

APRUEBA BASES "EVALUACIÓN TEÓRICA DE CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS PARA EL REGISTRO DE GUÍAS DE TURISMO" AÑO 2020 DE SERNATUR.

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 450

SANTIAGO, 30.10.2020

VISTO:

Lo dispuesto en el D.L. Nº1224, de 1975, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, hoy Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Crea el Servicio Nacional de Turismo; en la Ley N.º 20.423 de 2010 Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo; en la Ley N.º 21.125, de Presupuestos del Sector Público para el año 2019; en el D.F.L. N.º 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N.º 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N.º 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 Nº 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma; en el Decreto Nº 181 de 2002, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba el reglamento de la ley Nº 19.799 sobre documentos electrónicos; en el Decreto Exento Nº 624 de 2017, 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 Nº121, de 30 de agosto de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a Andrea Wolleter Eyheramendy Directora Nacional del Servicio Nacional de Turismo; en las Resoluciones N°7 y N°8, de 2019, ambas de la Contraloría General de la República, que "Fija Normas Sobre Exención del Trámite de Toma de Razón" y "Determina los Montos en UTM a partir de los cuales los Actos que se individualizan quedarán sujetos a Toma de Razón y a Controles de Reemplazo cuando corresponda", respectivamente; y

CONSIDERANDO:

1. Que, el Servicio Nacional de Turismo, siendo el servicio público encargado de investigar, planificar, promover y coordinar la actividad turística, ha asumido desde el año 2010, al publicarse la Ley de Turismo N°20.423 "Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo, la implementación de tal Sistema, a través del levantamiento, implementación y puesta en marcha del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur, en adelante RNPST, basado en un sistema de inscripción basado en la auto clasificación y todo ello de acuerdo a lo dispuesto en el TÍTULO VII de la ley señalada, que regula el SISTEMA DE CLASIFICACIÓN, CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS, que en su I párrafo 2º establece las normas "De la Inscripción en el Registro Nacional de Clasificación y de la Determinación de la Categoría a que Pertenece un Servicio o Establecimiento Turístico".

2. Que, con fecha 31 de enero de 2018, a través del Decreto N°19, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, se aprueba último *Reglamento Para la Aplicación del Sistema De Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos*", el cual establece por vía reglamentaria los requisitos de registro, los antecedentes que deben cumplir y presentar los prestadores de servicios turísticos para ingresar a tal registro, los



actos en que tal registro es obligatorio y voluntario, de los tipos de registro (definitivo y provisional), entre otros.

3. Que, el artículo N°15, del mentado Decreto N° 19, establece que "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, al menos, uno de los siguientes certificados:
 - Certificado de estudios o título de enseñanza media, o 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 reconocidos o revalidados, según corresponda, de conformidad a la normativa nacional aplicable;
 - Certificado que acredite competencias laborales;
 - 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.

Cuando, por razones geográficas, no se pueda cumplir con uno de los documentos solicitados en la letra f) se deberá rendir y aprobar una evaluación que será determinada por el Servicio.

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).

4. Que, la norma anterior, señala que dentro de los requisitos para realizar el registro categoría: Guías de Turismo, está una evaluación que el Servicio Nacional de Turismo deberá determinar, la que deberá ser rendida y aprobada por los guías de turismo que opten por registrarse el RNPST de Sernatur.

5. Que este año 2020, el Servicio viene realizando una serie de acciones para implementar dicha evaluación en el último trimestre del año. Estas acciones se enmarcan en la ejecución del Convenio de Colaboración, suscrito con la Universidad Andrés Bello con fecha 18 de agosto de 2020, que fuera aprobado por Resolución Exenta Nº381 del 4 de septiembre de 2020, que se encuentra actualmente vigente, y cuyo objeto es formar una alianza estratégica para realizar acciones conjuntas que beneficien el turismo, siendo una de ellas llevar a efecto la Plataforma Online que permitirá a los guías de turismo rendir y aprobar la evaluación determinada por el Servicio, requerida por el Reglamento, denominada "Evaluación Teórica de Conocimientos y Competencias para el Registro de Guías de Turismo", cuya finalidad es fomentar la formalidad del sector turismo a través de la puesta en valor de los conocimientos y competencias de los guías de turismo como actores determinantes y relevantes en la experiencia turística, que les permitirá a los guías de turismo entrar en el RNPST de Sernatur.



6. Que, la Evaluación Teórica de Conocimientos y Competencias para el Registro de Guías de Turismo, año 2020, consiste en rendir y aprobar por parte del guía de turismo la evaluación que le permite demostrar conocimientos y competencias, que lo habiliten para concluir el proceso de registro en el RNPST de Sernatur, dando cumplimiento a todos los requisitos establecidos en el Decreto N°19 de 2018, antes mencionado.

7. Que, la Evaluación Teórica de Conocimientos y Competencias para el Registro de Guías de Turismo, año 2020, se efectuará a través de la plataforma ProProfs, dispuesta por la Universidad Andrés Bello para estos fines, sin embargo, las diversas etapas de convocatorias, difusión y coordinación se realizará a través del Servicio Nacional de Turismo.

8. Por lo anterior, es necesario aprobar las bases que regulen el uso, requisitos y forma de operar de la plataforma, por el acto administrativo correspondiente.

