

Resolución Exenta N°459

Dirección Nacional

APRUEBA "BASES PARA EVALUACIÓN TEÓRICA DE CONOCIMIENTOS PARA EL REGISTRO DE GUÍAS DE TURISMO" SEGUNDA CONVOCATORIA AÑO 2023 DE SERNATUR

VISTO:

Lo dispuesto en el Decreto Ley N° 1224, de 1975, que Crea el Servicio nacional de Turismo; en la Ley N° 20.423 de 2010, Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo; en la Ley N° 21.516, de Presupuestos del Sector Público para el año 2023; en el D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma; en el Decreto N° 181 de 2002, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba el reglamento de la ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos; en el Decreto Exento N° 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 Supremo N° 6, de 18 de enero de 2023, del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, que nombra a don Jaime Cristóbal Benítez Villafranca, como Director Nacional del Servicio Nacional de Turismo; y en las Resoluciones N° 7 de 2019 y N° 14, de 2022, 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; 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, con la publicación de la Ley de Turismo N°20.423 "DEL SISTEMA INSTITUCIONAL PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO, la implementación de tal Sistema, a través del levantamiento y puesta en marcha del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR, en adelante RNPST, basado en un sistema de inscripción centrado 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 párrafo 2° 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 Decreto 19, establece: 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 de, categoría Guía 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 en el RNPST de SERNATUR.

5. Que, desde el año 2020, el Servicio, viene realizando una serie de acciones para implementar dicha evaluación durante ese 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 N°381 del 04 de septiembre de 2020, que se encuentra actualmente vigente, y cuyo objetivo 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 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 al RNPST de SERNATUR.

6. Que, la Evaluación Teórica de conocimientos para el Registro de Guías de Turismo, año 2023, consiste en rendir y aprobar por parte del guía de turismo la evaluación que le permite demostrar conocimientos, que lo habiliten para concluir el proceso de registro en el RNPST de SERNATUR, dando cumplimiento a todos los requisitos establecidos en el Decreto 19 de 2018, antes mencionado.

7. Que, la Evaluación Teórica de conocimientos para el registro de Guías de Turismo, Segunda Convocatoria año 2023, según resolución N°323 de 31 de julio de 2023, que "DECLARA INADMISIBLE OFERTA QUE INDICA Y ADJUDICA LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "APLICACIÓN ONLINE DE LA EVALUACIÓN TEÓRICA DE CONOCIMIENTOS PARA EL REGISTRO DE GUÍAS DE TURISMO A NIVEL NACIONAL", ID N°1591-30-L123, adjudica la licitación para su ejecución el oferente UNIVERSIDAD NACIONAL ANDRES BELLO, RUT 71.540.100-2.

8. Que, la Evaluación Teórica de conocimientos para el Registro de Guías de Turismo, Segunda Convocatoria año 2023, se efectuará a través de la plataforma ProProfs Quiz Maker, dispuesta por la Universidad Nacional Andrés Bello para estos fines, sin embargo, las diversas etapas de las convocatorias, difusión y coordinación se realizará a través del Servicio Nacional de Turismo.

9. Que, por lo anteriormente expuesto, es necesario aprobar las bases que regulen el uso, requisitos y forma de operar de la plataforma, por el acto administrativo correspondiente.

10. Que atendido lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley N°19.880, de 2003, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, señala "Principio de escrituración. El procedimiento 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 N°19.799, de 2002, Sobre Documentos, Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha Firma, que en sus artículos 6° y 7° señala que "Los órganos del Estado podrán ejecutar o realizar actos, celebrar contratos y expedir cualquier documento, dentro de su ámbito de sus competencias, 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 este, deberán suscribirse mediante firma electrónica avanzada”, y lo dispuesto en el Dictamen N°3.610 de 17 de marzo de 2020 de la Contraloría 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° APRUÉBANSE las Bases para la aplicación de la “EVALUACIÓN TEÓRICA DE CONOCIMIENTOS PARA EL REGISTRO DE GUÍAS DE TURISMO”, Segunda Convocatoria año 2023, que se llevará a efecto a través de la Plataforma ProProfs Quiz Maker, dispuesta por la Universidad Nacional Andrés Bello para estos fines y la página web de Registro de SERNATUR, cuyo texto es el siguiente:

BASES

EVALUACIÓN TEÓRICA DE CONOCIMIENTOS PARA EL REGISTRO DE GUÍAS DE TURISMO DE SERNATUR SEGUNDA CONVOCATORIA AÑO 2023

I. ANTECEDENTES Y CONTEXTO DE LA EVALUACIÓN

1. Introducción.

El servicio de guías de turismo es un elemento determinante dentro de la experiencia turística, la calidad de este 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 si cuentan con los conocimientos y competencias para desempeñar tan importante prestación de servicios.

