zonas remotas vigente de a lo menos 40 horas.
- e) Permiso de la autoridad competente cuando corresponda, para quienes realicen su registro como guías especializados en turismo aventura;
- f) Copia de certificado de estudios o título que acredite su condición de guía de turismo, emitido por una institución de educación reconocida por su país de origen, o certificado que acredite su competencia para desempeñarse como guía de turismo.

Artículo 17.-

Los prestadores de servicios turísticos del tipo alojamiento turístico, servicios de turismo aventura, servicio de restaurantes y similares, servicios de agencias de viajes y servicios de tour operador u operador mayorista, de forma excepcional, quedarán registrados de manera provisoria cuando, por razones justificadas externas al propio prestador, existan brechas que dificulten la obtención de la patente comercial o el permiso provisional en conformidad a lo establecido en la ley N° 20.416.

Dichas causas fundadas, deberán ser acreditadas mediante un documento oficial emitido por el respectivo municipio bajo el cual se solicita la patente o permiso correspondiente.

Artículo 18.-

Los servicios que se encuentren registrados de manera provisoria no serán considerados por parte del servicio para efectos de promoción y/o difusión.

Los servicios registrados de manera provisoria contarán con un plazo de un año, contados desde su inscripción para acreditar el cumplimiento de todos los requisitos para la obtención de su registro definitivo. Este plazo podrá ser prorrogado por el mismo periodo, cuando persistan las causas fundadas que impiden el registro definitivo del prestador. Para esto, los servicios turísticos del tipo alojamiento turístico, servicios de turismo aventura y servicio de restaurantes y similares deberán presentar el documento oficial actualizado, emitido por el municipio en el cual se detallen las causas antes mencionadas.



Artículo 19.-

El Servicio podrá mediante una resolución fundada autorizar de manera provisoria o definitiva el registro de servicios con problemáticas que no se encuentren consideradas en los artículos anteriores. Para esto el Servicio deberá emitir un informe técnico y su posterior resolución fundada que avale la condición turística, la cual deberá ser presentada por el prestador.

Artículo 20.-

Para el registro de servicios turísticos ofrecidos por instituciones públicas o personas jurídicas sin fines de lucro, regirán los requisitos establecidos en el artículo 12 del presente reglamento, con excepción de lo indicado en la letra c y d cuando corresponda.

Artículo 21.-

El Servicio exigirá el registro de manera obligatoria para todos los prestadores de servicios turísticos que participen en programas, ferias, campañas, acciones de difusión u otras iniciativas propias del Servicio.

Artículo 22.-

Cumplido con lo dispuesto en los artículos 12, 13, 14, 15, 16 y 17 del presente Reglamento, el prestador quedará Registrado de manera provisoria o definitiva, según sea el caso.

El Servicio emitirá un certificado de Registro el que indicará el tipo, la clase y calificación, cuando corresponda, como también su carácter de registrado de manera provisoria o en forma definitiva según sea el caso. Asimismo, el certificado indicará el cumplimiento de los estándares de seguridad, cuando se trate de servicios de turismo aventura.

Artículo 23.-

Respecto de los prestadores de servicios turísticos Registrados tanto de manera provisoria o definitiva, el Servicio deberá efectuar la constatación del cumplimiento de los criterios de calidad, cuando corresponda, y de los estándares de seguridad declarados.

Para tal efecto, el Servicio establecerá, a través de una resolución exenta, los procedimientos correspondientes a las constataciones anteriormente mencionadas.

Artículo 24.-

Los prestadores de servicios turísticos Registrados de manera provisoria o definitiva podrán promocionar, publicitar, informar o exhibir sus servicios de acuerdo a los tipos de servicios, clases previamente validadas por el Servicio, y las calificaciones otorgadas por los organismos certificadores competentes.



Artículo 25.-

Será deber del prestador de servicios turísticos, en los casos que corresponda, actualizar de forma semestral la copia de la patente comercial o del permiso provisional obtenido de conformidad a lo establecido en la ley N° 20.416. De igual forma, será deber del prestador actualizar todos los documentos que cuenten con un plazo de vigencia, los cuales son exigidos para el Registro.

Adicionalmente, en el caso de existir modificaciones en los antecedentes presentados ante el Servicio Nacional de Turismo, será deber del solicitante informar y solicitar la actualización de dichos antecedentes de conformidad a lo expuesto en los artículos 12, 13, 14, 15, 16 y 17 del presente Reglamento.

