



## CAPÍTULO I: DEFINICIONES GENERALES Y DISPOSICIONES TRANSVERSALES

### ARTÍCULO 1º: OBJETO PRINCIPIOS Y DEFINICIONES GENERALES

#### 1. OBJETO

La presente ordenanza tiene por objeto regular, ordenar y fiscalizar el desarrollo de las actividades turísticas que se realicen dentro del territorio de la comuna de Coyhaique, estableciendo normas, requisitos y condiciones mínimas para su ejercicio, con el fin de resguardar la seguridad de los usuarios, la calidad de los servicios turísticos, la protección del “entorno natural, cultural y patrimonial, y el adecuado ordenamiento de la actividad turística comunal.

La presente ordenanza tiene además un carácter orientador, formativo y motivacional, promoviendo el desarrollo de una actividad turística responsable, con identidad local, respetuosa del patrimonio natural y cultural de la comuna de Coyhaique, y coherente con los principios de sostenibilidad territorial.

Asimismo, la presente ordenanza se regirá por los siguientes principios:

1. Seguridad: Garantizar la integridad física y bienestar de los turistas y prestadores de servicios turísticos.
2. Sostenibilidad: Promover el uso responsable de los recursos naturales y la protección del medio ambiente.
3. Calidad turística: Fomentar estándares adecuados en la prestación de servicios turísticos, asegurando experiencias satisfactorias para los visitantes.
4. Identidad local: Resguardar y promover el patrimonio cultural, tradiciones y características propias del territorio comunal.

Para los efectos de la aplicación e interpretación de la presente ordenanza, se entenderá por:

#### 2. DEFINICIONES GENERALES:



- 2.1. Actividad Turística: Conjunto de acciones, servicios o experiencias desarrolladas con fines recreativos, culturales, deportivos o de contacto con la naturaleza, realizadas por visitantes fuera de su entorno habitual.
- 2.2. Agroturismo: Modalidad de turismo desarrollada en entorno rural, con participación del visitante en actividades agrícolas, productivas o tradicionales.
- 2.3. Atractivos Turísticos: Elementos naturales, culturales, patrimoniales o recreativos que motivan la elección de un destino turístico.
- 2.4. Carro de Información Turística: Estructura móvil destinada a la orientación, atención e información al visitante.
- 2.5. Equipamiento de Seguridad: Conjunto de elementos técnicos y de protección destinados a prevenir riesgos y resguardar la integridad física de los participantes en actividades turísticas.
- 2.6. Fiscalización: Facultad ejercida por la Municipalidad para verificar el cumplimiento de la presente ordenanza y de la normativa vigente.
- 2.7. Food Truck: Unidad móvil destinada al expendio de alimentos, que cumple con la normativa sanitaria, municipal y sectorial aplicable.
- 2.8. Gestión de Riesgos: Proceso sistemático de identificación, evaluación y control de los riesgos asociados a una actividad turística.
- 2.9. Guía de Turismo: Persona natural que conduce, orienta o acompaña turistas durante el desarrollo de una actividad turística y acreditación correspondiente.
- 2.10. Sello municipal: Instrumento de reconocimiento y promoción de estándares de calidad en la prestación de servicios turísticos, otorgado por la Municipalidad a los prestadores de servicios turísticos y guías de turismo que desarrollen sus funciones en la comuna de Coyhaique.
- 2.11. Patrimonio Turístico: Conjunto de bienes materiales e inmateriales que constituyen un valor turístico para la comuna y satisfacen la demanda de los visitantes.
- 2.12. Prestador de Servicios Turísticos: Persona natural o jurídica que ofrece, organiza, comercializa, intermedia u opera actividades turísticas dentro de la comuna, de manera habitual u ocasional, remunerada o gratuita, sujeta a la presente ordenanza.



- 2.13. Turismo Aventura: Modalidad de turismo que se desarrolla en entornos naturales o artificiales, implica un nivel de riesgo controlado y requiere medidas especiales de seguridad.
- 2.14. Turismo Rural: Modalidad de turismo desarrollada en espacios rurales, basada en experiencias de vida tradicional, culturales o productivas.
- 2.15. Turista (Usuario): Persona que contrata, utiliza o participa en una actividad turística regulada por la presente ordenanza.

## ARTÍCULO 2º: DEFINICIONES SOBRE TÉRMINOS ACUÁTICOS, TÉRMINOS DE MONTAÑA, TERRESTRES Y TÉRMINOS DE TRANSPORTE

### 1. TÉRMINOS ACUÁTICOS

- 1.1. Aguas quietas o planas: Porción de agua cuyo oleaje no supera los 30 cm de altura ni presenta corrientes superiores a 5 km/h.
- 1.2. Canotaje: Navegación en cuerpos de agua mediante embarcaciones tipo kayak, propulsadas por remos.
- 1.3. Kayak de mar: Tipo de kayak alargado y cerrado, diseñado para navegación segura en ambientes marinos.
- 1.4. Pesca con devolución (Catch & Release): Modalidad de pesca recreativa en la que el pez capturado es liberado inmediatamente.
- 1.5. Rafting: Actividad consistente en el descenso de ríos mediante balsas inflables.
- 1.6. Grados de dificultad (Rafting): Clasificación de la dificultad del río desde grado I (fácil) hasta grado VI (extremo)

### 2. TÉRMINOS DE MONTAÑA Y TERRESTRES

- 2.1. Aperos: Conjunto de elementos utilizados para la cabalgadura, tales como silla, rienda y bocado.
- 2.2. Cabalgadura: Equino en condiciones físicas y de salud adecuadas para ser utilizado como sillero o pilchero.
- 2.3. Caminata: Actividad recreativa realizada a pie, de duración igual o inferior a 4 horas, con dificultad baja o media.



- 2.4. Escalada Tradicional: Modalidad de escalada realizada en sitios naturales no preparados previamente.
- 2.5. Excursionismo (Trekking): Actividad desarrollada a pie en terrenos naturales variados, generalmente sin uso de equipos técnicos especializados.
- 2.6. Expedición: Programa turístico o recreativo de siete o más días continuos, desarrollado en terrenos de difícil acceso o poco visitados.
- 2.7. Porteador: Persona encargada de trasladar equipamiento, insumos o utensilios durante actividades en senderos o rutas de montaña.
- 2.8. Senderismo (Hiking): Caminata recreativa por senderos definidos, sin pernoctación ni uso de equipamiento especializado.

### 3. TÉRMINOS DE TRANSPORTE

- 3.1. Transporte de Turistas: Servicio privado y remunerado destinado al traslado de personas con fines turísticos.
- 3.2. Transporte Urbano: Servicio de transporte que se desarrolla íntegramente dentro del radio urbano.
- 3.3. Transporte Rural: Servicio de transporte con recorridos de hasta 200 km que exceden el radio urbano.
- 3.4. Transporte Interurbano: Servicio de transporte con recorridos superiores a 200 km entre localidades.
- 3.5. Traslado (Transfer): Servicio de transporte de turistas desde un punto de origen a un punto de destino determinado.

### ARTÍCULO 3º: REQUISITOS TRANSVERSALES A TODAS LAS ACTIVIDADES

Son de aplicación obligatoria a todas las actividades reguladas, además de los requisitos específicos establecidos en cada capítulo:

1. Registro vigente en el Registro Nacional de Prestadores de SERNATUR.
2. Contar con patente municipal vigente para el desarrollo de la actividad. En el caso de los guías de turismo que no requieran patente, deberán acreditar un vínculo contractual con un prestador turístico autorizado.



3. Las certificaciones exigidas en materia de primeros auxilios, rescate o atención de emergencias, tales como Wilderness First Responder (WFR) u otras equivalentes, deberán encontrarse vigentes, entendiéndose como plazo máximo de vigencia dos años, salvo que la normativa sectorial disponga uno distinto.

El incumplimiento de estos requisitos impedirá el desarrollo de la actividad.

#### ARTÍCULO 4º: ACTUALIZACIÓN NORMATIVA

Las referencias a Normas Chilenas, reglamentos técnicos y normativa sectorial contenidas en la presente ordenanza se entenderán efectuadas a sus versiones vigentes y actualizadas, sin necesidad de modificación expresa del texto, salvo disposición legal en contrario.

Las actividades reguladas en la presente ordenanza deberán cumplir, además, con lo dispuesto en la Ordenanza Municipal vigente sobre derechos municipales por concesiones, permisos y servicios.

#### ARTÍCULO 5º: PERMISOS PROVISORIOS

La Municipalidad podrá otorgar permisos provisorios y temporales para la ejecución de actividades turísticas guiadas específicas, tales como cabalgatas u otras que se desarrollen en sectores rurales, especialmente durante temporada alta, conforme a la normativa vigente y a los criterios técnicos definidos por la Unidad de Turismo y el Departamento de Rentas.

Estos permisos no eximirán del cumplimiento de las condiciones de seguridad, seguros y registros establecidos en la presente ordenanza.

Asimismo, el desarrollo de actividades turísticas en bienes nacionales de uso público BNUP requerirá la obtención previa del permiso municipal correspondiente, el cual tendrá carácter precario.

Dichos permisos estarán sujetos a las condiciones, limitaciones y derechos municipales establecidos en la Ordenanza de Derechos Municipales por Concesiones, Permisos y Servicios vigente en la comuna, debiendo las actividades



desarrollarse de manera compatible con el uso del espacio público, la seguridad de las personas y la protección del entorno.

## **CAPÍTULO II: MESA COMUNAL DE TURISMO**

### **ARTÍCULO 6°: MESA COMUNAL DE TURISMO E INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**

Créase la Mesa Comunal de Turismo de Coyhaique, como una instancia de carácter consultivo, participativo y no vinculante, destinada a asesorar a la Municipalidad en materias de planificación, desarrollo, promoción, sostenibilidad y evaluación de la actividad turística comunal.

La Mesa Comunal de Turismo estará integrada por representantes del sector público, privado, gremial, comunitario y otros actores relevantes del ámbito turístico local, según determine la Municipalidad mediante acto administrativo fundado.

Su funcionamiento, periodicidad y mecanismos de convocatoria serán definidos por la Dirección o Unidad Municipal competente en materia de turismo.

La Municipalidad podrá priorizar la participación, sin excluir a otros actores en la Mesa Comunal de Turismo a aquellos actores que cuenten con sello municipal vigente.

Asimismo, los prestadores de servicios turísticos que operen en la comuna de Coyhaique deberán proporcionar a la Municipalidad información estadística básica, con fines de planificación, diagnóstico y desarrollo turístico comunal.

Dicha información podrá considerar, entre otros aspectos:

1. Número estimado de servicios prestados.
2. Tipología de actividades desarrolladas.
3. Estacionalidad de la operación.
4. Origen general de los visitantes.



La información solicitada tendrá carácter referencial y no tributario, y su entrega no implicará fiscalización económica.

