1. OBJETO Y ALCANCE

Este documento establece la metodología del proceso de certificación de guías de V&B Certifica incluyendo los prerrequisitos y requisitos del esquema de certificación.

Este procedimiento es aplicable a todo postulante y candidato a certificación como guía de turismo, guía de turismo local y guía de turismo de sitio.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO 17024 Evaluación de la Conformidad - Requisitos generales para los organismos que realizan la certificación de personas.
- NCh2861- Guías de Turismo
- NCh3092- Guías de Sitios y Locales
- DA-D40 Esquema de Certificación de Personas en el área de turismo (borrador)
- IT-G-05 Criterios de Evaluación
- Matriz de Preguntas Evaluación Conocimientos Específicos
- Enciclopedia Técnica de la Educación (Santillana 1970)
- Manual de Profesor (Carlos Aravena, 1984)
- Repositorio Digital. Evaluación teórica de conocimientos y competencias para el registro de guías de turismo - SERNATUR
- Resumen de estudios o títulos de enseñanza media, técnico profesional y/o superior de Guía de Turismo o carera a fin- SERNATUR
- Listado de Cursos de Primeros Auxilios- SERNATUR
- Registro en SERNATUR. Paso a Paso- SERNATUR

3. DEFINICIONES

- **Proceso de Certificación:** Actividades mediante las cuales un organismo de certificación determina que una persona cumple los requisitos de certificación, incluyendo la postulación, evaluación, decisión sobre la certificación, renovación de la certificación y uso de certificado y marca.
- **Esquema de certificación:** Competencia y otros requisitos relacionados a categorías ocupacionales o calificadas específicas de personas.
- **Requisitos de certificación:** conjunto de requisitos especificados, que incluye requisitos del esquema a ser cumplido a fin de establecer o mantener la certificación.
- **Competencia:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados previstos.
- **Calificación:** Educación, formación y experiencia laboral demostrada, cuando sea aplicable.
- **Evaluación:** Proceso que evalúa el cumplimiento de una persona de los requisitos del esquema de certificación.
- **Examinador:** persona competente para llevar a cabo y calificar un examen, donde el examen requiere juicio de profesional
- **Vigilante:** persona autorizada por el organismo de certificación quien administra o supervisa un examen, pero no evalúa la competencia del candidato

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido

- **Postulante:** persona que ha presentado una postulación para admitirse en el proceso de certificación
- **Candidato:** postulante que ha cumplido los prerrequisitos y se ha admitido en el proceso de certificación
- **Prueba Escrita (en ISO 17024 es Examen):** Mecanismo que es parte de la evaluación, que mide la competencia del candidato a través de una evaluación de conocimientos escritos, evaluación in situ (práctico y observación) donde se evalúa la aplicación de técnicas de guiado y aplicación de conocimientos.
- **Ciclo de Certificación:** Periodo de tiempo en el cual es válida una certificación, para los guías este periodo es de 3 años.
- **Conocimiento y habilidades:** Conocimientos específicos del sector, la disciplina examinada y el lugar geográfico. Los conocimientos y habilidades incluyen:
- Requisitos de la o las normas técnicas aplicables en el proceso de certificación (a la examinación)
- Conocimiento específico de la disciplina relacionada con la actividad en particular y el lugar geográfico a ser examinado de manera que sea suficiente para que el examinador evalúe las actividades del examinado.
- Principios de gestión del riesgo, métodos y técnicas relevantes a la disciplina y la actividad a ser examinada.
- **Registro:** Herramienta que permite identificar oficialmente los servicios turísticos formales que se comercializan en Chile, con objeto de contar con una oferta turística diferenciada según el tipo y la clase que corresponde, de acuerdo con las definiciones establecidas en la ley N°20.423 y el reglamento, decreto 19.
- **EO:** Encargado/a de Operaciones y Servicios
- **ET:** Encargado/a Técnico/a
- **EC:** Encargado de Comercialización

4. DISPOSICIONES GENERALES

Se ha establecido que la certificación de Guías de turismo tiene un ciclo de certificación cuya vigencia es de 3 años, siendo condicionante para mantener la vigencia de la certificación realizar una evaluación de mantenimiento entre los meses 16 y 20 contado desde el día de realización de la evaluación in situ- Etapa III.

El ciclo de certificación de 3 años se basa en un periodo de tiempo que se encuentra adecuado para garantizar que se mantienen las condiciones iniciales referidas a las competencias evaluadas en la certificación.