La no actualización de los documentos antes mencionados, tendrá como consecuencia la pérdida de vigencia del Registro. Se recobrará la vigencia una vez que la documentación actualizada sea aprobada por el Servicio.

Artículo 26.-

El Servicio podrá reclasificar o eliminar a un determinado prestador y/o servicio que se encuentre registrado de manera provisoria o definitiva, conforme a las 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 ley y sus normas complementarias, sin perjuicio de las sanciones que correspondan.

Artículo 27.-

El prestador que haya sido eliminado de conformidad a lo establecido en el artículo 35, inciso segundo, de la ley y en el artículo 24 del presente Reglamento, podrá solicitar una nueva inscripción si cumple los requisitos establecidos para ello.

Capítulo II

Del funcionamiento del Sistema Chileno de Calidad Turística

Artículo 28.-

Los organismos certificadores acreditados, de conformidad a lo establecido en el presente capítulo, deberán informar al Servicio cuando, producto de sus auditorías, inspecciones u otros procesos regulares dentro del ciclo de auditoría de los prestadores, se produzca una certificación, la modificación del alcance de la certificación, la suspensión o la cancelación del certificado.



Artículo 29.-

El Registro de Organismos Certificadores será administrado por el Instituto Nacional de Normalización.

Para que sus certificaciones sean reconocidas como válidas para el otorgamiento del Sello de Calidad Turística, dichos organismos deben mantener una acreditación vigente, ante el Instituto Nacional de Normalización.

El alcance de la acreditación que deberá mantener el organismo certificador será definido mediante Resolución Exenta del Servicio Nacional de Turismo, en la cual también serán definidas las directrices de funcionamiento de la auditoría y certificación de calidad turística.

Artículo 30.-

Para su ingreso y mantención en el Registro de Organismos Certificadores, estos deberán cumplir las formalidades y requisitos necesarios para la ejecución de las labores de certificación contempladas en la ley, en el presente Reglamento, y en la Resolución Exenta del Servicio Nacional de Turismo. Dicha resolución, definirá las directrices de funcionamiento de la auditoría y certificación de Calidad Turística.

La Resolución Exenta mencionada en el párrafo anterior, deberá contener a lo menos:

- a) Alcance de la acreditación para una norma técnica de calidad turística.
- b) Deberes y responsabilidades de los Organismos Certificadores frente al Servicio.
- c) Reconocimiento de directrices de acreditación de INN para esquemas de certificación.
- d) Condiciones de transferencia de certificados entre Organismos Certificadores.
- e) Incumplimientos de Organismos Certificadores

Artículo 31.-

No obstante lo anterior, las acciones correctivas y/o su planificación que hayan sido consensuadas y aceptadas por el cliente de la certificación, deberán ser enviadas al Servicio Nacional de Turismo, en un plazo no mayor a 30 días corridos.

Capítulo III

De la certificación de calidad

Artículo 32.-

La certificación de calidad consiste en la constancia documentada otorgada por alguno de los organismos certificadores de servicios turísticos señalados en el capítulo II del presente Reglamento, que acredita cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas técnicas correspondientes y/o documentos técnicos complementarios a estas últimas.



Artículo 33.-

Solo los certificados emitidos que demuestren conformidad con lo establecido en las normas técnicas correspondientes y sean recibidos como conformes por el Servicio Nacional de Turismo, por parte de los organismos certificadores acreditados, serán reconocidos como válidos para el otorgamiento del Sello de Calidad Turística.

Artículo 34.-

Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 32 del presente Reglamento, el organismo certificador emitirá un certificado que contenga la siguiente información:

- a) Nombre del organismo certificador;
- b) Nombre de fantasía, razón social;
- c) Dirección del prestador y/o establecimiento, cuando corresponda;
- d) Rol Único Tributario
- e) Alcance técnico y/o geográfico -según corresponda- de la certificación, incluyendo servicio certificado, norma técnica aplicada, clase y calificación, cuando corresponda;
- f) Fechas de auditorías de seguimiento y renovación; y
- g) Fecha de otorgamiento y expiración de la certificación.

