



Municipalidad de Pucón

FICHA INFORMATIVA
PARA POSTULANTES A
GUÍAS DE TURISMO
AVENTURA 2024



ANTECEDENTES GENERALES

ORDENANZA MUNICIPAL DE TURISMO AVENTURA PROCESOS DE NIVELACIONES Y ACREDITACIONES

La Ordenanza Municipal de Turismo Aventura de Pucón fue creada el año 1996, debido a la necesidad de establecer un control y un sistema de reglamento para tour operadores del rubro a causa del aumento significativo en la oferta turística de la comuna en las especialidades de aguas blancas y montaña, luego, a contar del año 1998 comienzan los procesos de homologaciones para los postulantes a guías, con la finalidad de nivelar conocimientos para el desarrollo de quienes lideraban la ejecución de estas actividades. Pucón, desde esa fecha y hasta la actualidad sigue posicionado como uno de los principales destinos turísticos del Sur de Chile,

y una de las aristas principales para seguir liderando en este ámbito, es contar con guías especializados y profesionales, ya que cumplen un rol fundamental que es garantizar la calidad de la experiencia y otorgar seguridad a los pasajeros. Por este motivo, el departamento de Turismo de la Municipalidad de Pucón, está activamente potenciando e incentivando la formalización de los guías, dentro del marco de las especialidades reguladas por la Ordenanza Municipal de Turismo Aventura 2024, cabe destacar, que estos procesos de homologaciones y acreditaciones son los métodos más efectivos de aprobar las habilidades y conocimientos de los postulantes.

Definiciones proceso de homologación y acreditación

Homologación: Proceso de nivelación de conocimientos que tiene por objetivo entregar herramientas básicas para la preparación de postulantes a guías, que deseen participar del proceso de acreditación.

Acreditación: Rendición del examen teórico, y luego práctico, que una vez ejecutado se obtiene un puntaje que define su aprobación.

¿Quiénes pueden postular?

Pueden postular a estos procesos quienes tengan conocimientos teóricos y competencias técnicas de la especialidad seleccionada para poder obtener una licencia de guía de Turismo Aventura de la Municipalidad de Pucón.

¿A QUÉ LICENCIAS SE PUEDE POSTULAR?