9. Que, tal implementación no implicará gastos de recursos para el Servicio Nacional de Turismo.

Que atendido lo dispuesto el artículo 5º de la Ley Nº 19.880, de 2003, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, señala "Principio de escrituración. El procedimiento administrativo y los actos administrativos a los cuales da origen, se expresarán por escrito o por medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija o permita otra forma más adecuada de expresión y constancia". Lo señalado en la Ley №19.799, de 2002, Sobre Documentos, Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha Firma, que en sus artículo 6º y 7º señala que "Los órganos del Estado podrán ejecutar o realizar actos, celebrar contratos y expedir cualquier documento, dentro de su ámbito de sus competencia, suscribiéndolos por medio de firma electrónica" y que "los actos, contratos y documentos de los órganos del Estado, suscritos mediante firma electrónica, serán válidos de la misma manera y producirán los mismos efectos que los expedidos por escrito y en soporte de papel. Con todo, para que tengan la calidad de instrumento público o surtan los efectos propios de éste, deberán suscribirse mediante firma electrónica avanzada", y lo dispuesto en el Dictamen Nº3.610 de 17 de marzo de 2020 de la Controlaría General de la República que indica medidas que deben adoptar los servicios públicos para su funcionamiento por caso fortuito producido por la pandemia del COVID-19 en Chile este acto administrativo será suscrito por medio de firma electrónica avanzada, por lo que;

RESUELVO:

1.º APRUÉBASE las Bases para la aplicación de la "EVALUACIÓN TEÓRICA DE CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS PARA EL REGISTRO DE GUÍAS DE TURISMO DE SERNATUR", año 2020, que se llevará a efecto a través de la Plataforma ProProfs, dispuesta por la Universidad Andrés Bello para estos fines y la página web de Registro de Sernatur, cuyo texto o tenor de conformidad a lo dispuesto en la Resolución Nº7 de 2019, de la Contraloría General de la República es el que pasa a transcribirse:

BASES

EVALUACIÓN TEÓRICA DE CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS PARA EL REGISTRO DE GUÍAS DE TURISMO DE SERNATUR
AÑO 2020



I. ANTECEDENTES Y CONTEXTO DE LA EVALUACIÓN.

1. Introducción.

El servicio o la prestación de servicios de guías de turismo es un elemento determinante dentro de la experiencia turística, la calidad de éste incide directamente en la estadía turística y su satisfacción en el destino. En la actualidad existen personas que prestan el servicio como guías de turismo, para quienes no es posible afirmar o demostrar si cuentan con los conocimientos y competencias mínimas estimadas para desempeñar en forma adecuada tan importante prestación de servicios.

En base a esta situación, SERNATUR trabajó en la modificación del Reglamento de la ley N°20.423 (Decreto N°222, de 2010, que aprobó el Reglamento para la aplicación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos), aprobándose el último texto del mismo Reglamento por Decreto N°19, de 2018, ambos del Ministerio de Economía Fomento y Turismo.

En efecto el primer Reglamento aprobado por Decreto N°222, establecía los requisitos para registrarse como Guía de Turismo; y como parte de las modificaciones incluidas en el Reglamento aprobado por Decreto N°19 se eliminó el tener la patente comercial como requisito previo para el registro de guías en el RNPST de Sernatur, así como el solicitar, entre otras cosas ahora, acreditar conocimientos y competencias mediante una evaluación que determine Sernatur.

El 20 de enero de 2020, Sernatur comienza a hacer exigible (y aplicable) a los nuevos requisitos para el registro de Guías de Turismo a nivel nacional, de acuerdo a lo establecido en el Decreto N°19 de 2018 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprobó el último texto del Reglamento para la aplicación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turístico.

Estos nuevos requisitos tienen como fin verificar conocimientos y competencias mínimas que deben tener las personas naturales que se dediquen a esta actividad en nuestro país. De manera adicional, responde a una demanda histórica por parte de agrupaciones de guías de turismo, consistente en adaptar los requisitos para registrarse en este tipo de servicio en Sernatur.

El presente documento establece el protocolo para la implementación de la Evaluación Teórica de Conocimientos y Competencias que permita tener por acreditados los conocimientos mínimos y competencias básicas para el proceso de registro de Sernatur en https://registro.sernatur.cl/

2. Marco Conceptual.

Para efectos de estas bases se entenderá por:

2.1. 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/o de los atractivos relacionados con el turismo, así como servicios de asistencia para la visita turística.

Fuente: Decreto Nº19 de 2018.

2.2. Competencias.

Actitudes, aptitudes, conocimientos, destrezas y habilidades de una persona (natural) para el desempeño de una actividad bajo determinadas condiciones y criterios de evaluación.

Fuente: NCh2961.0f2006

2.3. Competencias Laborales.



Las Competencias Laborales son todos los conocimientos, actitudes y habilidades necesarias para cumplir exitosamente las actividades que componen una función laboral, según estándares por el sector productivo.

Fuente: www.chilevalora.cl

3. Aspectos generales del Instrumento "Evaluación Teórica de Conocimientos y Competencias para el Registro de Guías de Turismo".

El Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), en respuesta a las necesidades planteadas por las asociaciones gremiales y de Guías de Turismo de Chile, y prestadores de estos servicios, ha desarrollado un Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de Conocimientos y Competencias de Guías de Turismo.

El Sistema establece que, para acreditar conocimientos básicos y competencias mínimas como guía de turismo, donde el guía que busque registrarse deberá presentar uno de los siguientes documentos:

- Certificado de estudios o título de enseñanza media, o 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 reconocidos o revalidados, en Chile, debiendo acompañar el correspondiente certificado de reconocimiento o revalidación de título (reconocimiento en caso de convenio vigente entre Chile con el país que emitió el título a otorgarse vía Ministerio de Relaciones Exteriores o Ministerio de Educación, según corresponda), o revalidación o reconocimiento de ese título a través de la Universidad de Chile para títulos emitidos en países con los cuales Chile no cuenta con convenio, según corresponda y de conformidad a la normativa nacional aplicable;
- 2) Certificado que acredite competencias laborales; y
- Certificación de Calidad Turística como: guía de turismo; guía de turismo especializado o guía de turismo local o de sitio. Tal certificación debe ser emitida por un Organismo Certificador acreditado ante el Instituto Nacional de Normalización.