En base a esta situación, SERNATUR trabajó en la modificación del reglamento de la ley (Decreto N°222), el cual establecía los requisitos para registrarse como Guía de Turismo. Como parte de las modificaciones se indica eliminar la patente comercial para el registro de guías, y para registrarse establece, entre otras cosas, acreditar conocimientos y competencias.

El 20 de enero de 2020, Sernatur comienza a hacer exigible los nuevos requisitos para el registro de Guías de Turismo a nivel nacional, de acuerdo con lo establecido en el Decreto N°19 de 2018 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

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 Evaluación Teórica de Conocimientos para acreditar los conocimientos mínimos para el proceso de registro de SERNATUR en <https://registro.sernatur.cl/>

2. Marco Conceptual

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 N°19 de 2018 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

2.2 Conocimiento

El conocimiento es un flujo en el que se vinculan la experiencia, los valores, la información y la perspectiva de expertos, que facilitan un marco de análisis para la evaluación e incorporación de nuevas experiencias (Davenport y Prusak, 1998).

3. Aspectos generales del Instrumento "Evaluación Teórica de conocimientos conducente al Registro definitivo de Guías de Turismo en SERNATUR"

El Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), en respuesta a las necesidades planteadas por el gremio de Guías de Turismo de Chile, ha desarrollado un Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de Conocimientos para Guías de Turismo.

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

- 1) 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;
- 3) 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 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 de forma gratuita. Esta prueba es la definida en este protocolo como la “Evaluación Teórica de Conocimientos para el registro de Guías de Turismo”, que le permitirá acceder al registro en el RNPST - si la aprobaré-.

4. Contexto del desarrollo del Instrumento de “Evaluación Teórica de Conocimientos conducente al registro definitivo de Guías de Turismo en SERNATUR”

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



B. Evaluaciones (pruebas) que conforman el Instrumento de “Evaluación Teórica de Conocimientos conducentes al registro definitivo de Guías de Turismo en SERNATUR”

Las pruebas que conforman el Instrumento de Evaluación Teórica de Conocimientos conducente al Registro definitivo de Guías de Turismo de SERNATUR 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:



C. Características de las Pruebas de Guía General y Guía Especializado (Turismo Aventura) que componen el Instrumento “Evaluación Teórica de Conocimientos conducente al registro definitivo de Guías de Turismo en SERNATUR”.

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 ocupacional 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 expertiz (experticia) en la materia.
- Definición de tópicos de contenido y los conocimientos 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 ocupacional de Guía de Turismo General 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.

b. 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 los conocimientos que deben demostrar las y los guías de turismo.

El foco fundamental de la evaluación es medir el oficio de Guía de Turismo, a través de los conocimientos necesarios para ejercerlo efectivamente.

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

a. Dar cumplimiento a los requisitos establecidos en el Decreto N°19 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 del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR -RNPST-, al cumplir éstos con los requisitos establecidos en la ley N°20.423, de 2010 y el Reglamento para la aplicación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos, aprobado por el Decreto N°19, de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

c. Promover el reconocimiento de los conocimientos 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, destacando la importante labor que estos desarrollan en la experiencia turística.