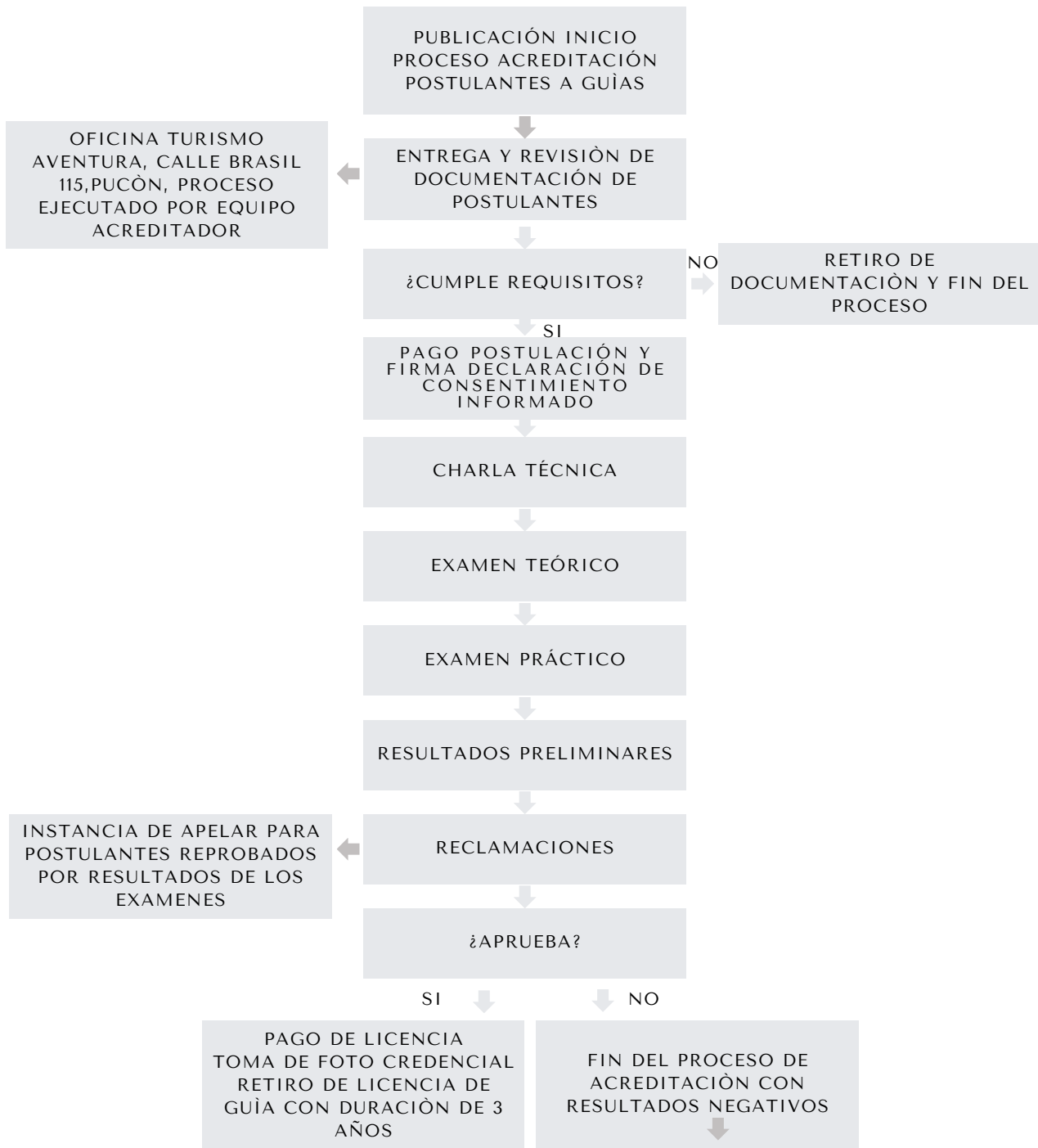
Actualmente las licencias a las que se puede postular son:

- 01.-Guía de rafting clase III
- 02.-Guía de rafting clase IV
- 03.-Guía de hidrospeed
- 04.-Kayakista de seguridad clase III
- 05.-Kayakista de seguridad clase IV
- 06.-Asistente de guía de montaña
- 07.-Guía de montaña
- 08.-Guía de esquí de montaña
- 09.-Guía de canopy
- 10.-Asistente de guía de canyoning
- 11.-Guía de canyoning
- 12.-Guía de hiking
- 13.-Guía de trekking
- 14.-Guía de cicloturismo

TABLA DE VALORES

N°	Proceso	Valor
1	Postulación a acreditación	1.0 UTM
N°	Licencia	Valor
1	Guía de rafting clase III	0.50 UTM
2	Guía de rafting clase IV	0.75 UTM
3	Guía de Hidrospeed	0.50 UTM
4	Kayakista de seguridad clase III	0.50 UTM
5	Kayakista de seguridad clase IV	0.50 UTM
6	Asistente de guía de montaña	0.25 UTM
7	Guía de montaña	0.50 UTM
8	Guía de esquí de montaña	0.50 UTM
9	Guía de canopy	0.50 UTM
10	Asistente de guía de canyoning	0.25 UTM
11	Guía de canyoning	0.50 UTM
12	Guía de trekking	0.50 UTM
13	Guía de hiking	0.25 UTM
14	Guía de cicloturismo	0.25 UTM