Cuando el guía de turismo general y/o especializado en turismo aventura, no pueda cumplir con la entrega de alguno de los certificados anteriores, éste podrá rendir una prueba de conocimientos básicos y competencias mínimas, de forma gratuita. Esta prueba es la definida en este protocolo como la "Evaluación Teórica de Conocimientos y Competencias para el registro de Guías de Turismo", que le permitirá acceder al registro en el RNPST -si la aprobaré-.

Contexto del desarrollo del Instrumento de "Evaluación Teórica de Conocimientos y Competencias para el registro de Guías de Turismo".

A. Las etapas de desarrollo y mejora del sistema se presentan a continuación:



2016 Etapa I

SERNATUR, atendiendo los requerimientos y necesidades del gremio de Gulas de Turismo en Chile, comenzó a diseñar un Sistema de Evaluación y Acreditación de Conocimientos y Competencias para Guías de Turismo

2017 Etapa II

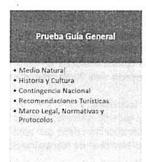
 Testeo a través de Pilotaje al Sistema de Evaluación y Acreditación de Conocimientos y Competencias para Gulas de Turismo.

2018 Etapa III

- Mejoramiento Pedagógico del Nuevo Instrumento Teórico de Evaluación y Acreditación de conocimientos mínimos y competencias básicas para Guías de Turismo.
- Testeo a través de Pilotaje al Sistema de Evaluación y Acreditación de Conocimientos y Competencias para Guías de Turismo.
- B. Evaluaciones (pruebas) que conforman el Instrumento de "Evaluación Teórica de Conocimientos y Competencias para el registro de Guías de Turismo"

Las pruebas que conforman el Instrumento de Evaluación Teórica de Conocimientos y Competencias para el Registro de Guías de Turismo corresponden a: Prueba para Guía General y Prueba para Guía Especializado en Turismo Aventura.

En el siguiente cuadro, se indican los tópicos que conforman estas pruebas:





- Medio Natural
- Historia y Cultura
- Contingencia Nacional
 Recomendaciones Turísticas
- Marco Legal, Normativas y Protocolos
- Trabajo en Terreno
- Seguridad
- Normativa vigente
- C. Características de las Pruebas de Guía General y Guía Especializado (Turismo Aventura) que componen el Instrumento "Evaluación Teórica de Conocimientos y Competencias para el registro de Guías de Turismo".

El Proceso de elaboración de la prueba considera los siguientes elementos:

- Objetivos de evaluación en función del perfil de Guía de Turismo para desarrollar la actividad.
- > Competencias necesarias: generales y disciplinares.
- > Conocimientos específicos mínimos de guía turístico para realizar bien su labor.

Para elaborar la prueba, se revisaron y definieron los siguientes ámbitos:

- La revisión del perfil de ChileValora y otros perfiles internacionales, España, México y Ecuador, lo que permitió organizar la medición de competencias transversales y disciplinares.
- La revisión de mallas curriculares de las carreras de turismo de Chile, tanto de carreras profesionales y técnicas, para poder determinar qué contenidos debiesen estar integrados



- en una prueba de turismo, además, de la asesoría de profesionales con experticia en la materia.
- Definición de tópicos de contenido y las competencias a evaluar en la prueba. Los fundamentos pedagógicos de esta evaluación suponen que los tópicos de contenidos son primordiales para medir las competencias.

Con los estudios realizados y el levantamiento de información con los guías de turismo, asociaciones gremiales de guías de turismo y agrupaciones en general donde estos se reúnen y coordinan, se identificó cómo opera en el país el servicio de guiado, detectando una cantidad importante de personas que se han formado en el oficio y que no cuentan necesariamente con estudios formales o profesión como Guías de Turismo o carreras afines.

El perfil de Guía de Turismo de ChileValora se basa en las siguientes competencias:

- a) Organizar el servicio turístico guiado considerando características del destino turístico y/o producto correspondiente al servicio turístico guiado, itinerario, protocolos establecidos y normativa aplicable vigente.
- Ejecutar el servicio turístico guiado según itinerario, procedimientos establecidos y normativa aplicable vigente.

La prueba se alinea con los objetivos y alcance de distintos perfiles de guía de turismo y responde a un modelo evaluativo estructurado en función de las competencias que deben desarrollar las y los guías de turismo en cada perfil.

Las competencias se pueden entender como una triada compuesta por un: "saber"; un "saber hacer"» y un "saber ser", haciendo alusión al conocimiento; a su correcta aplicación; y a la actitud con que se desarrolla, respectivamente. Para que la transferencia a distintos contextos sea posible resulta indispensable una comprensión del conocimiento presente en las competencias y la vinculación de éste con las habilidades prácticas o destrezas que las integran.

El foco fundamental de la evaluación es medir el oficio de Guía de Turismo, a través de las competencias necesarias para ejercerlo adecuada y efectivamente; asumiendo una competencia como el conocimiento en movimiento.

II. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN TEÓRICA DE CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS PARA EL REGISTRO DE GUÍAS DE TURISMO.