4.1 Prerrequisitos del esquema de certificación de guías

El postulante a la certificación de Guías deberá completar el Formulario Evaluación Inicial, el cual puede enviarse vía correo electrónico o completado en línea (enlace: https://forms.gle/u9LnFyw5CRsdYgAd7), y evaluado por el personal técnico de V&B Certifica, para verificar factibilidad de certificación, denominando a esta *Etapa 0 - Postulación.* En este formulario el postulante deberá definir el alcance de certificación al cual postula, siendo las opciones Guía de Turismo (por región), Guía de Sitio (por sitio) y Guía Local (por localidad).

Adicionalmente se deben cumplir con los requisitos indicados en este documento.

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido

4.2 Requisitos básicos de postulación

Para poder acceder al proceso de certificación de Guía, el postulante debe cumplir al menos con:

NCh 2961- Guías de Turismo	NCh3092 - Guías de Turismo Local y Guía de Turismo de Sitio
Ser chileno o extranjero que cumpla la normativa laboral aplicable	Ser chileno
Ser mayor de edad	Ser mayor de edad
No poseer procesos penales pendientes, lo que debe acreditarse mediante documento oficial del país de origen y/o de residencia del guía de turismo	No poseer procesos penales pendientes.
Registro vigente[1] y aprobado en el "registro nacional de clasificación" de prestadores de servicios turísticos de SERNATUR.[2] La clasificación del guía deberá ser Guía de Turismo o Guía General No se considera aceptable la clasificación de Guía de Turismo Aventura, Guía de Turismo Especializado u otros.	Registro vigente[3] y aprobado en el "registro nacional de clasificación" de prestadores de servicios turísticos de SERNATUR. [4] La clasificación del guía deberá ser: Guía de Turismo de Sitio o Guía de Turismo Local según corresponda. No se considera aceptable la clasificación de Guía de Turismo Aventura, Guía de Turismo Especializado u otros.
Contar como mínimo dos años de experiencia demostrable como tal, en la (s) región (es) para la (s) que solicite certificación. La acreditación de la experiencia laboral de 2 años para Guías de Turismo (NCh2961) debe demostrarse a través de la presentación de la alguna de las siguientes alternativas de documentación: - Certificados de Trabajo como Guía - Carta/certificado de antigüedad Laboral (firmada y timbrada por el empleador actual o anterior - en el que se indique el trabajo como Guía y tiempo en el que se desempeñó/desempeña como Guía - Contrato de Trabajo como Guía, en el que se indique el trabajo como Guía y evidencia	No aplica

1 En casos justificados por SERNATUR, el registro podrá ser provisorio
2 El modelo de registro de guía tiene como objetivo asegurar los conocimientos y competencias mínimas para operar como guías de turismo
3 Ibidem a 1
4 Ibidem a 2

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido

fecha de inicio en el que se desempeña como Guía - Boletas de Honorarios (al menos seis por año) - Finiquito de trabajo, en el que se indique el trabajo como Guía y tiempo en el que se desempeñó como Guía.	
Contar con los requisitos de formación de acuerdo con 4.3.	Contar con los requisitos de formación de acuerdo con 4.3.

De no cumplir con los antecedentes antes indicados el postulante a guía, no podrá continuar con el proceso de certificación, a menos que los presente nuevamente y sean evaluados satisfactoriamente.

4.3 Requisitos de formación

El postulante debe acreditar una formación curricular mínima de 4 semestres en el ámbito de turismo, impartida por instancias reconocidas por el Ministerio de Educación e indicado en el "listado de carreras aceptadas para el registro de guías de turismo"[5].

La formación curricular como mínimo debe incluir:

NCh 2961- Guías de Turismo	NCh3092 - Guías de Turismo Local y Guía de Turismo de Sitio
Formación en turismo, flora y fauna, cultura general, geografía, patrimonio e historia de Chile.	Formación en turismo, flora y fauna, cultura general, geografía, patrimonio cultural e historia de Chile.