PROCESO ACREDITACIÓN POSTULANTES A GUÍAS DE TURISMO AVENTURA



LICENCIA DE GUÍA ANVERSO



LICENCIA DE GUÍA REVERSO



**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ACREDITACIÓN
DE POSTULANTES A GUÍAS DE TURISMO AVENTURA**

<p align="center">Entregar documentación</p>	<p>Cada postulante a guía deberá entregar la documentación requerida por la Ordenanza Municipal de Turismo Aventura 2024 para postular al proceso de acreditación, la cual será recepcionada en la oficina de Turismo Aventura en calle Brasil N°115, Pucón.</p>
<p align="center">Revisar documentación</p>	<p>La documentación recepcionada pasa por una revisión de parte del equipo acreditador, basándose en lo estipulado por Ordenanza Municipal vigente. Según el Art. 175 del código procesal penal, ley 19.696, del 29 de septiembre del 2000; La Municipalidad está en la obligación de denunciar al Ministerio Público toda documentación fraudulenta y/o falsificada que se recepcione.</p>
<p align="center">Pago acreditación</p>	<p>Una vez aprobada la carpeta del postulante, se procede a autorizar el pago al proceso de acreditación, este se efectúa en la Oficina de Información Turística ubicada en Avenida Bernardo O'Higgins N°483 (municipalidad), Pucón. Horario de lunes a viernes de 08:00 a 14:00 horas, en esta instancia también se firmará la declaración de consentimiento informado.</p>
<p align="center">Charla técnica</p>	<p>La empresa acreditadora citará a una charla técnica informativa antes de iniciar el proceso, con el fin de dar a conocer a los postulantes su programa de trabajo, detallando el cronograma con fechas, horarios, materias, contenidos a evaluar y los porcentajes correspondientes en cada ítem. Esta reunión se llevará a cabo después de efectuar la recepción de los documentos de los postulantes y se citará mediante correo electrónico de acuerdo con la información recepcionada en su carpeta.</p>
<p align="center">Examen teórico</p>	<p>El postulante debe responder una prueba escrita de carácter teórico elaborado por la empresa acreditadora. Estos temas pueden ser de carácter extenso, donde se evaluarán los conocimientos y competencias de su área. La empresa acreditadora debe contar con los espacios físicos y los implementos necesarios para la toma de exámenes teóricos a los postulantes.</p>

<p>Examen práctico</p>	<p>La empresa acreditadora podrá modificar la fecha de las pruebas prácticas, solo en el caso puntual que se presenten condiciones climáticas o catástrofes naturales adversas que puedan impedir su realización. La resolución de la nueva fecha deberá ser tomada en conjunto con el Departamento de Turismo de la Municipalidad de Pucón.</p> <p>Además, la empresa acreditadora debe contar con vehículos de transporte para la movilización de los postulantes y miembros del equipo acreditador en la ejecución de exámenes prácticos.</p>
<p>Resultados preliminares</p>	<p>Una vez finalizado el proceso teórico y práctico, la empresa acreditadora debe entregar un pre-informe técnico con los resultados de cada uno de los evaluados, al Departamento de Turismo de la Municipalidad de Pucón para ser revisados. Estos resultados serán posteriormente entregados a los postulantes en la Oficina de Turismo Aventura, ubicada en calle Brasil #115, Pucón, en forma presencial y personal, los que deberán acreditar mediante su firma el conocimiento de su evaluación.</p>
<p>Reclamaciones</p>	<p>Una vez entregado el pre-informe con los resultados, la empresa acreditadora debe atender los reclamos y consultas que se presenten por parte de los postulantes. Este proceso de reclamación tendrá una duración de un día hábil, donde el postulante debe solicitar una hora mediante correo electrónico, mencionando el motivo del reclamo. Todas las reclamaciones realizadas por los postulantes deben quedar en un acta, así como también las respuestas y motivos de modificación de resultados. Esta acta debe ser adjuntada al informe final. Posterior a este proceso la persona natural o jurídica tendrá tres días hábiles para ingresar el informe final con todas las rectificaciones por Oficina de Partes Municipal. Dicho informe técnico debe considerar la firma personal de cada postulante que acredite conocer su resultado.</p>

