

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

Núm. 222.- Santiago, 6 de septiembre de 2010.-

Capítulo 1

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

- Servicio de alojamiento turístico
- Servicio de restaurantes y similares
- Servicio de agencia de viajes
- Servicios de tour operador u operador mayorista:
- Servicio de transporte de pasajeros por carretera interurbana:
- Servicio de transporte de pasajeros al aeropuerto
- Servicio de taxis y buses de turismo:

- Servicio de arriendo de vehículos
- Servicio de teleféricos y funiculares
- Servicio de transporte de pasajeros por vía marítima
- Servicio de transporte de pasajeros por vía aérea
- Servicio de transporte de pasajeros por ferrocarril
- Servicios de turismo aventura
- Servicios deportivos

- Servicios deportivos
- Servicios de esparcimiento
- Servicio de guía de turismo

- Capitulo II y III
- Referentes a organismos certificadores y el registro especial;
- De la certificación de calidad, respectivamente.
- La certificación de calidad consiste en la constancia otorgada por alguno de los organismos certificadores de servicios turísticos señalados en el capítulo II del presente Reglamento, que acredita el nivel del servicio turístico en relación a los requisitos que se establezcan en las normas técnicas correspondientes.

- Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 12 del presente Reglamento, el organismo certificador emitirá un certificado que contenga la siguiente información:
- a) Nombre del organismo certificador;
- b) Nombre o razón social y dirección del prestador;
- c) Alcance de la certificación, incluyendo servicio certificado, norma técnica aplicada y sistema de certificación aplicable; y
- d) Fecha de otorgamiento y vigencia de la certificación.

Capítulo IV

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

Artículo 28.- Para los efectos de la aplicación de la ley y del presente Reglamento, se definen los siguientes estándares de seguridad para la prestación de los servicios de turismo aventura:

- 1.- Primer Estándar de Seguridad: Requisitos del personal
Los prestadores de servicios turísticos de turismo aventura deberán contar con personal debidamente capacitado para el desarrollo de cada una de las actividades en terreno de turismo aventura que promueva o publicite.
- 2.- Segundo Estándar de Seguridad: Requisitos para la realización de la actividad
Los prestadores de servicios de turismo aventura deben cumplir con los siguientes requisitos mínimos específicos:
 - 2.1.- Ficha técnica de la actividad que contenga:

La siguiente información, disponible al público general, en al menos los idiomas español e inglés:

- a) Duración de la actividad o programa (horas, días, semanas);
- b) Época del año en la que la actividad se realizará;
- c) Limitaciones y/o restricciones de la actividad a los participantes, tales como condición física, edad, salud y otros;
- d) Experiencia y capacidad técnica requeridas a los participantes;
- e) Indicación de ropa y equipo personal con que deberán contar los participantes en forma individual;
- f) Información de seguros, si dispone de los mismos;
- g) Otros servicios incluidos y no incluidos en la actividad promocionada o publicitada;
- h) Número de participantes mínimo y máximo; e
- i) Indicación de las acciones que deberá seguir el participante para el buen desarrollo de la actividad.

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

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

2.3.- Plan de Prevención y Manejo de Riesgos

- a) Definición de los criterios para evaluar el nivel de riesgo, así como las condiciones y factores positivos y negativos asociados a la práctica de la actividad, tanto para el personal, los guías como para los participantes;
- b) Identificación y evaluación de los riesgos que conlleva la práctica de la actividad, con indicaciones tales como el número de participantes por actividad, variedad de la actividad, idioma que se maneja, así como toda otra condición que sea relevante para ejercer la actividad específica de turismo aventura;
- c) Identificación y evaluación de los riesgos asociados a las condiciones meteorológicas, geográficas y similares; el grado de dificultad para acceder a equipos de emergencia, comunicación y similares;
- d) Identificación y evaluación de los riesgos asociados al medio de transporte utilizado, los vehículos a utilizar, su estado, condiciones, requisitos y otros;
- e) Identificar las características mínimas del participante, en cuanto a edad, salud, condiciones físicas, experiencia y competencias técnicas, entre otras;
- f) Identificar los criterios para suspender la actividad;
- g) Determinar la forma en que se proveerá de equipos de seguridad y de equipos de primeros auxilios;
- h) Establecer los sistemas de comunicación a emplear durante la actividad y en caso de accidentes o incidentes;
- i) Establecer un procedimiento documentado que permita contactarse con un lugar o sitio preestablecido;
- j) Establecer un procedimiento documentado tanto para el tratamiento de incidentes y accidentes,