De no cumplir con la formación curricular mínima, el postulante podrá homologar semestres cursados y aprobados a través de experiencia demostrable, según:

NCh 2961- Guías de Turismo				NCh3092 - Guías de Turismo Local y Guía de Turismo de Sitio			
N° de semestres del plan de estudios	0	2	3	N° de semestres del plan de estudios	0-1	2	3
N° de años de experiencia	4	3	2	N° de años de experiencia	3	2	1

La homologación de la formación por experiencia laboral debe demostrarse a través de la presentación de la alguna de las siguientes alternativas, o bien una combinación de los siguientes documentos:

[5] https://registro.sernatur.cl/biblioteca-registro-prestadores/

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido

- Certificados de Trabajo como Guía – Carta o certificado de antigüedad Laboral (firmada y timbrada por el empleador actual o anterior - en el que se indique el trabajo como Guía y tiempo en el que se desempeñó como Guía
- Contrato de Trabajo como Guía, en el que se indique el trabajo como Guía y evidencia fecha de inicio en el que se desempeña como Guía
- Boletas de Honorarios (al menos seis por año)
- Finiquito de trabajo, en el que se indique el trabajo como Guía y tiempo en el que se desempeñó como Guía.

De no cumplir con los antecedentes antes indicados el postulante a guía, no podrá continuar con el proceso de certificación, a menos que los resuelva satisfactoriamente.

4.4 Primeros Auxilios

El postulante a guía certificado debe poseer un certificado de un curso de primeros auxilios de un mínimo de 32 horas, impartido por instancias reconocidas por SERNATUR o acreditados en Sence el cual debe acreditarse mediante un certificado vigente.

Respecto de la vigencia de los certificados:
- Certificados sin fecha de vencimiento: se tomarán como válidos aquellos certificados cuya fecha de emisión no supere los 48 meses respecto a la fecha de presentación para la revisión documental.

De no cumplir con los antecedentes antes indicados el postulante a guía, no podrá continuar con el proceso de certificación, a menos que los resuelva satisfactoriamente.

5. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

5.1 Evaluación Certificación inicial de Guías

V&B Certifica ha establecido 4 Etapas del proceso de certificación, las cuales deben cumplirse en su totalidad para poder acceder a la certificación solicitada.

- **Etapa 0** - Postulación
- **Etapa I** Revisión documental
- **Etapa II** Evaluación de conocimientos específicos
- **Etapa III** Evaluación en terreno de conocimientos, capacidades y desempeño de los guías

Para poder obtener la certificación se deberán cumplir con las 4 Etapas del proceso.

En casos justificados (temas climáticos o logísticos) se podrá hacer un enroque entre las Etapas II y III, esto es posible, ya que el orden de las etapas se dio sólo para seguir la numeración de la norma y no por temas relacionados con la evaluación misma.
Las justificaciones deberán ser presentadas con antelación al área de operaciones y aprobadas por la Encargada Técnica, de los contrario no será posible el enroque de estas actividades.

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido

5.2 Etapa 0 – Postulación

La Etapa 0 del Proceso de Certificación, tiene principal objetivo, que el postulante a la certificación complete un formulario de Evaluación Inicial, en donde verifique el cumplimiento de ciertos requisitos básicos de postulación, tales son:

- Fotocopia carnet de identidad por ambos lados vigente al momento de la presentación de los documentos
- Certificado de Antecedentes vigente (la fecha de emisión no debe superar a los 90 días al momento de la presentación de los documentos)
- Certificado de Registro de SERNATUR Vigente, con clasificación correspondiente
- Para Guías de Turismo (NCh2961): Certificado de Antigüedad o cartas de empleadores que acrediten que trabaja más de 2 años (mínimo) como guía de turismo en la Región para la cual postula.
- Certificado de título universitario o técnico profesional o técnico con una formación curricular mínima de 4 semestres en el ámbito de turismo, impartida por instancias reconocidas por el Ministerio de Educación, e indicadas en el "listado de carreras aceptadas para el registro de guías de turismo" presentando:
- Para Guías de turismo NCh2961: certificado de título y malla curricular de la carrera cursada y detalle de los temas tratados, para evidenciar formación en turismo, flora y fauna, cultura general, geografía, patrimonio e historia de Chile.
- Para Guías de sitio y locales NCh3092: certificado de título y malla curricular de la carrera cursada y detalle de los temas tratados, para evidenciar formación en turismo, flora y fauna, cultura general, geografía, patrimonio cultural e historia de Chile.
- En caso de no disponer de formación en turismo o no cumplir con la formación curricular mínima, presentar al menos una de las siguientes alternativas de documentación (también puede ser una combinación de estos documentos):
    - Certificados de Trabajo como Guía -Carta/certificado de antigüedad Laboral (firmada y timbrada por el empleador actual o anterior- en el que se indique el trabajo como Guía y tiempo en el que se desempeñó/desempeña como Guía
    - Contrato de Trabajo como Guía, en el que se indique el trabajo como Guía y evidencia fecha de inicio en el que se desempeña como Guía
    - Boletas de Honorarios (al menos seis por año)
    - Finiquito de trabajo, en el que se indique el trabajo como Guía y tiempo en el que se desempeñó como Guía.