<p>Resultados finales</p>	<p>Posterior a la etapa de reclamaciones, la empresa acreditadora realiza la entrega del informe final, con los resultados de cada uno de los evaluados al Departamento de Turismo de la Municipalidad de Pucón, los cuales serán publicados en la oficina de Turismo Aventura, para su respectiva difusión.</p>
<p>Toma foto credencial</p>	<p>Aprobado el proceso de acreditación, los postulantes a guías aprobados deberán dirigirse a la oficina de Información Turística ubicada en Bernardo O'Higgins #483, Pucón. Donde se realizará la toma de la foto de licencia.</p>
<p>Pago licencia</p>	<p>Para realizar el pago de la licencia de guía, deberá dirigirse a la oficina de Información Turística, posterior Tesorería Municipal. El postulante extranjero que apruebe el proceso de acreditación al momento de pagar su licencia, deberá presentar su permiso laboral (autorización para trabajar como turista) o Visa de trabajo.</p>
<p>Retiro de licencia</p>	<p>Luego del pago de licencia y una vez notificado el guía, se coordinará de manera interna con el Departamento de Turismo para realizar el retiro del documento, este tendrá vigencia de 3 años.</p>
<p>Retiro documentación</p>	<p>Para los postulantes que han reprobado el proceso de acreditación, deberán dirigirse a la oficina de Turismo Aventura ubicada en calle Brasil #115 para retirar la documentación entregada al principio del proceso de acreditación.</p>

LICENCIAS DE GUÍAS DE TURISMO AVENTURA PREGUNTAS FRECUENTES

Aplicación de este documento

El presente documento fue creado para los postulantes a guías de turismo aventura de la comuna de Pucón y tiene como objetivo complementar la información y dudas en lo que respecta la postulación de procesos de acreditaciones, esta información puede ir variando según lo que estipule la Ordenanza Municipal de Turismo Aventura vigente de la comuna.

¿Qué es un guía de turismo aventura?

Persona natural que realiza una prestación de servicio a un tour operador (o agencia), debe contar con una formación curricular impartida por un organismo reconocido oficialmente. El guía de turismo aventura debe tener conocimiento, experiencia y competencia técnica sobre una especialidad del rubro del turismo, es una persona capacitada y habilitada para proporcionar al turista orientación, seguridad e información integral sobre la actividad en desarrollo. Más información sobre guías de turismo especializado en la Norma Chilena NCh2950.Of2005- Principios generales de buena conducta para la Industria del Turismo Aventura.

¿Cual es el objetivo de ejecutar estos procesos?

Existe una necesidad imperiosa de ordenar y reglamentar las actividades turísticas para la seguridad de los visitantes en la comuna producto de la gran cantidad de atractivos turísticos naturales donde se desarrollan diversas actividades de turismo aventura que exigen determinados estándares de seguridad que permitan un correcto disfrute por parte de los clientes.

¿Qué es un tour operador?

Es una empresa de turismo con patente comercial, que se dedica principalmente a la venta, desarrollo y logística de servicios turísticos, promoviendo actividades específicas que utilizan el entorno o medio natural como soporte físico y recurso para producir en los turistas determinadas emociones y sensaciones de descubrimiento y de exploración y que implican cierto empeño, actividad física y/o riesgo controlado, para cuya implementación cuentan con guías especializados en turismo aventura e incluyen equipamientos técnicos de acuerdo a la actividad.

Documentación fraudulenta y/o falsificada

Según el Art. 175 del código procesal penal, ley 19.696, del 29 de septiembre del 2000; La Municipalidad está en la obligación de denunciar al Ministerio Público toda documentación fraudulenta y/o falsificada que se recepcionen en nuestras oficinas, ya sea, para postular a acreditación o renovación de licencias y trámites de tour operadores.