Capítulo IV

De los estándares de seguridad para la prestación de Servicios de Turismo Aventura

Artículo 35.-

Para los efectos de la aplicación de la ley y del presente Reglamento, se definen los siguientes estándares de seguridad para la prestación de los servicios de turismo aventura:

1. Primer Estándar de Seguridad: Requisitos del personal

Los prestadores de servicios turísticos de turismo aventura deberán contar con personal idóneo para el desarrollo de cada una de las actividades de turismo aventura que ejecute.

Esto podrá ser demostrado mediante:

- a) Certificados de estudios relacionados con la actividad;
- b) Cursos de primeros auxilios;
- c) Cursos y/o capacitaciones especializados en la actividad;
- d) Experiencia demostrable;
- e) Otros.

El personal a cargo de la ejecución de cada una de las actividades de turismo aventura, debe ser capaz de gestionar la seguridad del grupo y tomar decisiones para que esto se cumpla. Para esto debe:

- a) Conocer y dar cumplimiento a la cantidad mínima y máxima de participantes por actividad;
- b) Conocer y aplicar las condiciones que debe cumplir el participante para ejecutar la actividad (limitaciones, restricciones, experiencia y capacidad técnica);
- c) Conocer la ropa y el equipamiento necesario para ejecutar la actividad, tanto para participantes como guías;
- d) Ser capaz de instruir a los participantes de las acciones que debe seguir para el buen desarrollo de la actividad;
- e) Saber identificar y evaluar los riesgos asociados a la actividad;
- f) Identificar y aplicar los criterios para suspender la actividad;
- g) Conocer y aplicar la gestión y manejo básico de crisis;
- h) Conocer los equipos de seguridad de guías y participantes;
- i) Conocer y aplicar los sistemas de comunicación a emplear durante la actividad y en caso de emergencias;
- j) Conocer y aplicar los procedimientos de emergencias (procedimientos de primeros auxilios, evacuación de emergencias, búsqueda y rescate).
- k) Conocer el equipamiento utilizado para la actividad incluyendo sus técnicas, uso y mantenimiento;
- l) En el caso que un participante desee utilizar su propio material o equipamiento, debe ser capaz de revisarlo y evaluarlo con objeto de aprobar o rechazar su uso;

Sin perjuicio de lo anterior, el personal del servicio de turismo aventura deberá contar con pleno conocimiento de la ficha técnica de la actividad; ficha de inscripción y aceptación de riesgos; plan de prevención y manejo de riesgos; plan de respuesta a las emergencias; y plan de mantenimiento de equipos para cada una de las actividades que practique.

2. Segundo Estándar de Seguridad: Requisitos para la realización de la actividad

Los prestadores de servicios de turismo aventura deben cumplir con los siguientes requisitos mínimos específicos:

2.1 Ficha técnica de la actividad

Los prestadores de servicios turísticos de turismo aventura deberán contar, para cada programa o actividad, con una ficha técnica descriptiva, la cual deberá estar disponible al público general, de preferencia en un lugar visible. Cuando la actividad sea ofrecida y ejecutada en un idioma adicional al español, dicha ficha debe estar en el idioma en el cual se ofrece y ejecuta la actividad.

La ficha técnica descriptiva debe contener como mínimo la siguiente información:

- a) Nombre de la actividad según norma técnica;
- b) Región, provincia y comuna;
- c) Lugar dónde se realiza la actividad;
- d) Descripción de la actividad detallando su emplazamiento y características principales;
- e) Duración de la actividad o programa (horas, días, semanas);

- f) Época del año en que se realiza la actividad;
- g) Limitaciones y/o restricciones de la actividad a los participantes, tales como condición física, edad, salud y otros;
- h) Experiencia y capacidad técnica requeridas a los participantes;
- i) Indicación de ropa y equipo personal con que deberán contar los participantes en forma individual;
- j) Indicación de ropa y equipo personal con que deberán contar los guías en forma individual;
- k) Información de seguros, si dispone de los mismos;
- l) Detallar los servicios incluidos y no incluidos en la actividad;
- m) Número de participantes mínimo y máximo con el cual se realiza la actividad;
- n) Indicar la cantidad de guías para el mínimo y máximo de participantes con los cuales se realiza la actividad;
- o) Indicación de las acciones que deberá seguir el participante para el buen desarrollo de la actividad.