III. MODALIDAD DE LA EVALUACIÓN TEÓRICA DE CONOCIMIENTOS PARA EL REGISTRO DE GUIAS DE TURISMO

a) Metodología de Evaluación Teórica de conocimientos para el registro de Guías de Turismo

La metodología corresponde a Evaluación Teórica Online a través de la plataforma ProProfs Quiz Maker, dispuesta por la Universidad Nacional 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 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, en varios 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 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 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 | <ul style="list-style-type: none"> • Flora y Fauna • Geografía física |
|---------------|---|

| | |
|--------------------------------------|---|
| Historia y Cultura | <ul style="list-style-type: none"> • Cultura • Arte • Historia • Patrimonio material • Patrimonio inmaterial |
| Contingencia Nacional | <ul style="list-style-type: none"> • Política • Economía • Religión • Demografía |
| Recomendaciones Turísticas | <ul style="list-style-type: none"> • Rutas turísticas • Preguntas frecuentes • Recomendaciones varias |
| Marco Legal, normativas y protocolos | <ul style="list-style-type: none"> • Primeros auxilios • Normativas vigentes • Protocolos de seguridad • Emergencias sanitarias |

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

| | |
|-----------------------|---|
| Medio Natural | <ul style="list-style-type: none"> • Flora y Fauna • Geografía física |
| Historia y Cultura | <ul style="list-style-type: none"> • Cultura • Arte • Historia • Patrimonio material • Patrimonio inmaterial |
| Contingencia Nacional | <ul style="list-style-type: none"> • Política • Economía |

| | |
|--------------------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Religión • Demografía |
| Recomendaciones Turísticas | <ul style="list-style-type: none"> • Rutas turísticas • Preguntas frecuentes • Recomendaciones varias |
| Marco Legal, normativas y protocolos | <ul style="list-style-type: none"> • Primeros auxilios • Normativas vigentes • Protocolos de seguridad • Emergencias sanitarias |
| Trabajo en terreno | <ul style="list-style-type: none"> • Técnica de marcha • Técnicas de no deje rastro • Equipo y vestuario • Orientación natural • Cartografía • Meteorología |
| Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> • Primeros auxilios • Plan de respuesta ante emergencias • Fisiología |
| Normativa Vigente | <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 <https://registro.sernatur.cl/biblioteca-registro-prestadores/>

b.8) Condiciones mínimas por parte el Guía de Turismo para rendir la evaluación online

Para el proceso de rendición de la evaluación online, el Guía de Turismo deberá contar con las siguientes condiciones para la correcta ejecución:

- Conexión a internet sin intermitencias. Vale decir, el Guía de turismo desde que inicia la evaluación online debe estar conectado a internet todo el tiempo que este demore en responder la totalidad de la evaluación. La evaluación online está diseñada para ser respondida en un máximo de tiempo de 120 minutos.
- La evaluación online debe ser rendida a través del navegador web Google Chrome dada la afinidad de uso con la plataforma ProProfs.
- Disponer de un computador, en buen estado con conexión a internet sin intermitencias. La evaluación online para Guías de Turismo NO puede realizarse desde teléfonos celulares, tablets o dispositivos de similares características.

c) Fechas de aplicación del Instrumento de Evaluación Teórica de conocimientos para el registro de Guías de Turismo, Segunda Convocatoria año 2023.

Las fechas establecidas para la rendición de la Evaluación Teórica de conocimientos para el registro de Guías de Turismo, Segunda Convocatoria año 2023, son las siguientes:

- Día 1, **martes 07 de noviembre de 2023**, regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana y O´Higgins.
- Día 2, **jueves 09 de noviembre de 2023**, regiones de Maule, Ñuble, Biobío y La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes y La Antártica Chilena.

d) Mecanismos de Seguridad Informática.

La Evaluación Teórica de conocimientos para el Guía de Turismo implementada a través de la plataforma ProProfs Quiz Maker, dispuesta por la Universidad Nacional 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 y privados, por lo que, cualquier acción de plagio o difusión atenta contra la Ley de Protección Intelectual, Industrial o Derechos o Marcas Registradas de terceros o las normas vigentes, sin perjuicio de la facultad de SERNATUR y la Universidad Nacional Andrés Bello para demandar conjuntamente o por separado la indemnización de los daños y perjuicios causados. Asimismo, el postulante que 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 con lo señalado en la cláusula VI letra b) de este instrumento.

El Guía de Turismo mientras esté realizando la Evaluación Teórica de conocimientos 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 15 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.**

Así mismo, 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

Los 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 de 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. Dicha información será resguardada y administrada conforme a la ley N°19.628.