La negativa injustificada y reiterada a proporcionar la información requerida podrá ser considerada como infracción a la presente ordenanza, conforme al régimen de faltas y sanciones establecido en ella.

El contenido, periodicidad y mecanismos de entrega de la información serán determinados por la Dirección o Unidad Municipal competente en materia de turismo.

### **CAPÍTULO III: ACTIVIDADES DE TOUR OPERADORES Y/O AGENCIAS DE VIAJES**

#### **ARTÍCULO 7º: DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**

Se entiende por Tour Operador u Operador Mayorista la persona natural o persona jurídica que organiza, arma y comercializa paquetes turísticos. Por Agencia de Viajes, la persona jurídica que comercializa servicios turísticos. Ambos deberán regirse por las Normas Chilenas NCh3067 y NCh3068 respectivamente.

#### **ARTÍCULO 8º: TOUR DE UN DÍA Y OPERADORES EXTERNOS**

Los tours de un día (full day), incluyendo aquellos provenientes de cruceros, operadores nacionales o extranjeros, o empresas sin domicilio comercial en la comuna, deberán cumplir, al momento de la fiscalización en terreno, con los siguientes requisitos mínimos:

1. Acreditar su inscripción vigente en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR, cuando corresponda conforme a la normativa vigente.
2. Contar con guías de turismo que acrediten competencias o certificaciones pertinentes para el desarrollo de la actividad, tales como registro en SERNATUR u otros mecanismos reconocidos conforme a la normativa aplicable.



3. Disponer de un programa o itinerario de la actividad, junto con el listado de pasajeros, cuando sea requerido por la autoridad fiscalizadora.
4. Contar con seguros y condiciones de seguridad acordes al tipo de actividad desarrollada, conforme a la normativa sectorial vigente.
5. Cumplir íntegramente con las disposiciones de la presente ordenanza y demás normativa aplicable.

El incumplimiento de estas obligaciones será sancionado conforme al régimen de faltas establecido en la presente ordenanza.

## ARTÍCULO 9º: ÁMBITO Y CONDICIONES DE DESARROLLO

El presente artículo establece las disposiciones generales aplicables a esta actividad turística, definiendo su alcance, características principales y condiciones básicas de desarrollo dentro del territorio comunal. La actividad deberá ejecutarse conforme a la normativa vigente, a las normas chilenas aplicables, a las instrucciones de la autoridad competente y a los principios de seguridad, sostenibilidad, respeto al entorno natural y protección de los turistas.

El incumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo será sancionado conforme al Capítulo de Faltas y Sanciones.

## ARTÍCULO 10º: REQUISITOS DEL PRESTADOR TURÍSTICO, EQUIPAMIENTO MÍNIMO Y SEGURIDAD

El presente artículo regula las actividades desarrolladas por tour operadores y/o agencias de viajes que operen, intermedien, comercialicen o coordinen servicios turísticos dentro de la comuna, estableciendo los requisitos mínimos que deberán cumplir en materia de prestación del servicio, equipamiento y seguridad, con el objeto de resguardar la calidad de la oferta turística y la protección de los turistas.

1. La presente actividad deberá cumplir con los requisitos transversales establecidos en el Artículo 3º de la presente ordenanza.
2. Contar con póliza de seguros de accidentes personales que cubra a todos los participantes de las excursiones.



3. Contratar guías con registro SERNATUR correspondiente y se promoverá la contratación de guías que cuenten con sello municipal.
4. Mantener y presentar a fiscalización los itinerarios, listados de pasajeros y contratos de servicios.

Para los efectos de acreditar residencia efectiva en la comuna de Coyhaique, cuando esta sea exigida por la presente ordenanza, el prestador turístico deberá presentar Registro Social de Hogares vigente, certificado de residencia u otro medio idóneo determinado por la Municipalidad.

Tratándose de servicios que incluyan transporte de turistas, estos deberán cumplir con la normativa sectorial vigente aplicable, especialmente en materia de transporte de pasajeros, condiciones técnicas y de seguridad.

Los prestadores deberán acreditar, cuando sean requeridos en procesos de fiscalización:

1. Autorización o inscripción vigente ante la autoridad competente.
2. Pólizas de seguros correspondientes.
3. Cumplimiento de las condiciones de seguridad exigidas por la normativa aplicable.

El incumplimiento de estas disposiciones será sancionado conforme al régimen establecido en la presente ordenanza.

## ARTÍCULO 11°: REQUISITOS DEL PERSONAL Y GUÍAS

Sin perjuicio de otras exigencias sectoriales se solicita:

1. Verificar que el personal y los guías contratados posean las certificaciones específicas para cada actividad.
2. Informar a los turistas sobre riesgos, condiciones y requisitos de las actividades.
3. Elaborar, mantener actualizado y aplicar planes de emergencia y respuesta para cada circuito ofrecido.
4. Entregar información estadística semestral a la Municipalidad sobre sus operaciones.

## ARTÍCULO 12°: CONDICIONES DE SEGURIDAD ESPECIFICAS



Las siguientes condiciones serán exigibles a los tours operadores y/o agencias de viajes en su calidad de operadores directos o intermediarios, según corresponda, dejando expresa constancia cuando la exigencia no resulte aplicable:

1. Evaluación previa de proveedores:

- 1.1. El tour operador y/o agencia deberá contar con un procedimiento interno de evaluación y selección de los prestadores que ejecutan las actividades, verificando anualmente el cumplimiento de requisitos legales y de seguridad.
- 1.2. No aplica cuando el tour operador ejecuta directamente la actividad.

2. Cláusula de seguridad en contratos:

- 2.1. Los contratos o convenios celebrados con prestadores deberán incluir cláusulas específicas sobre responsabilidades en materia de seguridad, seguros y gestión de emergencias.
- 2.2. No aplica cuando no existan contratos por tratarse de ejecución directa.

3. Información consolidada de riesgo al turista:

- 3.1. Previo a la contratación, el tour operador y/o agencia deberá entregar al turista un resumen escrito que identifique los principales riesgos de la actividad y las condiciones de seguridad del proveedor.
- 3.2. Aplica exclusivamente al rol de intermediación.

4. Coordinación de emergencia interinstitucional:

- 4.1. Deberá mantenerse información actualizada de contactos de emergencia locales (salud, rescate, municipalidad u otros), para facilitar la coordinación ante contingencias.
- 4.2. No implica obligación de ejecución de rescate directo.



5. Control de sobreventa y capacidad operativa:
  - 5.1. El tour operador y/o agencia deberá asegurar que el número de pasajeros comercializados no exceda la capacidad máxima informada por el prestador que ejecuta la actividad.
  - 5.2. Aplica tanto a intermediación como a operación directa.
  
6. Trazabilidad de la actividad:
  - 6.1. Deberá mantenerse registro de fecha, proveedor, lugar de ejecución y número de participantes por cada servicio comercializado, con fines de control y fiscalización.
  - 6.2. No aplica a agencias que solo realizan difusión sin venta directa.
  
7. Exclusión de responsabilidad técnica:
  - 7.1. El tour operador y/o agencia no podrá publicitar ni ofrecer actividades que requieran equipamiento o certificaciones especiales, sin que el prestador ejecutor acredite formalmente su cumplimiento.
  - 7.2. Aplica únicamente al rol de intermediación.

## ARTÍCULO 13°: EQUIPAMIENTO MÍNIMO

Los tours operadores y/o agencias de viajes deberán contar, según su rol de operación o intermediación, con el siguiente equipamiento mínimo:

1. Sistemas físicos o digitales para el respaldo y disponibilidad de itinerarios, listados de pasajeros y contratos de servicios.
2. Medios de comunicación operativos que permitan la coordinación con prestadores, guías y turistas durante la ejecución de las actividades.
3. Material informativo básico que contenga condiciones de participación, recomendaciones de seguridad y restricciones relevantes de las actividades ofrecidas.



4. Listado actualizado de contactos de emergencia locales, disponible para el personal responsable.
5. Elementos de identificación institucional que permitan reconocer al tour operador y/o agencia responsable del servicio.

El equipamiento técnico y de seguridad específico de cada actividad será de responsabilidad del prestador que ejecuta directamente el servicio.

## ARTÍCULO 14°: GESTIÓN DE RIESGOS Y PLANES DE EMERGENCIA

Los tours operadores y/o agencias de viajes deberán incorporar medidas básicas de gestión de riesgos y coordinación de emergencias, acordes a su rol de operación o intermediación, sin perjuicio de las obligaciones que correspondan al prestador que ejecuta directamente la actividad.

Para estos efectos, deberán:

1. Contar con procedimientos definidos para la identificación de riesgos asociados a las actividades comercializadas.
2. Mantener mecanismos de coordinación con los prestadores ejecutores para la atención de emergencias y contingencias.
3. Disponer de información actualizada sobre protocolos de emergencia y evacuación aplicables a cada actividad.
4. Asegurar la comunicación oportuna con los turistas y prestadores ante suspensiones, modificaciones o situaciones de riesgo.
5. Mantener registros básicos de incidentes relevantes asociados a los servicios comercializados.

La ejecución directa de planes de rescate y atención de emergencias corresponderá al prestador que desarrolla la actividad en terreno.



## ARTÍCULO 15°: INFORMACIÓN Y DEBERES HACIA EL TURISTA

Los tours operadores y/o agencias de viajes deberán entregar a los turistas información clara, veraz y oportuna respecto de los servicios turísticos que comercialicen u operen, resguardando sus derechos y promoviendo una experiencia segura y de calidad.

En particular, deberán:

1. Informar previamente sobre las características generales del servicio, duración, lugar de ejecución, condiciones de participación y restricciones relevantes.
2. Indicar de manera expresa si actúan como operadores directos o intermediarios del servicio turístico ofrecido.
3. Informar sobre los riesgos generales asociados a la actividad y las medidas de seguridad básicas consideradas.
4. Comunicar las condiciones de cancelación, reprogramación y devoluciones, cuando corresponda.
5. Derivar al turista, cuando sea pertinente, al prestador que ejecuta directamente la actividad para la entrega de instrucciones técnicas específicas.
6. Promover el respeto por la normativa vigente y por el entorno natural, cultural y patrimonial donde se desarrolla la actividad.

## CAPÍTULO IV: ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

### ARTÍCULO 16°: DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Los establecimientos de alojamiento turístico se regirán por la Norma Chilena NCh2760 sobre clasificación, calificación y terminología.

Se entenderá por actividades de alojamiento turístico aquellas destinadas a proporcionar hospedaje temporal a personas, mediante establecimientos



habilitados para tal efecto, a cambio de un precio, por períodos inferiores a un mes, con o sin servicios complementarios.

Estas actividades podrán desarrollarse, entre otros, en hoteles, hostales, residenciales, cabañas, lodges, campings, albergues, refugios u otras modalidades similares, debiendo cumplir con la normativa vigente en materia turística, sanitaria, de seguridad y urbanística que resulte aplicable.