2.2. Ficha de inscripción y de aceptación del riesgo de la actividad

Los prestadores de servicios de turismo aventura deberán elaborar y disponer para cada participante de un documento o ficha de inscripción, la que deberá ser completada en lo que corresponda y firmada por el participante antes del inicio o desarrollo de la actividad.

Será responsabilidad del participante firmar la ficha de inscripción y aceptación del riesgo, sin la cual no podrá realizar la actividad.

En el caso de menores de 18 años, esta ficha deberá ser firmada por el padre, madre o tutor legal.

Esta ficha deberá contener, como mínimo, la siguiente información, la que deberá estar disponible en, al menos, los idiomas español e inglés:

- a) Nombre, Rol Único Tributario o pasaporte, edad y nacionalidad del participante;
- b) Actividad y/o programa, fecha, hora de salida y de llegada, y lugar, incluyendo la trayectoria estimada donde se realizará la actividad o programa;
- c) Datos de contacto del participante, en caso de urgencia;
- d) Declaración de experiencia del participante, en relación con la actividad o programa;
- e) Declaración de salud del participante (alergias, medicamentos contraindicados, régimen especial, operaciones recientes, embarazo u otros), de acuerdo a las exigencias de la actividad o programa;
- f) Nombre y Rol Único Tributario del guía responsable de la actividad o programa, cuando corresponda;
- g) Seguros involucrados, en el caso que el participante disponga de los mismos; y
- h) Declaración de conocimiento y aceptación de los riesgos que involucra la actividad o programa en que participa.
- i) Firma del participante. Para menores de 18 años, firma del padre, madre o tutor legal.

La ficha antes mencionada deberá ser almacenada ya sea en formato físico o digital por un mínimo de dos años, contados desde la fecha de su firma.

Por otra parte, será deber del prestador de servicios de turismo aventura informar de las condiciones y requisitos para el desarrollo de la actividad. Asimismo, es deber de los participantes que tomen un servicio de turismo aventura, informarse adecuadamente de las condiciones en que se presta el servicio, de las condiciones mínimas que el participante debe poseer antes de efectuar la actividad y acatar las instrucciones que la empresa y guía a cargo de la actividad le indiquen. En el caso que el participante no cumpla con las condiciones e instrucciones para la realización de la actividad de forma segura, el prestador podrá suspender y/o desvincular del desarrollo de ésta a aquel participante que ponga en riesgo la seguridad de la actividad o del grupo.

2.3. Plan de Prevención y Manejo de Riesgos

Los prestadores de servicios de turismo aventura deberán contar con un documento denominado Plan de Prevención y Manejo de Riesgos para cada actividad o programa que ejecuten. Deberá estar disponible para los participantes y ser informado antes que se dé comienzo a la actividad. Dicho Plan de Prevención y Manejo de Riesgos deberá contar, como mínimo, con la siguiente información:

- a) Definición de los criterios para evaluar el nivel de riesgo, así como las condiciones y factores asociados al entorno o medio natural y a las personas, ligados a la práctica de la actividad tanto para el personal, los guías y los participantes;
- b) Identificación y evaluación de los riesgos considerando sus causas y consecuencias, lo cual debe ir asociado a las medidas de control, reducción, mitigación y/o respuesta.
- c) Identificación y evaluación de los riesgos que conlleva la práctica de la actividad, considerando el número de participantes y su proporción de guías, modalidad de la actividad considerando emplazamientos, idioma que se maneja, así como toda otra condición que sea relevante para ejercer la actividad específica de turismo aventura;
- d) Identificación y evaluación de los riesgos asociados a las condiciones meteorológicas, geográficas y similares;
- e) Identificación y evaluación de los riesgos asociados al medio de transporte utilizado, los vehículos a utilizar, su estado, condiciones, requisitos y otros;
- f) Identificar los criterios para suspender la actividad considerando las condiciones del entorno o medio natural, o bien producto de acciones asociadas a los participantes y/o guías;
- g) Determinar la forma en que se proveerá de equipos de seguridad a los participantes;
- h) Determinar la forma en que se proveerán los equipos de primeros auxilios en caso de accidentes;
- i) Establecer los sistemas de comunicación a emplear durante la actividad y en caso de accidentes o incidentes, considerando el grado de dificultad para acceder estos.
- j) Establecer un procedimiento documentado que permita contactarse con un lugar o sitio preestablecido;
- k) Establecer un procedimiento documentado que permita registrar los incidentes y/o accidentes acontecidos durante el desarrollo de la actividad. Este registro será la base para realizar un tratamiento y evaluación de los incidentes y/o accidentes con el objeto

de prevenirlos en la realización de futuras actividades. Dicho procedimiento debe contener a lo menos:

- 1) Identificación de la actividad y/o programa
- 2) Guía responsable
- 3) Fecha y hora del incidente y/o accidente
- 4) Ubicación
- 5) Cantidad de personas afectadas (guías y participantes)
- 6) Identificación de los afectados
- 7) Descripción del incidente y/o accidente
- 8) Acción inmediata ejecutada por el prestador
- 9) Causas estimadas que lo originaron
- 10) Consecuencias y/o daños (humanos y/o materiales) estimados
- 11) Acciones correctivas propuestas. En el caso que involucren acciones futuras deben tener fecha de implementación.

2.4. Plan de Respuesta a las Emergencias

Los prestadores de servicios de turismo aventura deberán contar con un documento denominado Plan de Respuesta ante Situaciones de Emergencia, el que deberá incluir, como mínimo, lo siguiente:

- a) Identificación de las personas o profesionales responsables de la aplicación del plan de emergencias (jefe de guías, guías u otro) y del personal encargado de su ejecución, con indicación de su rol específico en el Plan de Respuesta a las Emergencias;
- b) Sistemas de comunicación a emplear;
- c) Forma o procedimiento para proveer y prestar primeros auxilios;
- d) Procedimientos de evacuación de emergencias. Este debe considerar: los medios para trasladar a una persona enferma o accidentada a un centro de atención médica, teniendo en cuenta la posición geográfica, distancias, dirección a partir del punto del siniestro, vías de acceso al lugar de evacuación y medios de transporte para hacerlo (vehículo, helicóptero, avión, embarcación u otros);
- e) Identificación y ubicación de los organismos y personas a contactar en caso de emergencia (Bomberos, Carabineros, ambulancia, Cuerpo de Socorro Andino, Servicio Aéreo de Rescate, centros de salud u otros);
- f) Procedimientos de búsqueda;
- g) Procedimientos de rescate;
- h) Gestión y manejo básico de crisis;
- i) Medidas de seguridad y procedimientos en caso de incendio cuando corresponda;
- j) Medidas de seguridad y procedimientos en caso de catástrofes naturales, según cuál sea el lugar en que se desarrolle la actividad.

3. Tercer Estándar de Seguridad: Equipamiento

Los prestadores de servicios de turismo aventura deberán contar con un procedimiento documentado que considere los requisitos del equipamiento y el mantenimiento de estos.

3.1. Requisitos del Equipamiento

Respecto a los requisitos del equipamiento el procedimiento deberá documentar y cumplir con los siguientes elementos mínimos:

- a. Contar con una adecuada planificación, selección y exigencia de ropa, equipos y materiales técnicos necesarios para la actividad o programa;
- b. Tener a disposición de cada participante, cuando corresponda, equipos en buen estado de funcionamiento y operatividad;
- c. Cuando los participantes deseen utilizar su propio material o equipamiento, éste deberá ser aprobado por el guía a cargo de la actividad, antes que ésta comience, y el participante deberá eximir a la empresa de responsabilidades en este aspecto;
- d. Realizar una verificación o revisión de todo el equipo a utilizar en la actividad, antes, durante y después de su ejecución, de acuerdo a la normativa aplicable cuando corresponda. Esta labor deberá ser cumplida por el guía a cargo de la actividad;
- e. Verificar y/o revisar el estado de todo el equipo no utilizado por un tiempo prolongado, o que sea objeto de algún transporte (mudanza, entrega u otro); y
- f. Retirar los equipos que han cumplido su vida útil, así como los equipos defectuosos, los que deberán ser inutilizados y/o eliminados para evitar su posterior uso.

3.2. Plan de Mantenimiento de Equipos

Igualmente, los prestadores de servicios de turismo aventura deberán cumplir con la obligación de Mantenimiento de Equipos. Dicha mantención debe ser documentada y cumplir al menos los siguientes puntos o aspectos:

- a) Procedimientos, instrucciones o guía de uso y mantenimiento, los que entregará a los participantes y guías, según corresponda;
- b) Cumplir con la periodicidad o frecuencia con que debe hacer el mantenimiento de los equipos; y
- c) Cumplir con la normativa que se aplica para el mantenimiento de los equipos, cuando corresponda.