- a) Dar cumplimiento a los requisitos establecidos en el Decreto Nº19 del 31 de enero de 2018, para el registro de los Guías de Turismo, poniendo a disposición de los prestadores de servicios turísticos, del tipo (categoría) Guías de Turismo, la evaluación determinada por el Servicio Nacional de Turismo.
- b) Fomentar la formalización de los prestadores de servicios turísticos, del tipo Guías de Turismo, a través de su incorporación en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur -RNPST-, al cumplir éstos con los requisitos establecidos en la Ley 20.423, de 2020 y el Reglamento para la aplicación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos, aprobado por Decreto N°19, de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- c) Promover el reconocimiento de los conocimientos y competencias de los Guías de Turismo, incluyendo aquellos que se han formado en el oficio, la experiencia en el desarrollo de la actividad y no cuentan con certificaciones o estudios que avalen sus conocimientos y competencias, destacando la importante labor que estos desarrollan en la experiencia turística.



III. MODALIDAD DE LA EVALUACIÓN TEÓRICA DE CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS PARA EL REGISTRO DE GUÍAS DE TURISMO

a) Metodología de Evaluación Teórica de Conocimientos y Competencias para el registro de Guías de Turismo

La metodología corresponde a Evaluación Teórica Online a través de la plataforma ProProfs, dispuesta y financiada por la Universidad Andrés Bello.

b) Especificaciones de la Prueba de Guía General y Guía Especializado (Turismo Aventura)

b.1) Cantidad de Preguntas

Las pruebas de Guía General y Guía Especializado (Turismo Aventura) que componen el Instrumento "Evaluación Teórica de Conocimientos y Competencias para el registro de Guías de Turismo" están conformadas por 60 preguntas.

b.2) Tipos de Preguntas

La prueba contiene un total de 60 preguntas que evalúan los distintos contenidos y competencias, en distintos posibles tipos de preguntas.

- > Selección múltiple
- > Términos pareados
- > Verdadero o falso
- Respuesta única

b.3) Tiempo para responder la Prueba

El tiempo definido para que el Guía General y/o Guía Especializado (Turismo Aventura) responda la prueba corresponde a 2 horas (120 minutos).

b.4) Escala de Evaluación

La escala de evaluación aplicada al Instrumento "Evaluación Teórica de Conocimientos y Competencias para el registro de Guías de Turismo" corresponde a:

Nota aprobación:	4,0
Exigencia:	60%
Nota Mínima	1,0
Nota Máxima	7,0

Nota: Si el guía de Turismo tras rendir la evaluación teórica de conocimientos y competencias para el registro de Guías de Turismo, no aprueba ésta, podrá rendir la evaluación teórica en una segunda instancia según las fechas de convocatorias, selección regional y criterios de admisibilidad para la rendición de la evaluación por segunda vez.

b.5) Tópicos y Contenidos de la Prueba de Guía General

Medio Natural	Flora y Fauna
	Geografía física



Historia y Cultura	 Cultura Arte Historia Patrimonio material Patrimonio inmaterial
Contingencia Nacional	 Política Economía Religión Demografía
Recomendaciones Turísticas	 Rutas turísticas Preguntas frecuentes Recomendaciones varias
Marco Legal, normativas y protocolos	 Primeros auxilios Normativas vigentes Protocolos de seguridad Emergencias sanitarias

b.6) Tópicos y Contenidos de la Prueba de Guía Especializado (Turismo Aventura)

Medio Natural	 Flora y Fauna Geografía física 	
Historia y Cultura	Cultura Arte Historia Patrimonio material Patrimonio inmaterial	
Contingencia Nacional	 Política Economía Religión Demografía 	
Recomendaciones Turísticas	 Rutas turísticas Preguntas frecuentes Recomendaciones varias 	
Marco Legal, Normativas y Protocolos	 Primeros auxilios Normativas vigentes Protocolos de seguridad Emergencias sanitarias 	
Trabajo en terreno	 Técnica de marcha Técnicas de no deje rastro Equipo y vestuario Orientación natural Cartografía Meteorología 	
Seguridad	 Primeros auxilios Plan de respuesta ante emergencias Fisiología 	
Normativa Vigente	Normativa vigente	

Nota: La prueba de Guía de Turismo especializado en turismo aventura evalúa los contenidos definidos para guía general **más** los definidos para guía especializado en turismo aventura.

b.7) Documentos y Materiales de Consulta

Para el proceso de preparación de estudios por parte del Guía de Turismo General o Guía de Turismo Especializado (Turismo Aventura) se pone a disposición de los interesados el documento "Repositorio Registro Guías de Turismo" como documento de estudio, el cual contiene los vínculos para los documentos y materiales de consulta según tópico de evaluación: Medio Natural, Historia



y Cultura, Contingencia Nacional, Recomendaciones Turísticas, Marco Legal, Normativas y Protocolos, Trabajo en Terreno, Seguridad y Normativa vigente.

Este documento "Repositorio Registro Guías de Turismo" se encuentra disponible en el sitio web de registro http://registro.sernatur.cl

c) Fechas de aplicación del Instrumento de Evaluación Teórica de Conocimientos y Competencias para el registro de Guías de Turismo, año 2020.

Las fechas establecidas para la rendición de la Evaluación Teórica de Conocimientos y Competencias para el registro de Guías de Turismo, año 2020, son las siguientes:

- > 01 de diciembre de 2020
- > 02 de diciembre de 2020
- > 03 de diciembre de 2020

d) Mecanismos de Seguridad Informática.

La Evaluación Teórica de conocimientos y competencias para el Guía de Turismo implementada a través de la plataforma ProProfs, dispuesta por la Universidad Andrés Bello, cuenta con los mecanismos de seguridad informática para que no exista plagio, difusión, copia u otro de los contenidos de la evaluación. Cabe indicar, los contenidos son de carácter confidencial, reservados y privados, por lo que, cualquier acción de plagio o difusión que atenta contra la Ley de Propiedad Intelectual , Industrial o Derechos o marcas Registrados de terceros o las normas vigentes de seguridad de la información, dará lugar a las sanciones contempladas en la leyes vigentes, sin perjuicio de la facultad de Sernatur y la Universidad Andrés Bello para demandar conjuntamente o por separado la indemnización de los daños o perjuicios causados. Asimismo, el postulante que comprobadamente haya intentado rendir la prueba procurándose mayores ventajas que los otros a través de la manipulación de sistemas informáticos o buscando obtener la prueba antes de la fecha de su rendición, será reprobado y no podrá rendir la prueba sino hasta dentro de los dos años siguientes, de acuerdo a lo señalado en la cláusula VI letra b) de este instrumento.