## ARTÍCULO 17°: ÁMBITO Y CONDICIONES DE DESARROLLO

El presente artículo establece las disposiciones generales aplicables a esta actividad turística, definiendo su alcance, características principales y condiciones básicas de desarrollo dentro del territorio comunal. La actividad deberá ejecutarse conforme a la normativa vigente, a las normas chilenas aplicables, a las instrucciones de la autoridad competente y a los principios de seguridad, sostenibilidad, respeto al entorno natural y protección de los turistas.

## ARTÍCULO 18°: REQUISITOS DEL PRESTADOR TURÍSTICO, EQUIPAMIENTO MINIMO Y SEGURIDAD

1. La presente actividad deberá cumplir con los requisitos transversales establecidos en el Artículo 3° de la presente ordenanza.
2. Registro en SERNATUR como prestador de servicios de alojamiento.
3. Libro de registro de huéspedes o sistema digital equivalente.
4. Seguro de responsabilidad civil vigente.

## ARTÍCULO 19°: REQUISITOS DEL PERSONAL

Sin perjuicio de otras exigencias sectoriales se solicita:

1. Verificar que el personal posea las certificaciones específicas para cada actividad.
2. Informar a los turistas sobre riesgos, condiciones y requisitos de las actividades.
3. Elaborar, mantener actualizado y aplicar planes de emergencia y respuesta para cada servicio ofrecido.



4. Entregar información estadística semestral a la Municipalidad sobre sus operaciones.

## ARTÍCULO 20°: CONDICIONES DE SEGURIDAD ESPECIFICAS

Autorización sanitaria vigente otorgada por la SEREMI de Salud.

1. Patente Comercial Municipal.
2. Registro en SERNATUR como prestador de servicios de alojamiento.
3. Libro de registro de huéspedes o sistema digital equivalente.
4. Seguro de responsabilidad civil vigente.
5. Los estacionamientos deberán ser seguros, señalizados y de capacidad acorde al establecimiento.
6. Las áreas comunes deberán mantenerse en condiciones de higiene y seguridad.
7. Se prohíbe el uso de espacios comunes para camping no autorizado.

## ARTÍCULO 21°: EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA MÍNIMA

Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar, a lo menos, con el equipamiento e infraestructura mínima necesaria para garantizar condiciones adecuadas de habitabilidad, seguridad, higiene y atención a los turistas, conforme a la normativa vigente.

En particular, deberán disponer de:

1. Espacios destinados al alojamiento en condiciones estructurales seguras, con ventilación, iluminación y aislamiento adecuados.
2. Servicios higiénicos operativos, con acceso a agua potable, sistema de evacuación de aguas servidas y elementos básicos de higiene.
3. Sistemas de calefacción, ventilación o acondicionamiento térmico acordes a las condiciones climáticas del territorio.
4. Mobiliario básico en buen estado para el uso de los huéspedes, según el tipo de alojamiento ofrecido.



5. Sistemas de seguridad y prevención de riesgos, tales como señalización, iluminación de emergencia y medios básicos de control de incendios, cuando corresponda.
6. Áreas comunes y circulaciones que permitan un uso seguro y accesible de las instalaciones.
7. Mantenimiento periódico de la infraestructura y equipamiento, asegurando su correcto funcionamiento.

## ARTÍCULO 22°: GESTIÓN DE RIESGOS

Los establecimientos de alojamiento turístico deberán implementar medidas de gestión de riesgos orientadas a prevenir accidentes, proteger la integridad de los huéspedes y trabajadores, y reducir los impactos ante situaciones de emergencia, conforme a la normativa vigente.

Para estos efectos, deberán:

1. Identificar y evaluar los riesgos asociados a la infraestructura, equipamiento y operación del establecimiento.
2. Contar con procedimientos básicos de prevención y actuación frente a emergencias, tales como incendios, sismos u otras contingencias.
3. Mantener señalización visible y comprensible sobre rutas de evacuación, zonas seguras y normas de seguridad.
4. Disponer de elementos básicos de seguridad y primeros auxilios, accesibles para el personal y los huéspedes.
5. Capacitar al personal en medidas de prevención de riesgos y respuesta inicial ante emergencias, según corresponda al tamaño y tipo de establecimiento.
6. Mantener registros de incidentes relevantes y acciones correctivas adoptadas.

## ARTÍCULO 23°: INFORMACIÓN Y DEBERES HACIA EL TURISTA

Los establecimientos de alojamiento turístico deberán garantizar a los turistas el acceso a información clara, veraz y oportuna respecto de las condiciones del



servicio ofrecido, así como el cumplimiento de los deberes necesarios para resguardar una estadía segura y de calidad.

En particular, deberán:

1. Informar previamente sobre el tipo de alojamiento, tarifas, condiciones de reserva, cancelación y horarios de ingreso y salida.
2. Indicar claramente los servicios incluidos y aquellos de carácter adicional, cuando corresponda.
3. Informar sobre las normas internas del establecimiento, medidas de seguridad y procedimientos básicos ante emergencias.
4. Mantener visible información de contacto del responsable del establecimiento y de los canales de atención al turista.
5. Respetar las condiciones ofrecidas y prestar el servicio en conformidad a la normativa vigente.
6. Promover el uso responsable de las instalaciones y el respeto por el entorno y la convivencia entre huéspedes.

## **CAPÍTULO V: ACTIVIDADES ACUÁTICAS (CANOTAJE, RAFTING, PASEOS NÁUTICOS Y PESCA RECREATIVA)**

### **ARTÍCULO 24°: DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**

1. Canotaje (Actividad regulada por la Norma Chilena NCh2996 sobre Turismo Aventura - Canotaje.)
  - 1.1. Actividad recreativa y/o deportiva que consiste en la navegación en ríos, lagos o cuerpos de agua tranquilos o de baja dificultad, utilizando embarcaciones livianas impulsadas mediante remos. Puede realizarse de manera individual o grupal y está orientada a la



contemplación del entorno natural, el deporte y el turismo activo, bajo condiciones de seguridad previamente establecidas.

2. Rafting (Actividad regulada por la Norma Chilena NCh2991 sobre Turismo Aventura - Descenso en balsa.)

2.1. Actividad de turismo aventura que se desarrolla en ríos de corriente rápida, donde los participantes descienden en balsas inflables guiadas por un monitor especializado. Su práctica implica trabajo en equipo, destreza física y cumplimiento estricto de normas de seguridad, considerando el nivel de dificultad del río y las condiciones climáticas.

3. Paseos Náuticos (Actividad regulada por la Norma Chilena NCh3016 sobre Paseos Náuticos.)

3.1. Actividad turística recreativa que consiste en recorridos guiados en embarcaciones a motor o sin motor por ríos, lagos, fiordos o zonas costeras, con fines de recreación, observación paisajística, interpretación del entorno natural y cultural. Está dirigida a público general y no requiere experiencia previa, siempre que se cumplan las medidas de seguridad correspondientes.

4. Pesca Recreativa (Actividad regulada por la Norma Chilena NCh3008 sobre Turismo Aventura - Pesca recreativa.)

4.1. Actividad recreativa y turística que consiste en la captura de especies hidrobiológicas con fines no comerciales, realizada en ríos, lagos u otros cuerpos de agua, utilizando artes de pesca autorizadas. Su práctica se rige por normativa vigente, temporadas habilitadas y principios de conservación, pudiendo incluir modalidades como pesca con devolución (catch and release).



## ARTÍCULO 25°: ÁMBITO Y CONDICIONES DE DESARROLLO

El presente artículo establece las disposiciones generales aplicables a esta actividad turística, definiendo su alcance, características principales y condiciones básicas de desarrollo dentro del territorio comunal. La actividad deberá ejecutarse conforme a la normativa vigente, a las normas chilenas aplicables, a las instrucciones de la autoridad competente y a los principios de seguridad, sostenibilidad, respeto al entorno natural y protección de los turistas.

### 1. ÁREAS DE USO FRECUENTE

- 1.1. CANOTAJE: Río Simpson (confluencia Río Huemules con Río Blanco hasta nacimiento Río Aysén). / Río Paloma (desagüe Lago Desierto hasta encuentro con río que comunica Lago Elizalde y Lago Caro). / Lagos autorizados: Paloma, Elizalde, Azul, Desierto, Castor, Frío, Póllux, Thompson.
- 1.2. RAFTING: Río Simpson (confluencia Río Huemules con Río Blanco hasta río Baguales). / Río Paloma (desagüe Lago Desierto hasta encuentro con río que comunica Lago Elizalde y Lago Caro).
- 1.3. PASEOS NAUTICOS: Áreas no definidas en la presente ordenanza.
- 1.4. PESCA RECREATIVA: Áreas no definidas en la presente ordenanza.

## ARTÍCULO 26°: REQUISITOS DEL PRESTADOR TURÍSTICO, EQUIPAMIENTO MINIMO Y SEGURIDAD

La presente actividad deberá cumplir con los requisitos transversales establecidos en el Artículo 3° de la presente ordenanza.

### 1. CANOTAJE:

- 1.1. Chaleco salvavidas certificado para cada persona
- 1.2. Casco para navegación en ríos.
- 1.3. Traje de neopreno (mínimo 3mm) o traje seco según condiciones.



- 1.4. Cuerda de rescate (mínimo 20 metros, resistencia >300 kg).
- 1.5. Botiquín estanco de primeros auxilios.
- 1.6. Equipo de comunicación (VHF o satelital en zonas remotas).

## 2. RAFTING:

- 2.1. Mínimo dos balsas con todo su equipamiento para la cantidad de pasajeros.
- 2.2. Trajes de neopreno para todos los pasajeros en cualquier época del año.
- 2.3. Camarines o carpas apropiadas para cambio de vestuario.
- 2.4. Vehículo de apoyo terrestre con comunicación.

## 3. PASEOS NAUTICOS:

- 3.1. Embarcación con matrícula y certificado de navegabilidad vigente.
- 3.2. Guía habilitado a bordo.
- 3.3. Chalecos salvavidas para cada persona a bordo.
- 3.4. Equipo de comunicación marítima.
- 3.5. Botiquín estanco de primeros auxilios.
- 3.6. Experiencia demostrable del patrón de embarcación (mínimo 2 años para río Serrano).

## 4. PESCA RECREATIVA:

- 4.1. Licencia de pesca recreativa vigente de SERNAPESCA para guía y clientes.
- 4.2. Conocimiento y difusión de la Ley de Pesca Recreativa N°20.256.
- 4.3. Información sobre restricciones de equipamiento para prevenir contaminación.