Es obligación completar el Formulario Evaluación Inicial, el cual puede enviarse vía correo electrónico o completado en línea (enlace: https://forms.gle/u9LnFyw5CRsdYgAd7).

Una vez recepcionada la Evaluación Inicial, más todos los documentos indicados, se procederá a informar al postulante si su proceso ha sido aceptado, a través de un correo electrónico, emanado de la Encargada Técnica.

5.3 Etapa I - Revisión Documental

La Etapa I del proceso de Certificación, tiene como objeto realizar una verificación los prerrequisitos, según las normas en las que se solicita la certificación, en sus numerales 4.1 Requisitos básicos de

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido

Postulación y 4.2 Requisitos de formación de NCh2961 y NCh3092. Para esta evaluación se debe considerar los Criterios establecidos en IT-G-05 Criterios de Evaluación.

Para la verificación de los requisitos se deben presentar los siguientes documentos:

- Certificado Vigente Curso Primeros Auxilios con un mínimo 32 horas, impartido por instancias reconocidas oficialmente e indicadas en el "listado de cursos de primeros auxilios a nivel nacional" de SERNATUR, el cual debe acreditarse mediante un certificado vigente.
- Certificados sin fecha de vencimiento: se tomarán como válidos aquellos certificados cuya fecha de emisión no supere los 48 meses respecto a la fecha de presentación para la revisión documental.
- Protocolo de Servicio
- Protocolo de Contingencia
- Certificado de Idioma, el cual acredite dominio avanzado (oral y escrito) para guía de turismo equivalente a un Alte 4 y dominio avanzado (oral) e intermedio (escrito) para guía de sitio y guía local equivalente a un Alte 2.

El dominio avanzado de un segundo idioma podrá ser homologado vía título o certificado de título de las siguientes carreras reconocidas por el ministerio de educación:

- Pedagogía en inglés, alemán o francés
- Licenciatura en Lengua Inglesa
- Traducción e Interprete
- Técnico en Traducción
- Licenciatura en Lingüística aplicada a la traducción mención en inglés-japonés o inglés-portugués
- Licenciatura en educación en inglés
- Pedagogía en Comunicación en Lengua Inglesa
- Pedagogía en inglés
- Pedagogía en Educación media en inglés
- Licenciatura en Idioma Inglés y Traducción Español
- Licenciatura en Educación y Pedagogía en inglés
- Licenciatura en educación con mención en alemán, francés e inglés.

Asimismo, se reconoce:

- Profesional (carrera de al menos 8 semestres / 4 años) titulado en el extranjero se valida con certificado de título reconocido y validado por el Ministerio de Educación)
- Haber cursado la enseñanza media en el extranjero (se valida con certificado de estudio reconocido por el Ministerio de Educación de Chile)

Una vez entregada la documentación solicitada en la Evaluación Inicial y en la Revisión documental se procederá a la emisión del Informe Revisión Documental. En él se detallarán todas las desviaciones detectadas en esta etapa de la evaluación, las cuales deben subsanarse en un plazo no superior a los 90 días desde la emisión de dicho informe.

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido

5.4 Etapa II – Evaluación de conocimientos específicos

La Etapa II tiene como fin la verificación y evaluación de conocimientos específicos de los postulantes a la certificación como guías de turismo, Guía de sitio, Guía Local.