El Guía de Turismo mientras esté realizando la Evaluación Teórica de conocimientos y competencias para el Guía de Turismo no podrá capturar imagen de la pantalla, abrir nuevas pestañas o buscadores web, entre otros. Todas estas acciones alertarán al Guía de Turismo, a través de un mensaje en la pantalla del tipo pop-up, otorgando 8 segundos para cancelar la acción, y retomar la rendición de la evaluación teórica, en el caso que el guía de turismo no cancele la acción, se enviarán los resultados de forma automática (independiente del nivel de avance en la prueba) y se cerrará la plataforma, inhabilitando al guía de turismo para rendir la evaluación teórica.

Asimismo, mientras el postulante se encuentre cursando o rindiendo la prueba la cámara deberá permanecer encendida todo el tiempo que dure la evaluación, no podrá conversar con nadie mientras la rinda, ni contestar o tomar llamadas telefónicas, de whatsapp o ver o abrir otras aplicaciones en su teléfono, como en ningún otro aparato electrónico, tales como relojes, tablets, etc.

e) Postulación y Selección de los Guías de Turismo.

Las guías de turismo deberán completar y enviar el formulario de postulación de manera virtual, el cual será enviado por el Servicio Nacional de Turismo a través de mailing, a los correos electrónicos indicados en la base de datos del Registro Sernatur. Este formulario de postulación



tendrá al menos los siguientes campos: Nombre Completo, Rut, Género, Región, clase Guía de Turismo, entre otros, que Sernatur estime pertinente agregar.

Este **formulario de postulación** deberá ser enviado por el guía de turismo en los plazos señalados en el punto VII de estas bases.

Las postulaciones de inscripción se evaluarán a nivel nacional por la Unidad de Formalización de la Subdirección de Desarrollo, donde se seleccionarán a los postulantes que cumplan con los criterios de admisibilidad definidos en las presentes bases, para rendir la evaluación.

La Selección se realizará conforme el cumplimiento de los Criterios de Admisibilidad y por estricto orden de inscripción a través del formulario de postulación hasta cumplir o completar la totalidad de cupos asignados para las regiones donde se realizarán las evaluaciones teóricas de conocimientos y competencias para el registro de Guías de Turismo. En lo casos donde existan más inscripciones que los cupos asignados a la región, estos guías de turismo serán considerados como prioridad para los siguientes y futuros llamados a rendir la evaluación teórica de conocimientos y competencias para el registro de Guías de Turismo, y se aplicará respecto de ellos la cláusula XII de estas bases -si fuere procedente- para lo cual se formará un lista de espera según el estricto orden de ingreso de las postulaciones que hayan cumplido con los requisitos de admisibilidad en cada región donde deba rendirse la evaluación.

En caso de no completar la totalidad de cupos asignados por región, por falta de inscripciones de postulaciones o de interesados en rendir la evaluación, el Servicio Nacional de Turismo podrá reasignar estos cupos entre las otras regiones donde se realizarán las evaluaciones teóricas de conocimientos y competencias para el registro de Guías de Turismo donde hayan faltado cupos, de acuerdo a lo que Sernatur estime conveniente, para mantener la redistribución de cupos por regiones.

Una vez seleccionados los Guías de Turismo que rendirán la evaluación, por cumplir con los criterios de admisibilidad y haber alcanzado un cupo para rendir la evaluación, se les informará de su selección para rendir la evaluación teórica de conocimientos y competencias para el registro de Guías de Turismo por correo electrónico, según la información registrada en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur, enviando de forma personalizada el link único e intransferible donde podrá acceder a la rendición de la evaluación.

Nota: La selección se realizará conforme el cumplimiento de los Criterios de Admisibilidad y por estricto orden de inscripción a través del formulario de postulación, dando prioridad a los Guías de Turismo que trabajan en Programas Sociales del Servicio Nacional de Turismo.

c) Focalización Prioritaria de la Evaluación Teórica, la que es necesariamente Excluyente.

Durante el año 2020, la Evaluación Teórica de Conocimientos y Competencias para el registro de Guías de Turismo, sólo aplicará para los Guías de Turismo registrados de manera provisoria según lo indicado en el artículo 15° del Decreto N°19 de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, con el fin de relevar a los Guías de Turismo que han actualizado el Registro Sernatur conforme los requisitos del mismo Decreto N°19".

Las regiones definidas donde se llevarán a cabo las evaluaciones teóricas de conocimientos y competencias para el registro de Guías de Turismo año 2020, corresponden a:

Región de Antofagasta Región de Valparaíso

Región Metropolitana



Región del Biobío	
Región de Los Lagos	
Región de Magallanes	

El Guía de Turismo deberá indicar en el formulario de inscripción la región donde rendirá la evaluación teórica, la cual debe coincidir con la región indicada en su registro como Prestador de Servicios Turísticos categoría Guías de Turismo, en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur. En los casos en que la información no coincida, la inscripción será definida como inscripción no válida, y no será considerado como postulante para la rendición de la evaluación.