## ARTÍCULO 27°: REQUISITOS DEL PERSONAL Y GUÍAS

Sin perjuicio de otras exigencias sectoriales se solicita:



1. Verificar que el personal y los guías contratados posean las certificaciones específicas para cada actividad.
2. Informar a los turistas sobre riesgos, condiciones y requisitos de las actividades.
3. Elaborar, mantener actualizado y aplicar planes de emergencia y respuesta para cada circuito ofrecido.
4. Entregar información estadística semestral a la Municipalidad sobre sus operaciones.

## ARTÍCULO 28°: CONDICIONES DE SEGURIDAD ESPECIFICAS

El presente artículo complementa las condiciones de seguridad mencionadas en el artículo 26° y especifica por actividad lo siguiente:

### 1. CANOTAJE:

- 1.1. Ríos Grado I, II, III: Mínimo 14 años, o entre 8-13 años acompañados de padre/tutor.
- 1.2. Ríos Grado IV, V: Mínimo 16 años, o entre 14-15 años acompañados de padre/tutor.
- 1.3. Lagos (aguas quietas): Mínimo 14 años, o entre 4-13 años acompañados de padre/tutor.

### 2. RAFTING:

- 2.1. Contratar seguro de accidentes personales con cobertura mínima de 300 UF por muerte accidental, desmembramiento, incapacidad total y permanente, y 30 UF por gastos médicos.

### 3. PASEOS NAUTICOS:

- 3.1. No se establecen exigencias adicionales de seguridad a las señaladas en el artículo 26°.

### 4. PESCA RECREATIVA:



- 4.1. Límite de Clientes por guía: Pesca con mosca, de vadeo: 3 clientes. / Pesca con mosca, embarcado: 2 clientes. / Pesca con carnada, de vadeo: 6 clientes. / Pesca con carnada, embarcado: según capacidad de la embarcación. / Pesca de lance, de vadeo: 4 clientes. / Pesca de arrastre, embarcado: 4 clientes.
- 4.2. Límite de Edad: Edad mínima: 5 años. / Entre 5-10 años: acompañados de padre/tutor. / Entre 11-17 años: autorización simple de padre/tutor.

## ARTÍCULO 29°: EQUIPAMIENTO ESPECIFICO

El presente artículo complementa las condiciones establecidas en el apartado “Requisitos del Prestador Turístico y Equipamiento Mínimo”, señalado en el artículo 26°, y establece, de manera específica y diferenciada, los requisitos exigibles según cada tipo de actividad turística, conforme al siguiente detalle, sin perjuicio del cumplimiento explícito de otras normativas sectoriales vigentes.

1. CANOTAJE: No se establecen exigencias adicionales al equipamiento mínimo señalado en el artículo 26°.
2. RAFTING: No se establecen exigencias adicionales al equipamiento mínimo señalado en el artículo 26°.
3. PASEOS NAUTICOS: No se establecen exigencias adicionales al equipamiento mínimo señalado en el artículo 26°.
4. PESCA RECREATIVA: No se establecen exigencias adicionales al equipamiento mínimo señalado en el artículo 26°.

## ARTÍCULO 30°: GESTIÓN DE RIESGOS

Los prestadores de servicios deberán implementar un sistema de gestión de riesgos que permita prevenir, reducir y controlar los riesgos asociados a la actividad, resguardando la seguridad de los participantes, trabajadores y terceros.

Para estos efectos, el prestador deberá:



1. Identificar y evaluar los riesgos inherentes a cada actividad, considerando las características del entorno natural, condiciones climáticas, caudal, estado del cuerpo de agua y nivel de experiencia de los participantes.
2. Contar con procedimientos escritos de operación segura y planes de emergencia y evacuación, conocidos por el personal a cargo de la actividad.
3. Disponer de equipamiento de seguridad adecuado, en buen estado y conforme a la normativa vigente, el cual deberá ser revisado periódicamente.
4. Informar de manera clara y previa a los turistas sobre los riesgos propios de la actividad, normas de conducta, uso correcto del equipamiento y medidas de seguridad.
5. Suspender o modificar la actividad cuando las condiciones climáticas, ambientales o de seguridad no permitan su desarrollo en condiciones adecuadas.
6. Mantener registro de incidentes, accidentes y acciones correctivas adoptadas, con el fin de mejorar continuamente las medidas de prevención y seguridad.
7. Asegurar que el personal a cargo cuente con capacitación y competencias acordes a la actividad que desarrolla, incluyendo primeros auxilios y rescate básico.

## ARTÍCULO 31°: INFORMACIÓN Y DEBERES HACIA EL TURISTA

Los prestadores de servicios turísticos deberán garantizar a los turistas el acceso a información clara, veraz y oportuna, así como el cumplimiento de los deberes que aseguren una experiencia segura y de calidad.

En particular, el prestador deberá:

1. Informar previamente al inicio de la actividad sobre las características del servicio, duración, itinerario, nivel de dificultad, riesgos asociados y condiciones mínimas de participación.
2. Entregar instrucciones claras respecto del uso correcto del equipamiento, normas de seguridad y comportamiento durante el desarrollo de la actividad.
3. Informar sobre las condiciones climáticas previstas y las posibles modificaciones, suspensiones o cancelaciones de la actividad por razones de seguridad.



4. Garantizar que el servicio sea prestado conforme a lo ofrecido y en condiciones adecuadas de seguridad, higiene y respeto por el entorno natural.
5. Resguardar la integridad física de los turistas, adoptando las medidas necesarias para la prevención de accidentes y la atención oportuna en caso de emergencias.
6. Informar sobre las políticas de devolución, reprogramación o cancelación del servicio, cuando corresponda.
7. Promover conductas responsables y el respeto por la normativa ambiental, cultural y patrimonial vigente en el territorio donde se desarrolla la actividad.

## **CAPÍTULO VI: ACTIVIDADES DE MONTAÑA (EXCURSIONISMO Y/O TREKKING, ALTA MONTAÑA, ESCALADA EN ROCA, SENDERISMO Y/O HIKING Y DESLIZAMIENTO SOBRE NIEVE)**

### **ARTÍCULO 32º: DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**

1. Excursionismo y/o Trekking (Actividad regulada por la Norma Chilena NCh29854 sobre Turismo Aventura - Excursionismo o Trekking - Requisitos)
  - 1.1. Actividad recreativa y turística que consiste en la realización de caminatas de mediana o larga duración por senderos naturales o rutas no pavimentadas en entornos de montaña, con distintos niveles de dificultad, pudiendo extenderse por uno o más días y requiriendo planificación, orientación y medidas básicas de seguridad.
2. Senderismo y/o Hiking (Actividad regulada por la Norma Chilena NCh29753 sobre Turismo Aventura - Senderismo o hiking - Requisitos.)
  - 2.1. Actividad de caminata recreativa de corta duración, generalmente por senderos habilitados y de fácil acceso, orientada a la contemplación del paisaje y al disfrute del entorno natural, sin requerir conocimientos técnicos especializados, pero sí el cumplimiento de normas básicas de seguridad.



3. Alta Montaña (Actividad regulada por la Norma Chilena NCh29511 sobre Turismo Aventura - Alta montaña - Requisitos.)

3.1. Actividad de turismo aventura que se desarrolla en zonas de alta cordillera, caracterizadas por condiciones climáticas extremas, desniveles pronunciados y dificultad técnica elevada, pudiendo incluir ascensos a cumbres y travesías prolongadas, y que requiere preparación física, equipamiento especializado y guías con competencias técnicas específicas.

4. Escalada en Roca (Actividad regulada por la Norma Chilena NCh30187 sobre Turismo Aventura - Escalada en roca - Requisitos.)

4.1. Actividad deportiva y turística que consiste en el ascenso o progresión por superficies naturales o artificiales, tales como roca, hielo o muros acondicionados, utilizando técnicas, maniobras y equipamiento especializado, y que exige medidas estrictas de seguridad y supervisión técnica.

5. Deslizamientos sobre Nieve (Actividad regulada por la Norma Chilena NCh30176 sobre Turismo Aventura - Deslizamientos sobre nieve en áreas no delimitadas – Requisitos.)

5.1. Actividad recreativa y/o de turismo aventura que consiste en el desplazamiento controlado de personas sobre superficies cubiertas de nieve, mediante el uso de equipos específicos de deslizamiento, en pendientes naturales habilitadas o no delimitadas. Esta actividad puede incluir distintos niveles de dificultad y se desarrolla en entornos de montaña, requiriendo condiciones adecuadas del terreno, evaluación de riesgos, equipamiento especializado y la adopción de medidas de seguridad acordes a las características del lugar y a las condiciones climáticas.



## ARTÍCULO 33°: ÁMBITO Y CONDICIONES DE DESARROLLO

El presente artículo establece las disposiciones generales aplicables a esta actividad turística, definiendo su alcance, características principales y condiciones básicas de desarrollo dentro del territorio comunal. La actividad deberá ejecutarse conforme a la normativa vigente, a las normas chilenas aplicables, a las instrucciones de la autoridad competente y a los principios de seguridad, sostenibilidad, respeto al entorno natural y protección de los turistas.

## ARTÍCULO 34°: REQUISITOS DEL PRESTADOR TURÍSTICO, EQUIPAMIENTO MINIMO Y SEGURIDAD

La presente actividad deberá cumplir con los requisitos transversales establecidos en el Artículo 3° de la presente ordenanza.

### 1. EXCURSIONISMO Y/O TREKKING

- 1.1. Verificar Adecuado uso de ropa y calzado para excursionismo y/o Trekking.
- 1.2. Terreno fácil: 1 guía por cada 6 excursionistas. / Terreno intermedio o condiciones invernales: 1 guía por cada 4 excursionistas. / Expediciones: mínimo 2 guías por motivos de seguridad.
- 1.3. Bajo 3.000 msnm: 7 años máximo. / 3.000-4.000 msnm: 15 años máximo. / 4.000-5.000 msnm: 16 años máximo.
- 1.4. Menores 12 años: sin carga. / 12-14 años: máximo 10 kg, períodos  $\leq 1$  hora, máximo 4 períodos x día. / 14-16 años: máximo 15 kg, períodos  $\leq 90$  minutos. / 16-18 años: máximo 20 kg, períodos  $\leq 90$  minutos. / En ningún caso superar 40% del peso corporal. Los límites de edad, peso y la cantidad de clientes por guía se establecerán según las características técnicas, planificación y requerimientos de seguridad propios de cada actividad.



- 1.5. O: La organización deberá establecer y comunicar los límites de edad, peso y condiciones de participación de cada actividad, considerando seguridad, autonomía del cliente, equipamiento y normativa vigente, exigiendo autorización para menores de al menos uno de los padres, recomendando cargas seguras y contemplando un mínimo de dos guías en programas de expedición.

## 2. SENDERISMO Y/O HIKING

- 2.1. Verificar Adecuado uso de ropa y calzado para Senderismo y/o Hiking
- 2.2. Asegurar una dificultad baja o media.
- 2.3. No durará más de 4 horas de caminata efectiva.
- 2.4. No sobrepasará los 1.500 msnm.