Artículo 36.-

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente reglamento, los prestadores de servicios de turismo aventura, deberán cumplir además, según corresponda, con los estándares de seguridad establecidos en las siguientes normas técnicas:

- a) Alta Montaña: Aquellos establecidos en la cláusula 4.6 de la norma técnica vigente (NCh2951.Of2005).
- b) Barranquismo, exploración de cañones o canyoning: Aquellos establecidos en las cláusulas 4.6 y 4.7 de la norma técnica vigente (NCh2998.Of2006).

- c) Buceo en apnea: Aquellos establecidos en la cláusula 4.6 de la norma técnica vigente (NCh3012.Of2006).
- d) Buceo recreativo autónomo: Aquellos establecidos en la cláusula 4.6 de la norma técnica vigente (NCh2958.Of2005).
- e) Cabalgatas: Aquellos establecidos en la cláusula 4.7 de la norma técnica vigente (NCh3001.Of2006).
- f) Canotaje: Aquellos establecidos en la cláusula 4.6 de la norma técnica vigente (NCh2996.Of2006).
- g) Cicloturismo: Aquellos establecidos en las cláusulas 4.6 y 4.7 de la norma técnica vigente (NCh3050.Of2007).
- h) Descenso en balsa o rafting: Aquellos establecidos en las cláusulas 4.6 y 4.7 de la norma técnica vigente (NCh2991.Of2006).
- i) Deslizamiento sobre arena o sandboard: Aquellos establecidos en las cláusulas 4.6 y 4.7 de la norma técnica vigente (NCh3062.Of2007).
- j) Deslizamiento sobre nieve en áreas no delimitadas: Aquellos establecidos en la cláusula 4.6 de la norma técnica vigente (NCh3017.Of2006).
- k) Deslizamiento sobre olas: Aquellos establecidos en las cláusulas 4.6 y 4.7 de la norma técnica vigente (NCh3023.Of2006).
- l) Desplazamiento en cables: canopy, tirolesa y arborismo: Aquellos establecidos en la cláusula 4.6 de la norma técnica vigente (NCh3025.Of2006).
- m) Escalada en roca: Aquellos establecidos en la cláusula 4.6 de la norma técnica vigente (NCh3018.Of2006).
- n) Excursionismo o trekking: Aquellos establecidos en la cláusula 4.6 de la norma técnica vigente (NCh2985.Of2006).
- o) Hidrotrineo o hidrospeed: Aquellos establecidos en las cláusulas 4.6 y 4.7 de la norma técnica vigente (NCh3034.Of2006).
- p) Montaña: Aquellos establecidos en la cláusula 4.6 de la norma técnica vigente (NCh2962.Of2006).
- q) Motos acuáticas y jetski: Aquellos establecidos en las cláusulas 4.6 y 4.7 de la norma técnica vigente (NCh3103.Of2007).
- r) Observación de flora y fauna: Aquellos establecidos en la cláusula 4.6 de la norma técnica vigente (NCh3069.Of2007).
- s) Paseos en banano: Aquellos establecidos en las cláusulas 4.6 y 4.7 de la norma técnica vigente (NCh3097.Of2007).
- t) Paseos náuticos: Aquellos establecidos en la cláusula 4.6 de la norma técnica vigente (NCh3016.Of2006).
- u) Pesca recreativa: Aquellos establecidos en la cláusula 4.6 de la norma técnica vigente (NCh3008.Of2006).
- v) Recorrido en vehículos todo terreno u off road: Aquellos establecidos en la cláusula 4.6 y 4.7 de la norma técnica vigente (NCh3054.Of2007).
- w) Senderismo o hiking: Aquellos establecidos en la cláusula 4.6 de la norma técnica vigente (NCh2975.Of2006).
- x) Vuelo ultraliviano no motorizado biplaza o parapente: Aquellos establecidos en las cláusulas 4.6 y 4.7 de la norma técnica vigente (NCh3014.Of2006).



Para aquellas actividades de turismo aventura que no cuenten con normas técnicas. Estas deberán cumplir con las cláusulas establecidas por el Servicio en la resolución que corresponda, o por las normas generales establecidas por los organismos competentes, cuando corresponda.