En los casos que el Guía de Turismo, mantenga registro como Guía General y Guía Especializado en Turismo Aventura, en alguna de las 6 regiones anteriormente indicadas, y desee acreditar conocimientos y competencias para ambas clases registradas, deberá obligatoriamente rendir la evaluación teórica para **Guía Especializado**. Cabe indicar, que la prueba de Guía de Turismo especializado en turismo aventura evalúa los contenidos definidos para guía general más los definidos para guía especializado en turismo aventura (trabajo en terreno, seguridad, normativa vigente), definidos en la cláusula b5 y b6 de este instrumento.

Los cupos asignados por región para rendir la evaluación teórica de Conocimientos y Competencias para el registro de Guías de Turismo son los siguientes:

Región	Cupos Asignados
Región de Antofagasta	15
Región de Valparaíso	25
Región Metropolitana	25
Región del Biobío	16
Región de Los Lagos	25
Región de Magallanes	25
Total	131

Nota: Los cupos asignados para la región de Valparaíso corresponden a los registros de Guías de Turismo de comunas de Chile Continental.

Nota: No aplica para los Guías de Turismo registrados de manera provisoria de la comuna de Rapa Nui.

IV. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA APROBAR LA EVALUACIÓN TEÓRICA DE CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS PARA EL REGISTRO DE GUÍAS DE TURISMO.

La escala de evaluación aplicada al Instrumento "Evaluación Teórica de Conocimientos y Competencias para el registro de Guías de Turismo" corresponde a:

Nota aprobación:	4,0
Exigencia:	60%
Nota Mínima	1,0
Nota Máxima	7,0

No serán evaluables o no continuarán en evaluación, ni serán elegibles aquellas evaluaciones teóricas que no hayan completado el proceso en línea, cualquiera sea la causa que fuere.



V. REQUISITOS PARA POSTULAR.

Requisito de Admisibilidad.

Pueden rendir la Evaluación Teórica de Conocimientos y Competencias para el Registro de Guías de Turismo los guías de turismo que den cumplimiento a los siguientes requisitos:

Requisito I.

Guías de Turismo registrados en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur de manera provisoria. (Con Cumplimiento Certificado de Curso de Primeros Auxilios).

Nota: Los guías de turismo para estar registrados de manera provisoria deben haber cumplido en el RNPST de Sernatur con los siguientes requisitos:

- Ser Mayor de 18 años;
- Copia de la cédula de identidad por ambos lados;
- Copia electrónica de la carpeta tributaria del prestador o guía de turismo dispuesta por el Servicio de Impuestos Internos;
- Certificado de curso de primeros auxilios vigente, de a lo menos 22 horas efectivas. 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 efectivas.

Requisito II.

Guías de Turismo registrados en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur de manera provisoria en alguna de las siguientes regiones:

- Región de Antofagasta
- Región de Valparaíso
- Región Metropolitana
- Región del Biobío
- Región de Los Lagos
- Región de Magallanes

Requisito III.

Presentar el formulario de postulación dentro del plazo señalado en la cláusula VII de estas bases.

Nota: Los Guías de Turismo registrados de manera provisoria deben estar inscritos en las regiones indicadas en el apartado "Postulación y Selección de los Guías de Turismo".

Este apartado determina la admisibilidad de la postulación, por lo que, será verificado por la Unidad de Formalización de la Subdirección de Desarrollo. Si el postulante omitiere la presentación de alguno de los documentos en la forma requerida o no cumpliere los requisitos antes señalados, se considerará que su postulación es inadmisible quedando fuera del proceso de evaluación.

VI. DE LA APROBACIÓN Y REPROBACIÓN DE LA EVALUACIÓN TEÓRICA DE CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS PARA EL REGISTRO DE GUÍAS DE TURISMO.



a) Aprobación de la evaluación teórica de conocimientos y competencias para el registro de guías de turismo.

El resultado de la evaluación teórica de conocimiento y competencias para el registro de guías de turismo será notificado por Sernatur a los Guías de Turismo, en un plazo máximo de 10 días hábiles, contados desde la fecha de rendición de la evaluación, a través de correo electrónico.

En caso que el Guía de Turismo hubiese aprobado la evaluación, la plataforma ProProfs, dispuesta por la Universidad Andrés Bello para estos fines, generará un **Certificado de aprobación** el cual contendrá los siguientes datos:

- Nombre Completo del Guía
- Rut
- Región
- Clase (Guía General o Guía Especializado)
- Nota de aprobación
- Porcentaje de Aprobación

Este certificado de aprobación permitirá al Guía de Turismo, completar los requisitos exigidos por el Decreto Nº19 para concluir con el proceso de registro de Guías de Turismo definitivo, en el RNPST de Sernatur.

Estar en el Registro -RNPST- de Sernatur hace al Guía de Turismo parte de la oferta oficial de servicios turísticos del país que pueden ser visibilizados en ese Registro, permitiéndoles acceder y estar incluidos, gratuitamente, en el buscador de servicios turísticos que contempla del Registro de Sernatur y conectarse con diversos instrumentos de fomento y capacitación. También, cumplir el requisito de estar registrados, que exige el Decreto Nº 19, de 2018 -ya mencionado- para poder participar en ferias, talleres, eventos, programas, proyectos y todas las demás actividades realizadas por el Servicio Nacional de Turismo.

b) Reprobación de la evaluación teórica de conocimientos y competencias para el registro de guías de turismo.

El resultado de la evaluación teórica de conocimiento y competencias para el registro de guías de turismo será notificado a los Guías de Turismo, en un plazo máximo de 10 días hábiles contados desde la fecha de rendición de la evaluación, a través de correo electrónico.