## 3. ALTA MONTAÑA

- 3.1. Verificar Adecuado uso de ropa y calzado para Montaña.
- 3.2. Límites de clientes por guía: Con uso de cuerda constante: 2 clientes. / Sin uso de cuerda constante: 4 clientes. / Guía como asesor técnico con cordadas autónomas: 6 clientes. / Travesía glaciar: 4 clientes. / Esquí de montaña sin cuerda: 6 clientes. / Esquí de montaña con cuerda: 2 clientes.
  - 3.2.1. Alta montaña que requiera encordamiento constante: hasta dos clientes por guía
  - 3.2.2. Alta montaña que requiera encordamiento esporádico: hasta tres clientes por guía
  - 3.2.3. Alta montaña que no requiera encordamiento: hasta cuatro clientes por guía
  - 3.2.4. Alta montaña donde el guía vaya como asesor técnico y los clientes funcionen como cordadas autónomas, debido a la alta preparación técnica de los mismos o la baja dificultad y compromiso de la ruta: hasta seis clientes por guía
  - 3.2.5. Travesía glaciar sin encordamiento: hasta cuatro clientes por guía
  - 3.2.6. Travesía glaciar encordada: hasta tres clientes por guía
- 3.3. Límites de edad y altitud: Bajo 3.000 msnm: 12 años mínimo. / 3.000-4.000 msnm: 15 años mínimo. / 4.000-6.000 msnm: 16 años



mínimo. / 6.000-6.500 msnm: 17 años mínimo. / Sobre 6.500 msnm: 18 años mínimo.

- 3.4. La organización deberá establecer y comunicar los límites de edad, peso y condiciones de participación de cada actividad, considerando seguridad, autonomía del cliente, equipamiento y normativa vigente, exigiendo autorización para menores de al menos uno de los padres, recomendando cargas seguras y contemplando un mínimo de dos guías en programas de expedición.

#### 4. ESCALADA EN ROCA

- 4.1. Verificar Adecuado uso de ropa y calzado para Escalada.
- 4.2. Límites de clientes por guía: Escalada deportiva hasta 1 largo (60m): 6 clientes. / Escalada deportiva más de 1 largo: 3 clientes. / Escalada tradicional: 2 clientes.
- 4.3. El número máximo de clientes por guía, depende de la dificultad técnica y el compromiso del servicio y la preparación técnica del cliente, y no debe ser mayor a lo establecido a continuación:
- 4.3.1. Escalada en roca deportiva monolargo: hasta cinco clientes por guía.
- 4.3.2. Escalada en roca deportiva multilargo: hasta dos clientes por guía.
- 4.3.3. Escalada en roca tradicional monolargo: hasta cuatro clientes por guía.
- 4.3.4. Escalada en roca tradicional multilargo: hasta dos clientes por guía.
- 4.3.5. Escalada en roca en vía ferrata: hasta cuatro clientes por guía
- 4.4. Límites de edad: Escalada menos de 1 largo: 5 años mínimo. / Escalada deportiva más de 1 largo: 12 años mínimo. / Escalada tradicional más de 1 largo: 15 años mínimo. / Expediciones: 15 años mínimo.
- 4.5. La organización establecerá y comunicará por escrito los límites de edad, peso y condiciones de participación según las características de cada actividad, equipamiento y normativa vigente, incluyendo autorización para menores y recomendaciones de carga segura.



## 5. DESLIZAMIENTOS SOBRE NIEVE

- 5.1. Disponer de equipo y verificar adecuado uso de ropa y calzado para Deslizamientos sobre nieve.
- 5.2. Evaluación previa de condiciones de nieve y avalanchas.
- 5.3. Equipo de búsqueda de víctimas de avalanchas (ARVA, pala, sonda).
- 5.4. Guía con certificación específica en rescate en avalanchas.
- 5.5. Comunicación permanente con base de operaciones.

## ARTÍCULO 35°: REQUISITOS DEL PERSONAL Y GUÍAS

Las actividades de montaña deberán ser conducidas y supervisadas por personal y guías que cuenten con las competencias técnicas y experiencia acordes al tipo de actividad desarrollada.

En particular, sin perjuicio de otras exigencias sectoriales se deberá cumplir con lo siguiente:

1. Los guías deberán contar con formación y experiencia demostrable en la actividad específica que lideran.
2. Mantener registro vigente en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR. De acuerdo con su categoría.
3. Contar con conocimientos básicos en primeros auxilios y manejo de emergencias en entornos de montaña.
4. Mantener una relación adecuada entre número de guías y participantes, según el nivel de dificultad y condiciones del entorno.
5. El personal deberá conocer los protocolos de seguridad y gestión de riesgos definidos para la actividad.

## ARTÍCULO 36°: CONDICIONES DE SEGURIDAD ESPECIFICAS

Las actividades reguladas en el presente capítulo deberán desarrollarse bajo condiciones de seguridad acordes al entorno de montaña y al nivel de dificultad de cada actividad.



En particular, se deberá:

1. Evaluar previamente las condiciones meteorológicas, del terreno y del entorno natural.
2. Definir rutas, horarios y puntos de retorno seguros antes del inicio de la actividad.
3. Suspender o modificar la actividad cuando las condiciones climáticas o del terreno representen un riesgo para los participantes.
4. Controlar el estado físico y la preparación mínima de los participantes, según corresponda.
5. Respetar las restricciones de acceso, normativas ambientales y disposiciones de las autoridades competentes.

## ARTÍCULO 37°: EQUIPAMIENTO ESPECIFICO

Los prestadores deberán disponer del equipamiento específico necesario para cada actividad de montaña, en buen estado y acorde a las condiciones del entorno.

Sin perjuicio de lo anterior, se deberá considerar:

1. Equipamiento técnico individual y colectivo según la actividad (cuerdas, arneses, cascos, sistemas de anclaje u otros).
2. Vestimenta y elementos de protección adecuados a las condiciones climáticas y del terreno.
3. Equipamiento de orientación y navegación, cuando corresponda.
4. Botiquín de primeros auxilios adecuado al número de participantes y duración de la actividad.

El equipamiento personal de los participantes deberá ser previamente revisado por el guía responsable.

## ARTÍCULO 38°: GESTIÓN DE RIESGOS



Los prestadores que desarrollen actividades de montaña deberán implementar medidas básicas de gestión de riesgos, acordes a la complejidad y peligros propios del entorno.

Para estos efectos, deberán:

1. Identificar los riesgos asociados a cada actividad y ruta utilizada.
2. Contar con procedimientos de actuación ante accidentes, extravíos o emergencias climáticas.
3. Mantener sistemas de comunicación adecuados para zonas de montaña, cuando sea técnicamente posible.
4. Definir puntos de evacuación y mecanismos de aviso a servicios de emergencia.
5. Registrar incidentes relevantes ocurridos durante el desarrollo de las actividades.

## ARTÍCULO 39°: INFORMACIÓN Y DEBERES HACIA EL TURISTAS

Los prestadores deberán informar a los turistas, de manera clara y previa, sobre las condiciones en que se desarrollará la actividad de montaña.

En particular, deberán:

1. Informar sobre el tipo de actividad, duración, nivel de dificultad y exigencia física.
2. Comunicar los riesgos inherentes a la actividad y las condiciones mínimas de participación.
3. Informar sobre el equipamiento personal requerido.
4. Entregar instrucciones de seguridad y normas de conducta antes del inicio de la actividad.
5. Promover el respeto por el entorno natural y el cumplimiento de la normativa vigente.



## **CAPÍTULO VII: ACTIVIDADES TERRESTRES (CABALGATAS, CICLOTURISMO, OBSERVACIÓN DE FLORA Y FAUNA)**

### **ARTÍCULO 40°: DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**

1. CABALGATAS (Actividad regulada por la Norma Chilena NCh3001 sobre Turismo Aventura – Actividades ecuestres - Requisitos.)
  - 1.1. Actividad turística y recreativa que consiste en recorridos guiados a caballo por rutas rurales, senderos o áreas naturales, con fines recreativos, culturales o de contacto con la naturaleza, desarrollándose bajo condiciones controladas y considerando el bienestar animal, la seguridad de los participantes y el respeto por el entorno.
  
2. CICLOTURISMO (Actividad regulada por la Norma Chilena NCh30508 sobre Turismo Aventura – Cicloturismo - requisitos.)
  - 2.1. Actividad turística que se realiza mediante el desplazamiento en bicicleta por rutas urbanas, rurales o naturales, con fines recreativos, deportivos o de contemplación del paisaje, pudiendo desarrollarse en circuitos de distinta duración y dificultad, y requiriendo medidas de seguridad acordes al tipo de vía y condiciones del terreno.
  
3. OBSERVACIÓN DE FLORA Y FAUNA (Actividad regulada por la Norma Chilena NCh30699 sobre Turismo Aventura - Observación de Biodiversidad - Requisitos.)
  - 3.1. Actividad turística de bajo impacto que consiste en la contemplación, interpretación y registro de especies vegetales y animales en su entorno natural, con fines recreativos, educativos o científicos, desarrollándose de manera responsable y respetuosa, sin intervención ni alteración del hábitat ni de las especies observadas.

### **ARTÍCULO 41°: ÁMBITO Y CONDICIONES DE DESARROLLO**



Las actividades terrestres de cabalgatas, cicloturismo y observación de flora y fauna podrán desarrollarse en zonas urbanas, rurales y áreas naturales de la comuna, siempre que cuenten con autorización del propietario del terreno cuando corresponda y se ajusten a la normativa vigente.

El desarrollo de estas actividades deberá considerar, a lo menos, las siguientes condiciones:

1. Respetar las disposiciones ambientales, de conservación y de uso de suelo aplicables al área donde se ejecuten.
2. Ajustarse a rutas, senderos o circuitos definidos, evitando el ingreso a zonas restringidas o de acceso prohibido.
3. Adoptar medidas de prevención y seguridad acordes al tipo de actividad, características del terreno y condiciones climáticas.
4. Evitar la alteración del entorno natural, la flora, la fauna y el paisaje, promoviendo prácticas de bajo impacto.
5. Suspender o modificar la actividad cuando las condiciones climáticas, del terreno o de seguridad no permitan su desarrollo en condiciones adecuadas.
6. Cumplir con los requisitos transversales establecidos en la presente ordenanza.

## ARTÍCULO 42º: REQUISITOS DEL PRESTADOR TURÍSTICO, EQUIPAMIENTO MINIMO Y SEGURIDAD

La presente actividad deberá cumplir con los requisitos transversales establecidos en el Artículo 3º de la presente ordenanza.