2.4.- Plan de Respuesta a las Emergencias

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

3.- Tercer Estándar de Seguridad: Equipamiento

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

3.2.- Plan de Mantenimiento de Equipos

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

Los

prestadores de servicios de turismo aventura, deberán cumplir además, según corresponda, con los estándares de seguridad establecidos en las siguientes normas técnicas:

- a) Alta Montaña: Aquellos establecidos en la cláusula 4.6 de la norma técnica vigente (NCh2951.Of2005).
- b) Barranquismo, exploración de cañones o canyoning: Aquellos establecidos en las cláusulas 4.6 y 4.7 de la norma técnica vigente (NCh2998.Of2006).
- c) Buceo en apnea: Aquellos establecidos en la cláusula 4.6 de la norma técnica vigente (NCh3012.Of2006).
- d) Buceo recreativo autónomo: Aquellos establecidos en la cláusula 4.6 de la técnica vigente (NCh2958.Of2005).
- e) Cabalgatas: Aquellos establecidos en la cláusula 4.7 de la norma técnica vigente (NCh3001.Of2006).
- f) Canotaje: Aquellos establecidos en la cláusula 4.6 de la norma técnica vigente (NCh2996.Of2006).
- g) Cicloturismo: Aquellos establecidos en las cláusulas 4.6 y 4.7 de la norma técnica vigente (NCh3050.Of2007).
- h) Descenso en balsa o rafting: Aquellos establecidos en las cláusulas 4.6 y 4.7 de la norma técnica vigente (NCh2991.Of2006).
- i) Deslizamiento sobre arena o sandboard: Aquellos establecidos en las cláusulas 4.6 y 4.7 de la norma técnica vigente (NCh3062.Of2007).
- j) Deslizamiento sobre nieve en áreas no delimitadas: Aquellos establecidos en la cláusula 4.6 de la norma técnica vigente (NCh3017.Of2006).
- k) Deslizamiento sobre olas: Aquellos establecidos en las cláusulas 4.6 y 4.7 de la norma técnica vigente (NCh3023.Of2006).

- l) Desplazamiento en cables: canopy, tirolesa y arborismo: Aquellos establecidos en la cláusula 4.6 de la norma técnica vigente (NCh3025.Of2006).
- m) Escalada en roca: Aquellos establecidos en la cláusula 4.6 de la norma técnica vigente (NCh3018.Of2006).
- n) Excursionismo o trekking: Aquellos establecidos en la cláusula 4.6 de la norma técnica vigente (NCh2985.Of2006).
- o) Hidrotrineo o hidrospeed: Aquellos establecidos en las cláusulas 4.6 y 4.7 de la norma técnica vigente (NCh3034.Of2006).
- p) Montaña: Aquellos establecidos en la cláusula 4.6 de la norma técnica vigente (NCh2962.Of2006).
- q) Motos acuáticas y jetski: Aquellos establecidos en las cláusulas 4.6 y 4.7 de la norma técnica vigente (NCh3013.Of2007).
- r) Observación de flora y fauna: Aquellos establecidos en la cláusula 4.6 de la norma técnica vigente (NCh3069.Of2007).
- s) Paseos en banano: Aquellos establecidos en las cláusulas 4.6 y 4.7 de la norma técnica vigente (NCh3097.Of2007).
- t) Paseos náuticos: Aquellos establecidos en la cláusula 4.6 de la norma técnica vigente (NCh3016.Of2006).
- u) Pesca recreativa: Aquellos establecidos en la cláusula 4.6 de la norma técnica vigente (NCh3008.Of2006).
- v) Recorrido en vehículos todo terreno u off road: Aquellos establecidos en la cláusula 4.6 y 4.7 de la norma técnica vigente (NCh3054.Of2007).
- w) Senderismo o hiking: Aquellos establecidos en la cláusula 4.6 de la norma técnica vigente (NCh2975.Of2006).
- x) Vuelo ultraliviano no motorizado biplaza o parapente: Aquellos establecidos en las cláusulas 4.6 y 4.7 de la norma técnica vigente (NCh3014.Of2006).

- Artículo 31.- Todo menor de 18 años, para participar en cualquier actividad, debe contar con el permiso documentado de, al menos, uno de sus padres o tutores, sin perjuicio de que existan otras disposiciones legales o reglamentarias específicas que puedan aumentar los requisitos o, definitivamente, impedir la participación de menores de 18 años en una actividad específica. La autorización deberá siempre constar por escrito.

Capítulo V

Del Sello de Calidad Turística

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

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