Causas de reprobación y consecuencias:

Si el guía de Turismo tras rendir la evaluación teórica de conocimientos y competencias para el registro de Guías de Turismo, no aprobase ésta, por no acreditar conocimientos suficientes o no alcanzar la nota o ponderación exigida en este instrumento para la aprobación, podrá rendir la evaluación teórica en una segunda instancia en la siguiente fecha de convocatorias, selección regional y criterios de admisibilidad para la rendición de la evaluación por segunda vez, y así sucesivamente hasta obtener la aprobación.

En caso que la reprobación se deba al hecho de el postulante que comprobadamente haya intentado rendir la prueba procurándose mayores ventajas que los otros a través de la manipulación de sistemas informáticos o buscando obtener la prueba antes de la fecha de su rendición, o por habérsele sorprendido copiando o hablando con otras personas o viendo otros dispositivos electrónicos o por no haberse presentado a rendir la evaluación en la fecha fijada, aprobada su postulación y una vez que ya se ha asignado cupo sin que haya renunciado a éste en la forma y plazos señalados en la cláusula XII de estas bases, no podrá volver a rendir una nueva evaluación sino dentro de los dos años siguientes a aquél en que se hubiera producido la reprobación.



VII. FECHAS Y PLAZOS DE LA EVALUACIÓN TEÓRICA DE CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS PARA EL REGISTRO DE GUÍAS DE TURISMO

- a) Publicación de Bases en la página web de Registro de Sernatur: 06 de noviembre de 2020.
- b) Período de recepción de postulaciones: Hasta el vigésimo sexto (16°) día corrido siguiente o contado desde la fecha publicación de las Bases en la página web, hasta las 23:59 horas del día final del plazo. Las postulaciones realizadas mas allá o fuera de este plazo serán declaradas inadmisibles.
- c) Período de evaluación y selección de postulantes: Hasta dentro del quinto (5°) día corrido contado desde la fecha del vencimiento del plazo para presentar las postulaciones. En este plazo Sernatur realizará la evaluación y selección nacional, revisando se cumplan los requisitos de admisibilidad, de las postulaciones en estricto orden de fecha y hora de presentación, asignando los cupos a todas aquellas que cumplan tales requisitos de admisibilidad hasta que se completen los cupos asignados a cada región convocante.
- d) Fechas de rendición de la evaluación teórica de conocimientos y competencias para el registro de Guías de Turismo: 01 de diciembre (Valparaíso y Metropolitana), 02 de diciembre (Magallanes y Antofagasta) y 03 de diciembre (Biobío y Los Lagos) de 2020 desde las 10:00 a 12:00 hrs. En caso de que deba prorrogarse estas fechas u horarios, por causa o razones justificadas, los seleccionados serán avisados con la antelación debida.
- e) La Convocatoria será realizada a través de mailing dirigido a los Guías de Turismo registrados de manera provisoria en la Región de Antofagasta, Región de Valparaíso, Región Metropolitana, Región del Biobío, Región de Los Lagos y Región de Magallanes según la base de datos del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos, con fecha de corte al día de envío del mailing.
- f) Los mecanismos de difusión serán a través de redes sociales del Servicio Nacional de Turismo y de las Direcciones Regionales de Turismo en que se estuviese realizando la convocatoria regional, a través de las cuentas oficiales de Facebook, Instagram y Twitter.
- g) Con los postulantes que, habiendo cumplido los requisitos de admisibilidad, no hubieren alcanzado un cupo en la región a la que pertenezcan, Sernatur elaborará una lista de espera, según estricto orden de fecha y hora en que hayan ingresado las postulaciones, a fin de poder aplicar lo señalado en la cláusula XII de estas bases.

VIII. EXCLUSIONES Y ELIMINACIÓN DE POSTULACIONES DE INSCRIPCIÓN.

- a) Los Guías de Turismo que se encuentren registrados en el Registro Nacional de Sernatur en estado Vigente, no podrán rendir la evaluación teórica de conocimientos y competencias para el registro de Guías de Turismo, ya que estos Guías de Turismo ya cumplen con el requisito de f) del artículo 15 del Decreto N°19, el cual indica:
 - f) Copia de, al menos, uno de los siguientes certificados:
 - Certificado de estudios o título de enseñanza media, o 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 reconocidos o revalidados, según corresponda, de conformidad a la normativa nacional aplicable;
 - Certificado que acredite competencias laborales;
 - 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.



- b) Los Guías de Turismo que se encuentren registrados en el Registro Nacional de Sernatur en estado No Vigente, no podrán rendir la evaluación teórica de conocimientos y competencias para el registro de Guías de Turismo, ya que estos Guías de Turismo no cuentan con los requisitos a), b), c) y d) del artículo 15 del Decreto Nº 19, el cual indica:
 - 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.

Nota: Los Guías de Turismo registrados en estado No Vigente mantienen el registro de Sernatur según los requisitos del Decreto N°222, reemplazado por el Decreto N°19. Estos Guías de Turismo deben actualizar sus registros para incorporarse de manera provisoria cumpliendo con los requisitos del Decreto N°19.

- c) Los Guías de Turismo que se no encuentren registrados en el Registro Nacional de Sernatur, no podrán rendir la evaluación teórica de conocimientos y competencias para el registro de Guías de Turismo.
- d) Los Guías de Turismo, inscritos y aceptados para rendir la evaluación teórica de conocimientos y competencias para el registro de Guías de Turismo, que no se presente a rendir la evaluación teórica, perderá el cupo asignado y no podrá rendir una próxima evaluación en la región en un periodo de dos años.
- e) Sólo aquellos casos, realmente justificados, cuando el guía de turismo presente un problema externo de conexión, se podrá habilitar la plataforma de manera extraordinaria para que el Guía de Turismo rinda la evaluación teórica de conocimientos y competencias para el registro de Guías de Turismo. En estos casos, el guía de turismo deberá informar este hecho por medio de correo electrónico enviado al correo serviciosturisticos@sernatur.cl indicando los antecedentes y medios de prueba que avalen su inasistencia.