Este **formulario de postulación** deberá ser enviado por el guía de turismo en los plazos señalados en el punto VII de estas bases. Toda la información proporcionada en el formulario será la considerada oficialmente para la comunicación entre Sernatur y el postulante, por lo tanto, el Servicio Nacional de Turismo no es responsable de la información errónea ingresado por el postulante.

Las postulaciones de inscripción se evaluarán a nivel nacional por la Unidad de Formalización de la Subdirección de Desarrollo, donde se seleccionarán los postulantes que cumplan con los criterios de admisibilidad definidos en las presentes bases, para rendir la evaluación, los que serán validados en segunda instancia por los encargados regionales de registro y/o guías.

La Selección se realizará conforme el cumplimiento de los Criterios de Admisibilidad y por orden de inscripción a través del formulario de postulación hasta cumplir la totalidad de cupos asignados para las

regiones donde se realizarán las evaluaciones teóricas de conocimientos para el registro de Guías de Turismo. En los casos donde existan más inscripciones que los cupos disponibles, estos guías de turismo serán considerados como prioridad para los siguientes y futuros llamados a rendir la evaluación teórica de conocimientos 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 una lista de espera según el estricto orden de ingreso de las postulaciones que hayan cumplido con los requisitos de admisibilidad.

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 para el registro de Guías de Turismo por correo electrónico, según la información entregada en el formulario de postulación para rendir la Evaluación Teórica de Conocimientos para Guía de Turismo, enviando de forma personalizada el link único e intransferible donde podrá acceder a la rendición de la evaluación.

Nota 1: La selección se realizará conforme el cumplimiento de los Criterios de Admisibilidad y por 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.

Nota 2: Los guías de turismo seleccionados quienes rendirán la evaluación recibirán el día anterior de la fecha de rendición un correo electrónico con el link de acceso a la evaluación online.

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

Durante el año 2023, la Evaluación Teórica de Conocimientos para el registro de Guías de Turismo, aplicará, como primera prioridad 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, y como segunda prioridad, para aquellos guías de turismo que se hayan registrado con los requisitos establecidos por el antiguo reglamento de la ley, Decreto N°222 de 2011 y que cuenten con el certificado de primeros auxilios de 22 horas vigente, para los guías registrados en clase General o de 40 horas o más en zonas remotas, para los guías registrados en clase de Especializado (Turismo Aventura).

Las regiones definidas donde se llevará a cabo las evaluaciones teóricas de conocimientos para el registro de Guías de Turismo año 2023, Segunda Convocatoria 2023, corresponden a:

- Región de Arica y Parinacota.
- Región de Tarapacá.
- Región de Antofagasta.
- Región de Atacama.
- Región de Coquimbo.
- Región de Valparaíso.

- Región Metropolitana de Santiago.
- Región del Libertador General Bernardo O'Higgins.
- Región del Maule.
- Región del Ñuble.
- Región del Biobío.
- Región de La Araucanía.
- Región de Los Ríos.
- Región de Los Lagos.
- Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo.
- Región de Magallanes y la Antártica Chilena.

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 regiones anteriormente indicadas, y desee acreditar conocimientos para ambas clases registradas, **deberá obligatoriamente rendir la evaluación teórica para Guía Especializado**. Cabe indicar, 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 b.5) y b.6) de este instrumento.

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

La escala de evaluación aplicada al Instrumento "Evaluación Teórica de Conocimientos 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 completaron el proceso en línea.

V. REQUISITOS PARA POSTULAR.

Requisito de Admisibilidad

Pueden rendir la Evaluación Teórica de Conocimientos para el Registro de Guías de Turismo los guías de turismo que den cumplimiento al siguiente requisito:

Requisito I

Guías de Turismo registrados en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de manera provisoria, es decir que cumplen con el certificado de Curso de Primeros Auxilios, vigente.

Nota: Los guías de turismo para estar registrados de manera provisoria deben haber cumplido 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 dispuesta por el Servicio de Impuestos Internos;
- Certificado de curso de primeros auxilios vigente, de a lo menos 22 horas para los guías de turismo clase general. Los guías que realicen su registro como guías clase especializados en turismo aventura, deberán presentar un certificado de curso de primeros auxilios para zonas remotas vigente de a lo menos 40 horas.