### 1. CABALGATAS:

- 1.1. Máximo 10 turistas por guía y baqueano. / A partir del 11º turista: incluir nuevo baqueano. / A partir del 21º turista: incluir segundo guía.
- 1.2. 10-17 años: autorización simple de padre-tutor. / Menores de 10 años: acompañados de padre-tutor.
- 1.3. El número máximo de clientes por guía en las actividades ecuestres dependerá del nivel de dificultad técnica, el compromiso del



servicio y la experiencia del cliente, no debiendo superar los siguientes límites:

- 1.3.1. Actividades de nivel bajo (paseo a caballo): un guía por cada cinco clientes con edad mín. 3 años y una duración menor a 3 horas por actividad.
- 1.3.2. Actividades de nivel medio (cabalgata): un guía y un arriero por cada cinco clientes (que en lo posible cuenten con experiencia), con edad mín. 7 años, duración a partir de las 3 hrs. pero que no incluya pernoctación y teniendo en consideración comida y descanso para el cliente y animal
- 1.3.3. Actividades de nivel alto (excursión ecuestre): un guía por cada tres clientes y un arriero por cada seis clientes. Edad mín. 10 años. Duración de más de un día, que incluye pernoctación. requiere levantar campamento, considerar comida y descanso para los clientes y animales. El peso máximo no debe superar más del 20% del peso del caballo.
- 1.4. EQUIPAMIENTO: Casco para cada turista (irrenunciable para menores). / Formulario de renuncia voluntaria al casco para mayores de edad. / Botiquín de primeros auxilios. / Equipo de radiocomunicación.
- 1.5. CABALGADURAS: Adecuado estado físico, de salud y limpieza. / Periodo de trabajo que asegure mansedumbre. / Adecuado estado de alimentación.

## 2. CICLOTURISMO

- 2.1. REQUISITOS OPERACIONALES: Vehículo de apoyo que no sobrepase al último integrante. / Equipo para reparaciones y cambio de bicicletas. / Mapa del área y sistema de posicionamiento GPS. Máximo 12 turistas por guía. / Con o sin vehículo de apoyo según plan de manejo de riesgos.
- 2.2. LÍMITE DE PARTICIPANTES:
  - 2.2.1. Road Bike tours: 1 guía por cada 8 clientes con vehículo de apoyo/1 guía cada 3 clientes, sin vehículo de apoyo;
  - 2.2.2. Gravel Bike Tours: 1 guía por cada 8 clientes con vehículo de apoyo/ 1 guía por cada 3 clientes, sin vehículo de apoyo;



2.2.3. Touring Bike Tours: 1 guía por cada 10 clientes, con vehículo de apoyo/ 1 guía por cada 3 clientes, sin vehículo de apoyo;

2.2.4. Mountain Bike Tours: 1 guía por cada 6 clientes con vehículo de apoyo/ 1 guía por cada 6 clientes, sin vehículo de apoyo

2.3. LÍMITES DE EDAD: Los participantes deberán tener al menos 18 años. Menores de edad deberán contar con la autorización de los padres o tutor legal, y si así lo dice el guía ir acompañados por dicho tutor durante el desarrollo de la actividad. Menores de 6 años deberán ir en silla, carro de arrastre, remolque o similar de acuerdo con el peso y altura recomendadas. Los menores de 6 no podrán pedalear ni conducir la bicicleta. Entre 12-17 años: autorización simple de padre/tutor. / 6-11 años: acompañados de padre/tutor, solo en circuitos  $\leq 10$  km.

2.4. EQUIPAMIENTO: Casco y linterna frontal para cada participante. / Equipo reflectante en bicicletas y vestimenta. / Botella de agua o sistema de hidratación. / Botiquín de primeros auxilios. / Equipo de radiocomunicación.

### 3. OBSERVACIÓN DE FLORA Y FAUNA

3.1. PRINCIPIOS DE CONDUCTA: No alterar el comportamiento natural de los animales. / Mantener distancia mínima de seguridad. / No alimentar a la fauna silvestre. / Respetar senderos y áreas delimitadas. / No recolectar especímenes de flora.

3.2. LÍMITES DE EDAD: Se establece e informa por el prestador del servicio. Sin embargo, todo menor de 14 años debe ir acompañado por uno de los padres o tutor. Menores entre 14 y 16 años deben contar con la autorización de un padre o tutor.

3.3. LÍMITE DE PARTICIPANTES:

3.3.1. Para actividad general de observación de biodiversidad: 8 clientes por guía

3.3.2. Para observación de aves: 8 clientes por guía

3.3.3. Para observación de pumas: 6 clientes por guía



- 3.3.4. Para observación de cetáceos, el límite de personas depende de la capacidad de embarcación y no debe superar el ratio de 8 clientes por guía

## ARTÍCULO 43°: REQUISITOS DEL PERSONAL Y GUÍAS

Las actividades terrestres deberán ser conducidas y supervisadas por personal y guías que cuenten con las competencias y experiencia acordes al tipo de actividad desarrollada.

En particular, sin perjuicio de otras exigencias sectoriales se deberá cumplir con lo siguiente:

1. Contar con guías con conocimientos y experiencia demostrable en la actividad específica que lideran.
2. Mantener, cuando corresponda, registro vigente en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR.
3. Poseer conocimientos básicos en primeros auxilios y manejo de emergencias en actividades al aire libre.
4. Conocer y aplicar los protocolos de seguridad, gestión de riesgos y conducta ambiental definidos por el prestador.
5. En cabalgatas, contar además con experiencia en manejo de equinos y conocimientos básicos de bienestar animal.

## ARTÍCULO 44°: CONDICIONES DE SEGURIDAD ESPECIFICAS

Las actividades reguladas en el presente capítulo deberán desarrollarse bajo condiciones de seguridad acordes al entorno, tipo de actividad y nivel de dificultad.

Para estos efectos, se deberá:



1. Evaluar previamente las condiciones climáticas, del terreno y del entorno donde se desarrollará la actividad.
2. Definir rutas, circuitos y horarios adecuados, considerando puntos de descanso y retorno seguro.
3. Informar y controlar el cumplimiento de las normas de seguridad por parte de los participantes.
4. Suspender, modificar o acortar la actividad cuando las condiciones climáticas o de seguridad así lo requieran.
5. Respetar las disposiciones de acceso, uso de senderos y áreas protegidas, cuando corresponda.

## ARTÍCULO 45°: EQUIPAMIENTO ESPECIFICO

Sin perjuicio del equipamiento mínimo establecido en el artículo 42°, los prestadores deberán disponer del equipamiento específico necesario para cada actividad terrestre, en buen estado y acorde a las condiciones del entorno.

En particular, deberán considerar:

1. Equipamiento de seguridad personal y colectivo según la actividad desarrollada.
2. Elementos de orientación, navegación o apoyo técnico, cuando corresponda.
3. Botiquín de primeros auxilios adecuado al número de participantes y duración de la actividad.
4. Sistemas de comunicación que permitan la coordinación y respuesta ante contingencias.

El equipamiento personal de los participantes deberá ser informado previamente y revisado antes del inicio de la actividad.

## ARTÍCULO 46°: GESTIÓN DE RIESGOS



Los prestadores que desarrollen actividades terrestres deberán implementar medidas básicas de gestión de riesgos, acordes a la naturaleza y complejidad de cada actividad.

Para estos efectos, deberán:

1. Identificar los riesgos asociados a la actividad, ruta y entorno donde se ejecuta.
2. Contar con procedimientos de actuación frente a accidentes, extravíos u otras contingencias.
3. Mantener mecanismos de comunicación y coordinación ante emergencias.
4. Definir puntos de evacuación y acceso a servicios de emergencia, cuando sea posible.
5. Registrar incidentes relevantes ocurridos durante el desarrollo de las actividades.

## ARTÍCULO 47°: INFORMACIÓN Y DEBERES HACIA EL TURISTA

Los prestadores deberán informar a los turistas, de manera clara y previa, sobre las condiciones en que se desarrollarán las actividades terrestres.

En particular, deberán:

1. Informar sobre el tipo de actividad, duración, recorrido y nivel de dificultad.
2. Comunicar los riesgos inherentes a la actividad y las condiciones mínimas de participación.
3. Informar sobre el equipamiento personal requerido y las normas de conducta.
4. Entregar instrucciones de seguridad antes del inicio de la actividad.
5. Promover el respeto por el entorno natural, la fauna, la flora y la normativa vigente.



## **CAPÍTULO VIII: ACTIVIDADES MIXTAS, AÉREAS Y OTRAS (DESPLAZAMIENTO EN CABLES, CANOPY Y TIROLESA, OFF ROAD - OTRAS ACTIVIDADES)**

### **ARTÍCULO 48º: DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**

1. DESPLAZAMIENTO EN CABLES: CANOPY Y TIROLESA. (Actividad regulada por la Norma Chilena NCh3025 sobre Turismo Aventura - Desplazamiento en cables: canopy, tirolesa y arborismo - Requisitos.)

- 1.1. Actividad turística y recreativa que consiste en el desplazamiento de personas mediante sistemas de cables, anclajes y poleas, suspendidos en altura, instalados de forma fija o temporal, con fines recreativos, deportivos o de contemplación del entorno natural. Estas actividades se desarrollan bajo condiciones controladas, utilizando equipamiento especializado, sistemas de seguridad redundantes y supervisión permanente, resguardando la integridad física de los participantes y el respeto por el entorno.

2. OFF ROAD (Actividad regulada por la Norma Chilena NCh3054 sobre Turismo Aventura - Recorrido en vehículos todo terreno - Requisitos.)

- 2.1. Actividad turística que consiste en el desplazamiento motorizado en vehículos todo terreno por rutas no pavimentadas, caminos rurales, senderos habilitados o terrenos naturales, con fines recreativos, deportivos o de exploración del paisaje. Su desarrollo requiere planificación de rutas, medidas de seguridad, control de impactos ambientales y respeto por la normativa vigente de tránsito, uso de suelo y conservación ambiental.

3. OTRAS ACTIVIDADES

- 3.1. Corresponden a aquellas actividades turísticas y recreativas de carácter mixto, aéreo o especial que no se encuentren expresamente descritas en la presente ordenanza, y que, por su naturaleza, impliquen riesgos controlados, uso de equipamiento especializado o



interacción directa con el entorno natural o construido. Estas actividades deberán ajustarse, según corresponda, a las Normas Chilenas de Turismo Aventura vigentes, a la normativa sectorial aplicable y a los requisitos transversales establecidos en la presente ordenanza, quedando sujetas a evaluación y autorización por parte de la autoridad competente.

## ARTÍCULO 49°: ÁMBITO Y CONDICIONES DE DESARROLLO

Las actividades mixtas, aéreas y otras, tales como desplazamiento en cables, canopy y tirolesa, off road y aquellas no expresamente tipificadas en la presente ordenanza, podrán desarrollarse dentro del territorio de la comuna, en zonas urbanas, rurales o áreas naturales, siempre que cuenten con las autorizaciones correspondientes y se ajusten a la normativa vigente.