IX. APOYO PARA LA POSTULACIÓN.

Cualquier duda/s respecto a lo señalado en estas bases deberá dirigirlas directamente al siguiente correo electrónico: turismoatiende@sernatur.cl, en las Oficinas de Información Turística- OIT- del Servicio Nacional de Turismo donde se podrán aclarar sus consultas.

X. DERECHO DE NO REALIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN Y DEL TÉRMINO ANTICIPADO.

Sernatur se reserva el derecho de no realizar o postergar esta evaluación teórica de conocimientos y competencias para el registro de Guías de Turismo, por razones de caso fortuito o fuerza mayor o cualquier otra causa no imputable a este Servicio que impida su cumplimiento o que éste se lleve a efecto en forma satisfactoria, informando en tal caso la causa por la que no se llevará a efecto evaluación teórica de conocimientos y competencias para el registro de Guías de Turismo, a través de sus páginas de internet y correos dirigidos a los correos electrónicos que hayan registrado los Guías de Turismo en los formularios de postulación, lo que no generará



responsabilidades de ningún tipo, ni derecho a indemnizaciones ni compensaciones de ninguna naturaleza a favor de terceros por parte de Sernatur.

XI. RESPONSABILIDAD, ACEPTACIÓN DE LAS BASES Y OTROS.

El solo hecho de inscribirse y rendir la evaluación teórica de conocimientos y competencias para el registro de Guías de Turismo, implica los guías de turismo conocen y aceptan expresamente los Términos y Condiciones que se establecen en estas Bases.

Se entenderá que todas las personas que, directa o indirectamente, toman parte como postulantes, inscritos o en cualquier otra forma en la presente evaluación teórica, han conocido y aceptado íntegramente estas bases, careciendo del derecho a deducir reclamo o acción de cualquier naturaleza en contra de Sernatur como organizador y ejecutante.

Está prohibido y será anulado cualquier intento o método de participación en la rendición de la evaluación teórica conocimientos y competencias para el registro de Guías de Turismo que se realice por cualquier proceso, técnica o mecánica de participación distinta a la detallada precedentemente en estas bases.

Se deja expresa constancia que Sernatur se reserva el derecho de:

- a) Verificar que las personas postulantes cumplan los requisitos de estas bases y que ellas son quienes dicen ser.
- b) Iniciar las acciones legales que procedan en caso de detectar cualquier irregularidad durante el presente proceso de rendición de la evaluación teórica de conocimientos y competencias para el registro de Guías de Turismo
- c) Suspender o modificar las presentes bases ante eventos de caso fortuito o fuerza mayor, tales como órdenes de autoridad competente, no disposición de la plataforma para realizar la evaluación teórica en la fecha indicada u otros.
- d) Aclarar algún contenido de las bases, si se determinara que elementos de su contenido inducen a error. Las modificaciones serán publicadas en la página de Registro de Sernatur y se entenderán formar parte de estas bases desde la fecha de su publicación.
- e) Prorrogar el plazo de vigencia o postulación a la evaluación teórica de conocimientos y competencias para el registro de Guías de Turismo, lo que cual deberá ser publicado en la página de Registro de Sernatur.

XII. PLAZO PARA QUE EL SELECCIONADO RENUNCIE A SU CUPO Y A LA POSIBILIDAD DE RENDIR LA EVALUCIÓN Y FACULTAD DE SERNATUR DE REASIGNAR EL CUPO.

Atendido que los cupos para realizar la evaluación son limitados, el postulante que haya sido seleccionado para rendirla, y se le haya notificado que cuenta con un cupo, podrá renunciar a la posibilidad de rendir la evaluación hasta el día jueves 26 de noviembre, hasta las 12:00 hrs. (medio día) vía correo electrónico dirigido a serviciosturisticos@sernatur.cl, sin que por este hecho se le tenga como reprobado en los términos señalados en la cláusula VI, letra b) párrafo segundo, pudiendo optar a rendir la evaluación en las convocatorias que en lo sucesivo realice Sernatur, dentro del año o los siguientes.



Lo anterior a fin de que Sernatur pueda reasignar el cupo renunciado, al guía de turismo que pertenezca a la región en que se haya desocupado el cupo, y que haya quedado primero en la lista de espera o de postulantes sin cupo por haber presentado su postulación más tarde.

En caso de que no hubiere lista de espera en la región en que se haya generado el cupo, Sernatur lo asignará a otra región, de acuerdo a la demanda, al primer postulante que haya quedado en la lista de espera de la región a la que en definitiva se entreque el cupo.

XIII. LEGISLACIÓN APLICABLE Y PRÓRROGA DE COMPETENCIA.

Para todos los efectos legales las presentes Bases se rigen por la Ley chilena, y cualquier disputa con respecto a las mismas será conocida por los Tribunales Ordinarios de Justicia de la comuna de Santiago, prorrogándose la competencia ante y para ante estos Tribunales.

2°. PUBLÍQUESE la presente Resolución para su difusión en la página web de registro de este Servicio https://registro.sernatur.cl/

3º DÉJASE constancia que la ejecución de la presente Resolución no irrogará gastos para el Servicio Nacional el Turismo.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

Andrea Veronica Wolleter Eyheramendy Firmado digitalmente por Andrea Veronica Wolleter Eyheramendy Fecha: 2020.10.30 16:40:28-03'00'

DIRECTORA NACIONAL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

MJGA/BRA/JMC/PCC/AHC.

Distribución:

- Subdirección de Desarrollo
- Fiscalía
- Oficina de Partes (2)