Requisito II

Guías de Turismo registrados en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos, en estado vigente (con Certificado de Primeros Auxilios vigente) y que hayan realizado su registro con el antiguo reglamento de la ley, Decreto N° 222 del 2011, es decir que se hayan registrado con patente comercial.

Requisito III

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

Este apartado determina la admisibilidad de la postulación, por lo que, será verificado por Sernatur. Si el postulante omitiere la presentación de alguno de los documentos en la forma requerida o no cumpliera los requisitos antes señalados, se considerará que su postulación es inadmisibles quedando fuera del

proceso de evaluación.

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

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

El resultado de la evaluación teórica de conocimiento 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 última fecha de rendición de la evaluación, a través de correo electrónico.

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

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

Este certificado de aprobación permitirá al Guía de Turismo, completar los requisitos exigidos por el Decreto N°19 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 el Registro de SERNATUR, recibir su credencial, emitida por Sernatur y conectarse con diversos instrumentos de fomento y capacitaciones. También, cumplir el requisito de estar registrados, que exige el Decreto N°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 para el registro de guías de turismo.

El resultado de la evaluación teórica de conocimiento 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 última 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 para el registro de Guías de Turismo, no aprobase esta, 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 que 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 la rendición, o por haberse 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 EVALUACION TEORICA DE CONOCIMIENTOS, SEGUNDA CONVOCATORIA AÑO 2023 PARA EL REGISTRO DE GUÍAS DE TURISMO

a. Publicación de Bases en la página web de Registro de SERNATUR: 04 de octubre de 2023.

b. Período de recepción de postulaciones: Hasta el dúo décimo (20°) día corrido siguientes o contados desde la fecha de publicación de las Bases en la página web, hasta las 23:59 horas del día final del plazo. Las postulaciones realizadas más allá o fuera de este plazo serán declaradas inadmisibles.

c. Período de evaluación y selección de postulantes: Hasta dentro del séptimo (7°) días corridos contando 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 a nivel nacional.

d. Fechas de rendición de la evaluación teórica de conocimientos y competencias para el registro de Guías de Turismo:

Para todos los días el horario será de 10:00 a 12:00 hrs. (hora territorio continental).

En caso de que deba prorrogarse estas fechas u horarios, por causas y razones justificadas, los seleccionados serán avisados con la antelación debida.

- Día 1, **martes 07 de noviembre de 2023**, regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana y O´Higgins.

- Día 2, **jueves 09 de noviembre de 2023**, regiones de Maule, Ñuble, Biobío y La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes y La Antártica Chilena.

e. La Convocatoria será realizada a través de mailing y dirigida a los Guías de Turismo registrados de manera provisoria, más aquellos guías que se encuentren registrados con el antiguo reglamento en la región correspondiente, 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, si se requiere, podrán ser 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, 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 las 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, con tipo de registro definitivo, no podrán rendir la evaluación teórica de conocimientos para el registro de Guías de Turismo, ya que estos Guías de Turismo ya cumplen con el requisito f) del artículo 15 del Decreto 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 no se encuentren registrados en el Registro Nacional de SERNATUR, no podrán rendir la evaluación teórica de conocimientos para el registro de Guías de Turismo.

c) Los Guías de Turismo, inscritos y aceptados para rendir la evaluación teórica de conocimientos conducente al 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.

d. 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 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 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 la evaluación teórica de conocimientos 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 para el registro de Guías de Turismo, implica que 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 de conocimientos 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 ellos son los que 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 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 para el registro de Guías de Turismo, lo que 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 EVALUACIÓN Y FACULTAD DE SERNATUR DE REASIGNAR EL CUPO.

Atendiendo 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 **03 de noviembre de 2023**, , hasta las 12 horas (medio día) vía correo electrónico dirigido a serviciosturisticos@sernatur.cl, sin que por este hecho se le tenga como reprobados 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 siguiente.

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

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 www.registro.sernatur.cl tratarse de un acto que produce efectos respecto de terceros.

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



ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.

CRISTÓBAL BENÍTEZ VILLAFRANCA

Director Nacional

Servicio Nacional de Turismo

AHC/BRA/JMC/PCC/CBM

Distribución:

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



Documento firmado electrónicamente por:

CRISTÓBAL BENÍTEZ VILLAFRANCA

Fecha Firma: 03-10-2023

Código de verificación: 220004849240

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