El desarrollo de estas actividades deberá cumplir, a lo menos, con las siguientes condiciones:

1. Contar con autorización del propietario del terreno, administrador del recinto o entidad competente, cuando corresponda.
2. Respetar las disposiciones ambientales, de conservación, uso de suelo y protección del patrimonio natural y cultural aplicables al área donde se desarrollen.
3. Implementar instalaciones, estructuras y circuitos que cumplan con estándares técnicos y de seguridad, considerando sistemas de anclaje, señalización, mantenimiento y control periódico.
4. Ajustarse a circuitos, rutas o áreas previamente definidas, evitando el ingreso a zonas restringidas, frágiles o de acceso prohibido.
5. Adoptar medidas de prevención y seguridad acordes al tipo de actividad, nivel de riesgo, características del terreno y condiciones climáticas.
6. Suspender, modificar o restringir la actividad cuando las condiciones climáticas, del entorno o de seguridad no permitan su desarrollo en condiciones adecuadas.
7. Evitar la alteración del entorno natural, promoviendo prácticas de bajo impacto y mitigación de impactos ambientales.



8. Cumplir con los requisitos transversales establecidos en la presente ordenanza, así como con las Normas Chilenas de Turismo Aventura y demás normativa sectorial aplicable.

## ARTÍCULO 50°: REQUISITOS DEL PRESTADOR TURÍSTICO, EQUIPAMIENTO MINIMO Y SEGURIDAD.

La presente actividad deberá cumplir con los requisitos transversales establecidos en el Artículo 3° de la presente ordenanza

### 1. DESPLAZAMIENTO EN CABLES, CANOPY Y TIROLESA

- 1.1. REQUISITOS DE SEGURIDAD: Guía de montaña dirigiendo la actividad. / Aseguramiento permanente a punto de anclaje. / Anclajes independientes para pasajeros y guías. / Equipo de rescate con cuerda estática de al menos 60 metros.
- 1.2. EQUIPAMIENTO PARA PARTICIPANTES: Arnés de montaña. / Dos mosquetones con seguro. / Cinta para auto seguro. / Polea de doble roldada. / Guantes y casco de seguridad.
- 1.3. LÍMITES DE EDAD: Menores de 18 años requieren autorización simple de padre, tutor o familiar.

### 2. OFFROAD

- 2.1. REQUISITOS: Vehículos en óptimas condiciones mecánicas. / Conductores con licencia de conducir vigente y acorde al tipo de vehículo y experiencia. / Equipo de comunicación en cada vehículo. / Vehículo de apoyo y rescate. / Itinerario pre aprobado y comunicación permanente.
- 2.2. RESTRICCIONES AMBIENTALES: Prohibido salirse de los caminos y senderos autorizados. / Respeto a la vegetación y fauna local. / Velocidades reducidas en áreas sensibles. / Prohibido el ruido excesivo.

## ARTÍCULO 51°: REQUISITOS DEL PERSONAL Y GUÍAS



Las actividades mixtas, aéreas y otras deberán ser ejecutadas y supervisadas por personal capacitado, competente y debidamente acreditado, de acuerdo con el tipo de actividad desarrollada.

El personal y los guías sin perjuicio de otras exigencias sectoriales deberán cumplir, a lo menos, con los siguientes requisitos:

1. Contar con sello municipal vigente para el ejercicio de actividades turísticas, cuando corresponda.
2. Estar inscritos en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR, en calidad de guía o instructor, según corresponda.
3. Acreditar formación técnica y/o certificación específica en la actividad que desarrollan, conforme a las Normas Chilenas de Turismo Aventura u otra normativa aplicable.
4. Contar con capacitación vigente en primeros auxilios, RCP y manejo de emergencias en entornos naturales o de altura.
5. Conocer y aplicar los protocolos de seguridad, planes de emergencia y gestión de riesgos asociados a la actividad.
6. Mantener una relación adecuada guía/turista, definida según el tipo de actividad, nivel de riesgo y complejidad del circuito.

## ARTÍCULO 52º: CONDICIONES DE SEGURIDAD ESPECIFICAS

Las actividades reguladas en el presente capítulo deberán desarrollarse bajo condiciones estrictas de seguridad, considerando los riesgos propios de actividades aéreas, motorizadas o de interacción con estructuras elevadas.

Se deberán cumplir, a lo menos, las siguientes condiciones específicas:

1. Inspección diaria de las instalaciones, estructuras, anclajes, cables, plataformas y vehículos utilizados, antes del inicio de las actividades.
2. Implementación de sistemas de seguridad redundantes en actividades de altura, tales como líneas de vida, anclajes secundarios y dispositivos de frenado.



3. Supervisión permanente de los participantes durante toda la actividad, desde la inducción hasta su finalización.
4. Control de acceso a los circuitos, evitando el ingreso de personas no autorizadas.
5. Suspensión inmediata de la actividad ante fallas técnicas, condiciones climáticas adversas o situaciones que comprometan la seguridad.
6. Cumplimiento de límites de peso, estatura, edad y condiciones físicas definidas para cada actividad, cuando corresponda.

En aquellas actividades donde alguna de estas condiciones no resulte aplicable, deberá dejarse constancia expresa y justificarse técnicamente.

## ARTÍCULO 53º: EQUIPAMIENTO ESPECIFICO

Los prestadores deberán disponer y utilizar equipamiento específico, certificado y en buen estado, adecuado al tipo de actividad desarrollada.

Sin perjuicio de lo establecido en otras disposiciones, se deberá contar, según corresponda, con:

1. Arnés, casco, poleas, mosquetones, líneas de vida y sistemas de aseguramiento certificados para actividades aéreas.
2. Equipamiento de protección personal para cada participante, ajustado a talla y características físicas.
3. Sistemas de comunicación operativos entre el personal, tales como radios o dispositivos equivalentes.
4. Señalización visible de normas de uso, restricciones y advertencias en zonas de acceso y circuitos.
5. Equipamiento de rescate y evacuación acorde al tipo de actividad y entorno.
6. Botiquín de primeros auxilios disponible en terreno.

Cuando alguna actividad no requiera equipamiento específico, esta condición deberá señalarse expresamente.



## ARTÍCULO 54°: GESTIÓN DE RIESGOS

Los prestadores de actividades mixtas, aéreas y otras deberán contar con un sistema de gestión de riesgos que permita prevenir accidentes y responder adecuadamente ante emergencias.

Dicho sistema deberá considerar, a lo menos:

1. Identificación y evaluación de los riesgos asociados a cada actividad, circuito o ruta.
2. Elaboración y aplicación de planes de emergencia y evacuación, conocidos por todo el personal.
3. Protocolos de actuación ante accidentes, fallas técnicas, condiciones climáticas adversas y situaciones de rescate.
4. Coordinación con servicios de emergencia locales, cuando corresponda.
5. Registro de incidentes y accidentes, con medidas correctivas posteriores.
6. Revisión periódica de los procedimientos de seguridad y gestión de riesgos.

## ARTÍCULO 55°: INFORMACIÓN Y DEBERES HACIA EL TURISTA

Los prestadores deberán informar de manera clara, veraz y oportuna a los turistas respecto de las características y condiciones de las actividades ofrecidas.

Se deberá proporcionar, a lo menos, la siguiente información:

1. Descripción de la actividad, duración, nivel de dificultad y riesgos asociados.
2. Requisitos físicos, restricciones de edad, peso o condiciones de salud, cuando corresponda.
3. Normas de conducta y seguridad que deben respetarse durante la actividad.
4. Uso obligatorio del equipamiento de seguridad y consecuencias de su incumplimiento.
5. Procedimientos en caso de emergencia.

Asimismo, los turistas deberán:



1. Respetar las instrucciones del personal y guías.
2. Utilizar correctamente el equipamiento entregado.
3. Informar condiciones de salud relevantes que puedan afectar su participación.
4. Mantener una conducta responsable y respetuosa con el entorno y con otros participantes.

## **CAPITULO IX: DE LOS GUÍAS DE TURISMO Y DEL SELLO MUNICIPAL**

### **ARTÍCULO 56°: DISTINCIÓN ENTRE HABILITACIÓN Y SELLO MUNICIPAL**

El ejercicio de actividades de guía de turismo en la comuna de Coyhaique se regirá por la normativa nacional vigente, en especial por las disposiciones relativas a patentes municipales, registro en SERNATUR y demás exigencias sectoriales aplicables.

El sello municipal de guía de turismo constituirá un mecanismo de identificación, registro y validación comunal, otorgado por la Municipalidad, y no reemplaza ni sustituye las autorizaciones, permisos o registros exigidos por la normativa nacional vigente.

El sello municipal no constituirá, en ningún caso, un requisito habilitante para el acceso o ejercicio de actividades económicas vinculadas al turismo, ni podrá implicar limitaciones, restricciones o barreras de entrada al mercado, debiendo cumplirse en todo caso la normativa legal y reglamentaria vigente.

Se prohíbe el ejercicio de actividades de guiado turístico en la comuna sin el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 3° de la presente ordenanza y en la normativa sectorial vigente.

### **ARTÍCULO 57°: SELLO MUNICIPAL DE GUÍA DE TURISMO**

El sello municipal de guía de turismo es un reconocimiento otorgado por la Municipalidad de Coyhaique a personas naturales que desarrollen actividades de



guiado turístico dentro del territorio comunal, en las modalidades reguladas por la presente ordenanza.

## ARTÍCULO 58°: PROMOCIÓN DEL SELLO MUNICIPAL

La Municipalidad promoverá la obtención del Sello Comunal de Turismo por parte de las personas que ejerzan funciones de guía de turismo en la comuna de Coyhaique, como un mecanismo de fortalecimiento de la calidad, seguridad y profesionalización de la actividad.

Para estos efectos, podrá desarrollar acciones de difusión, capacitación, incentivos y otras medidas destinadas a fomentar su adopción.

El sello municipal no constituirá un requisito habilitante para el ejercicio de la actividad de guía de turismo, sin perjuicio del cumplimiento de las demás exigencias legales y reglamentarias aplicables.

## ARTÍCULO 59°: REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DEL SELLO

Para la obtención del sello municipal de guía de turismo, el solicitante deberá acreditar, a lo menos, los siguientes requisitos:

1. a) Ser mayor de 18 años.
2. b) Cédula de identidad vigente.
3. c) Registro Social de Hogares vigente, certificado de residencia u otro medio idóneo determinado por la Municipalidad.
4. d) Registro vigente en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR, cuando corresponda.
5. e) Acreditar formación, capacitación o experiencia demostrable en el tipo de actividad turística que desarrollará.
6. f) Contar con certificación vigente en primeros auxilios y atención de emergencias, acorde a la actividad guiada, incluyendo certificaciones específicas cuando corresponda.
7. g) No registrar sanciones graves o gravísimas vigentes conforme a la presente ordenanza.
8. h) Contar con patente municipal vigente o vínculo contractual con un prestador turístico autorizado, según corresponda



## ARTÍCULO 60°: VIGENCIA Y RENOVACIÓN

El sello municipal de guía de turismo tendrá una vigencia de un (1) año calendario, contado desde la fecha de su otorgamiento, y será renovable por períodos iguales, previa acreditación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente ordenanza.