Toda la información señalada y exigida en los artículos 35 y 36 deberá estar a disposición del personal de la empresa y de los participantes, antes de comenzar la actividad, y será objeto de supervisión por el Servicio Nacional de Turismo.

Artículo 37.-

Las modificaciones a las normas técnicas señaladas en el artículo anterior serán aplicables a partir de la publicación del correspondiente decreto supremo del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que las apruebe.

Artículo 38.-

Todo menor de 18 años, para participar en cualquier actividad, debe contar con el permiso documentado de, al menos, uno de sus padres o tutores, sin perjuicio de que existan otras disposiciones legales o reglamentarias específicas que puedan aumentar los requisitos o, definitivamente, impedir la participación de menores de 18 años en una actividad específica. La autorización deberá siempre constar por escrito.

Capítulo V Del Sello de Calidad Turística

Artículo 39.-

El Sello de Calidad Turística, establecido en el párrafo 6° del título VII de la ley, estará a cargo del Servicio Nacional de Turismo, quien lo otorgará en forma gratuita a los prestadores de servicios turísticos debidamente certificados, conforme lo establece la ley y el presente Reglamento.

Artículo 40.-

El Sello de Calidad Turística deberá ser legible, indeleble y uniforme para todo el país, y sus características gráficas serán establecidas mediante resolución del Servicio.

Artículo 41.-

El uso del Sello de Calidad Turística será otorgado por resolución fundada del Servicio, en la que deberá constar:

- a) El nombre o razón social del prestador de servicio turístico;
- b) El Rol Único Tributario del prestador;
- c) El nombre o razón social del organismo de certificación;
- d) La fecha en que obtuvo la certificación;
- e) La calificación obtenida;
- f) La clase obtenida;
- g) La fecha de expiración de la certificación; y
- h) La vigencia.

Artículo 42.-

El otorgamiento del sello de calidad dará derecho al prestador de servicios turísticos a ser incorporado en las estrategias promocionales públicas que se desarrollen de acuerdo a lo dispuesto en la ley. Asimismo, lo habilitará para incorporar dicho sello en el material publicitario o de promoción propia, de conformidad a la ley y sus normas complementarias.

Artículo 43.-

El Servicio Nacional de Turismo deberá, mediante resolución fundada, durante la vigencia del sello de calidad, retirarlo y/o suspenderlo -prohibiendo su uso- a aquellos prestadores que hagan empleo indebido del mismo o que no cumplan con las disposiciones contenidas en la ley y sus disposiciones de uso establecidas por resolución exenta del Servicio Nacional de Turismo.

Por su parte, ningún prestador de servicio turístico podrá falsificar un Sello de Calidad Turística, o asignarse públicamente un determinado nivel de calidad, seguridad y/o calificación, cuando no cuente con una certificación vigente.

Capítulo VI Disposiciones finales

Artículo 44.-

El Servicio Nacional de Turismo estará facultado para supervisar el cumplimiento de reglamentación relativa al Sistema, a la certificación de calidad y estándares de seguridad, incluyendo el correcto uso del sello, establecidas en la reglamentación vigente, circulares y/o en las resoluciones exentas correspondientes.

Artículo 45.-

Para los efectos anteriores, el Servicio Nacional de Turismo podrá realizar visitas inspectivas a establecimientos o lugares donde se desarrollen actividades o se presten servicios turísticos. Los prestadores deberán colaborar con el referido organismo, facilitándole el acceso a la información, como también a las dependencias del establecimiento o al lugar, y el control de los servicios que se prestan.



Artículo 46.-

El Servicio Nacional de Turismo estará facultado para coordinar programas que entreguen herramientas de fortalecimiento de la gestión interna de las empresas, dentro del marco del Sistema Chileno de Calidad Turística, las cuales serán distinguidas al término de su proceso. Sin embargo, no tendrán el carácter de una certificación en normas técnicas. Tales distinciones serán reconocidas y su funcionamiento establecido a través de resolución exenta del Servicio Nacional de Turismo, las cuales serán como mínimo:

- a) Distinción de Turismo Sustentable
- b) Distinción del Sistema Inicial de Gestión Organizacional

BORRADOR CONSULTA PÚBLICA