LICENCIAS DE GUÍAS DE TURISMO AVENTURA PREGUNTAS FRECUENTES

Marco legal e institucional

- Las facultades que confiere el artículo 63 letra i) de la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, en relación con el artículo 12, artículo 65 letra i) y l) del mismo cuerpo legal, cuyo texto refundido fue fijado por el DFL N° 1 de 2006.
- De acuerdo a los objetivos y disposiciones de la Ley 20.423, del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo; las aplicaciones suscritas en el Decreto 19, de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Aprueba el Reglamento para la Aplicación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos.
- En el marco de la promoción y desarrollo del Turismo establecido a través del Decreto n° 389 de 2017, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que declara Zona de Interés Turístico Araucanía Lacustre y del Decreto n° 96 Exento de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Prorroga Zona de Interés Turístico Araucanía Lacustre.
- El Decreto Exento N°4125 de fecha 07 de diciembre de 2023, que aprueba el Presupuesto Municipal para el año 2024.
- El Decreto Exento N° 1456 de fecha 05 de mayo de 2023, que aprobó la Ordenanza Municipal de Turismo Aventura 2023.
- La Ley N° 3.063 Ley de Rentas Municipales y sus posteriores modificaciones.
- La sesión ordinaria de Concejo Municipal de Pucón N°095 de fecha 20.12.2023 que aprueba la Ordenanza Municipal de Turismo Aventura de Pucón 2024.

Otras actividades de turismo aventura

- Buceo en apnea: (NCh3012.Of2006).
- Buceo recreativo autónomo: (NCh2958.Of2005).
- Escalada en roca: (NCh3018.Of2006).
- Motos acuáticas y jetski: (NCh3103.Of2007).
- Observación de flora y fauna: (NCh3069.Of2007).
- Paseos en banano: (NCh3097.Of2007).
- Paseos náuticos: (NCh3016.Of2006).
- Recorrido en vehículos todo terreno u off road: (NCh3054.Of2007).
- Vuelo ultraliviano no motorizado biplaza o parapente: (NCh3014.Of2006).

Actualmente, existen normas técnicas que establecen requisitos mínimos con los que debe cumplir algún tour operador que realiza este tipo de actividades respecto de su organización, servicios, equipamiento, procedimientos ante accidentes o incidentes y requisitos del guía especializado, entre otras. Su finalidad es brindar transparencia al mercado y otorgar una garantía de calidad y seguridad del servicio a los clientes.

También serán reguladas todas actividades de turismo que no cuenten con una Norma Chilena Oficial, tal como; Rapel, Stand Up Paddel, Packraft, entre otras.

LICENCIAS DE GUÍAS DE TURISMO AVENTURA PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué es el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos? SERNATUR

El Registro Nacional es obligatorio por Ley para servicios de alojamiento turísticos y turismo aventura, mientras que para el resto de los servicios es voluntario. Las empresas que son parte de este registro cuentan con patente comercial municipal, lo que formaliza la actividad y entrega certezas a clientes, usuarios e incluso, servicios fiscalizadores como SERNAC, velando por los derechos de los consumidores.

El registro es una herramienta que permite identificar y registrar oficialmente las actividades formales que se desarrollan en el turismo nacional, de manera que en el país se pueda contar con servicios diferenciados según el tipo y clase, como ocurre con los alojamientos turísticos, las agencias de viajes y el turismo aventura, entre otros.

Una vez registrado, el servicio turístico puede:

- Formar parte de la oferta turística nacional.
- Ser publicado de manera gratuita en el buscador de servicios turísticos de Sernatur.
- Acceder a capacitaciones y otros beneficios de organismos públicos.
- Conectarse con herramientas de fomento asociadas al sector turístico.
- Ser parte de las acciones de promoción de Sernatur en todos sus canales de atención: Oficinas de Información Turística (OIT), sitios web, folletería y ferias, entre otros.

¿Qué es el registro de guías SERNATUR?

Con el fin de mejorar los estándares en la entrega de servicios de guías de turismo, Sernatur implementó el sistema de registro que plantea nuevos requisitos para inscribirse y con los cuales respalda conocimientos y competencias mínimas para operar en el país.

El registro de Guías de Turismo permite acreditar conocimientos y competencias para realizar los guiados.

¿Necesita más información?

Para obtener mayor información recomendamos dirigirse a nuestra oficina de la Unidad de Turismo Aventura de la Municipalidad de Pucón ubicada en calle Brasil 115, Pucón o enviar un correo a t.aventura@municipalidadpucon.cl, teléfono de contacto +56 9 8683 4715.