## ARTÍCULO 61°: CATEGORÍAS DEL SELLO MUNICIPAL

El sello municipal de guía de turismo podrá otorgarse en las siguientes especialidades:

1. Guía de Turismo General.
2. Guía de Excursionismo o Trekking.
3. Guía de Cabalgatas.
4. Guía de Canotaje o Kayak.
5. Guía de Escalada en Roca.
6. Guía de Cicloturismo.
7. Guía de Pesca Recreativa.

Cada especialidad deberá acreditarse de forma independiente conforme a los requisitos técnicos y de seguridad aplicables.

## ARTÍCULO 62°: DERECHOS Y DEBERES

1. Son deberes del titular del sello municipal:
  - 1.1. Cumplir la presente ordenanza y la normativa sectorial aplicable.
  - 1.2. Portar su credencial municipal en lugar visible durante el desarrollo de la actividad.
  - 1.3. Velar por la seguridad de los participantes.
  - 1.4. Respetar y resguardar el patrimonio natural y cultural de la comuna.
  - 1.5. Colaborar con las labores de fiscalización municipal.
2. Son derechos del titular del sello:
  - 2.1. Ser reconocido como guía autorizado por la Municipalidad dentro de su especialidad.



- 2.2. Solicitar la renovación, modificación o ampliación de su sello.
- 2.3. Recibir información clara sobre los procedimientos municipales aplicables.

## ARTÍCULO 63°: SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN

El sello municipal podrá ser suspendido o cancelado mediante resolución fundada, en caso de incumplimiento grave o reiterado de la presente ordenanza, pérdida de los requisitos habilitantes o entrega de antecedentes falsos.

## ARTÍCULO 64°: COORDINACIÓN NORMATIVA

El otorgamiento del sello municipal se realizará conforme a lo dispuesto en la Ley de Rentas Municipales, la Ordenanza de Derechos Municipales vigente y las competencias de otros organismos públicos

## CAPÍTULO X: FALTAS Y SANCIONES

### ARTÍCULO 65°: FALTAS LEVES

Constituyen faltas leves las siguientes infracciones a la presente ordenanza:

1. No portar el sello o credencial de guía o prestador en lugar visible durante el desarrollo de la actividad.
2. No contar con equipo reflectante obligatorio en actividades de cicloturismo.
3. Mantener cabalgaduras con aperos en mal estado de conservación.
4. Incurrir en infracciones menores a procedimientos administrativos establecidos en la presente ordenanza.

### ARTÍCULO 66°: FALTAS GRAVES

Constituyen faltas graves las siguientes conductas:



1. Prestar servicios turísticos sin contar con acreditación vigente en el Registro Nacional de Prestadores de SERNATUR o sin patente comercial municipal.
2. Transportar turistas o participantes sin contar con póliza de seguros vigente.
3. Realizar actividades turísticas sin el equipamiento de seguridad obligatorio establecido en la presente ordenanza o en las Normas Chilenas aplicables.
4. Desarrollar actividades con guías que no cuenten con sello municipal o acreditación correspondiente.
5. Realizar traslados de equipos o turistas en vehículos no aptos o no autorizados para dichos fines.
6. Mantener animales utilizados en actividades turísticas en inadecuado estado de salud o bienestar.
7. Cometer tres faltas leves dentro de un mismo año calendario.

## ARTÍCULO 67°: FALTAS GRAVÍSIMAS

Constituyen faltas gravísimas las siguientes conductas:

1. Ejercer funciones de guía turístico sin contar con acreditación vigente.
2. Prestar servicios turísticos bajo los efectos del alcohol, drogas u otras sustancias que alteren las capacidades físicas o mentales.
3. Abandonar a turistas o participantes durante el desarrollo de excursiones o actividades.
4. Realizar actividades turísticas en lugares no autorizados o expresamente prohibidos.
5. Superar los límites máximos de participantes por guía establecidos en la presente ordenanza.
6. Agredir verbal o físicamente a turistas, participantes o funcionarios fiscalizadores.
7. Obstaculizar o impedir la labor fiscalizadora de la autoridad competente.
8. Cometer dos faltas graves dentro de un mismo año calendario.

## ARTÍCULO 68°: PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

Las medidas administrativas contempladas en la presente ordenanza se aplicarán previa instrucción de un procedimiento administrativo, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 19.880.



1. Dicho procedimiento deberá contemplar, a lo menos:
2. Inicio mediante acto administrativo fundado.
3. Notificación al interesado.
4. Plazo para formular descargos y aportar antecedentes.
5. Resolución fundada que determine la aplicación de la medida correspondiente.

Las infracciones a la presente ordenanza serán conocidas y sancionadas por el Juzgado de Policía Local competente, conforme a la normativa vigente, considerando la gravedad de la infracción, la reiteración de la conducta y las circunstancias del hecho.

Sin perjuicio de lo anterior, el tribunal podrá aplicar una o más de las siguientes sanciones:

1. Multa de 0,5 a 5 Unidades Tributarias Mensuales (UTM).
  - 1.1. Leve → hasta 1 UTM
  - 1.2. Grave → 1 a 3 UTM
  - 1.3. Gravísima → 3 a 5 UTM + clausura
2. Comiso de especies, cuando proceda conforme a la normativa aplicable.
3. Clausura temporal del establecimiento o suspensión de la actividad.

Asimismo, y sin perjuicio de las sanciones judiciales precedentes, la Municipalidad podrá adoptar las siguientes medidas administrativas:

4. Suspensión temporal del sello, permisos o autorizaciones municipales.
5. Revocación o cancelación definitiva de sello, permisos o autorizaciones municipales.

Las medidas señaladas en las letras d) y e) deberán ser dispuestas mediante resolución fundada de la autoridad municipal competente, previa instrucción del procedimiento administrativo respectivo, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 19.880 y debidamente notificada al interesado.

Lo anterior es sin perjuicio de las demás sanciones establecidas en leyes especiales u otras disposiciones aplicables.

Se considerará reincidencia la comisión de dos o más infracciones dentro de un período de doce (12) meses, contados desde la notificación de la primera sanción.



Las infracciones a la presente ordenanza prescribirán en el plazo de seis (6) meses, contado desde la fecha de su comisión.

## ARTÍCULO 69°: REGISTRO MUNICIPAL

La Municipalidad llevará un registro actualizado de:

1. Los sellos municipales otorgados.
2. Sus titulares y especialidades.
3. Las sanciones aplicadas.

Dicho registro podrá ser público para efectos de información y transparencia.

## ARTÍCULO 70°: FISCALIZACIÓN Y COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

La fiscalización del cumplimiento de la presente ordenanza corresponderá a los inspectores municipales y demás funcionarios que la Municipalidad designe para tales efectos, sin perjuicio de las competencias de otros organismos públicos.

Los fiscalizadores estarán facultados para requerir antecedentes, verificar el cumplimiento de las condiciones exigidas y denunciar las infracciones al Juzgado de Policía Local competente.

La Municipalidad podrá coordinar acciones de fiscalización y control con el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), Carabineros de Chile y otros organismos competentes, con el objeto de asegurar el cumplimiento de la normativa vigente.

## CAPÍTULO XI: VALORES Y DERECHOS MUNICIPALES

### ARTÍCULO 71°: PATENTES

El otorgamiento y pago de las patentes comerciales necesarias para el desarrollo de actividades turísticas se regirá por lo dispuesto en el Decreto Ley N° 3.063, de



1979, sobre Rentas Municipales cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el Decreto Supremo N° 2.385, así como por lo establecido en la Ordenanza de Derechos Municipales por Concesiones, Permisos y Servicios vigente en la comuna

El valor de dichas patentes corresponderá al que determine la normativa señalada, debiendo su giro, liquidación y pago efectuarse conforme a los procedimientos establecidos por la Municipalidad.

Tratándose de patentes de carácter temporal, estas se regirán por las disposiciones contenidas en la normativa vigente y en las ordenanzas municipales aplicables, en cuanto a su otorgamiento, duración y cobro.

## ARTÍCULO 72°: SELLO MUNICIPAL

El Sello Comunal de Turismo es un instrumento de reconocimiento y promoción de estándares de calidad en la prestación de servicios turísticos, otorgado por la Municipalidad a los prestadores de servicios turísticos y guías de turismo que desarrollen sus funciones en la comuna de Coyhaique.

Su otorgamiento, funcionamiento, requisitos y demás condiciones de aplicación estarán determinados conforme a lo que establezca la Municipalidad mediante el correspondiente acto administrativo.

El sello municipal tendrá carácter voluntario y será gratuito.

La obtención del sello permitirá a sus titulares acceder a beneficios, programas, instancias de promoción y participación en acciones impulsadas por la Municipalidad, conforme a los criterios que esta determine.

La Municipalidad deberá establecer, mediante acto administrativo, un sistema de beneficios, incentivos y mecanismos de promoción asociados al sello municipal.

Tratándose de guías de turismo, su otorgamiento estará sujeto al cumplimiento de los requisitos establecidos en el Capítulo IX de la presente ordenanza.

Los prestadores de servicios turísticos que desarrollen actividades en la comuna podrán optar a la obtención del sello, siempre que cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 3° de la presente ordenanza.



En ningún caso el sello municipal tendrá carácter obligatorio ni podrá constituir una limitación al ejercicio de la actividad turística.

## ARTÍCULO 73º: OTROS DERECHOS MUNICIPALES

Se establecen los siguientes derechos municipales asociados a la actividad turística:

1. Duplicado de sello municipal 0,10 UTM.

El pago de este derecho se efectuará conforme al procedimiento de giro, liquidación y pago establecido en la Ordenanza de Derechos Municipales vigente.

Los derechos municipales establecidos en el presente artículo deberán ser incorporados, modificados o eliminados en la Ordenanza de Derechos Municipales por Concesiones, Permisos y Servicios vigente, mediante la dictación del correspondiente acto administrativo.

## CAPÍTULO XII: DISPOSICIONES FINALES

### ARTÍCULO 74º: VIGENCIA Y CRITERIOS DE APLICACIÓN

La presente ordenanza entrará en vigencia a partir de su publicación en el sitio web institucional de la Municipalidad de Coyhaique y en un diario de circulación local.

Las sanciones y medidas establecidas en la presente ordenanza se aplicarán considerando criterios de proporcionalidad y gradualidad, atendiendo a la gravedad de la infracción, la reiteración de la conducta y las circunstancias del caso.

### ARTÍCULO 75º: DEROGACIÓN

Deróguense todas las disposiciones municipales anteriores que se opongan a la presente ordenanza.