NCh 2961- Guías de Turismo	NCh3092 - Guías de Turismo Local y Guía de Turismo de Sitio
Prueba escrita que consta de 60 preguntas de alternativas múltiples y verdaderos/falsos, de las cuales 40 tratan sobre cultura, arte, historia, medio natural, geografía y rutas turísticas de la región a la cual postula como guía turístico (requisito 4.2.4 Conocimientos específicos). Las 20 preguntas restantes corresponden a conocimiento generales de Chile, tales como turismo, flora y fauna, cultura general, geografía, patrimonio e historia de Chile (Requisito 4.2.1 conocimientos básicos en turismo) y legislación aplicable.	**Guía Local**. Prueba escrita que consta de 60 preguntas de alterativas múltiples y verdaderos /falsos, las cuales abarcan los temas de: - Patrimonio cultural (material e inmaterial), el acervo; el arte; la historio; las tradiciones, costumbres y vida cotidiana de la localidad de la "localidad" de la cual está solicitando la certificación. - El medio natural y la geografía de la localidad para la que solicite la certificación. - Conocimientos básicos de la toponimia de la localidad - Legislación aplicable.
	Guía de Sitio. Prueba escrita de 60 preguntas de alterativas múltiples y verdaderos /falsos, las cuales abarcan los temas de: - De los valores arquitectónicos, arqueológicos, históricos entre otros, de los bienes que constituyen el patrimonio cultural material inmueble. - Caracterización de los bienes que constituyen el patrimonio cultural material mueble, así como conocimientos de los factores de alteración, procesos fisicoquímicos de alteración y técnicas de restauración de tales bienes. - Patrimonio cultural inmaterial, pensamiento, corriente o filosofía cultural y contexto histórico que originó y constituyó el sitio. - Patrimonio natural del sitio - Legislación aplicable Se deberá entregar un Guion museográfico del Sitio del cual está solicitando la certificación. El contenido de este se corroborará en la evaluación in situ.
Las preguntas son tomadas de la Matriz de Preguntas por región entregada por SERNATUR, las cuales son revisada cada dos años y cada vez que se preste el servicio.	Las preguntas son creadas en base a cada proyecto de certificación considerando la bibliografía usada en las capacitaciones como la indicada por V&B Certifica

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido

Se considera aprobada esta etapa cuando el resultado de la prueba sea igual o mayor al 70% de las respuestas correctas. Tiempo máximo de aplicación de la prueba es de 90 minutos.	
Repetición de prueba escrita. Los candidatos a la certificación y que hayan reprobado en primera instancia, obteniendo al menos un 50% de respuestas correctas, podrán solicitar una nueva evaluación en un tiempo no superior a 3 meses. La reprobación del examen en segunda instancia dará término al proceso de certificación.	

En caso de ser requerido V&B Certifica, puede enviar la bibliografía básica para la adquisición de conocimientos generales de cada una de las temáticas a evaluar por norma, la que puede complementarse con la literatura sugerida en el "Repositorio Digital para la evaluación de conocimientos y competencias para el registro de guías de turismo" de SERNATUR.

Queda totalmente prohibida la circulación, distribución y reproducción total o parcial por cualquier medio, electrónico o mecánico, incluyendo fotocopia, microfilms, digitalización o publicación en internet de estos cuestionarios. La falta a esta disposición será sancionada según la gravedad por el Gerente General de V&B Certifica, pudiendo llegar a acciones legales.

En caso de filtración y/o perdida de las preguntas estas se eliminarán inmediatamente de la base de preguntas.

En cuanto a las sanciones respecto de la filtración y/o perdida de las preguntas, estás serán determinadas por la Gerente General en base a la criticidad del hecho acontecido.

Examinador-Vigilante-Personal V&B: puede ir desde una amonestación por escrito hasta el cese de contrato de prestación de servicio de V&B Certifica.

Guía: puede ir desde una amonestación hasta, inactivación-cancelación del proceso de certificación. En este último el guía no podrá presentar un nuevo proceso de certificación antes de 4 años desde la fecha de la sanción.

5.5 Etapa III – Evaluación en terreno de conocimientos, capacidades y desempeño de los guías

La etapa III tiene como objetivo la verificación y evaluación de los conocimientos, las capacidades y desempeño de los postulantes a guías en terreno, teniendo en cuenta la capacidad para aplicar conocimientos y habilidades. Para esta evaluación se debe considerar los Criterios establecidos en IT-G-05 Criterios de Evaluación.
La actividad guiada deberá contemplar la entrega de información general, asistencia y asesoramiento en bienes o lugares de interés histórico, cultural, geográfico, artístico o ecológico, museos, monumentos y otros similares.

La metodología empleada para la verificación de estas competencias se realiza a través de una evaluación in situ de una actividad práctica o prestación de servicios real, con clientes verdaderos

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido

en la región/sitio/localidad para la cual se solicita la certificación. Los clientes no deberán ser al menos de 2 personas y no más de 30.

Los clientes no podrán tener vínculos parentales con el examinador o alguno de los trabajadores de V&B Certifica.

En caso de que el candidato no cuente con clientes reales, V&B Certifica deberá justificar esta condición a SERNATUR. Una vez verificada esta condición, SERNATUR definirá cómo resolver la situación a fin de dar cumplimiento.

En caso de presentar para la certificación una actividad in situ no contratada, el guía deberá asegurar que el grupo a conducir durante la actividad no sea menor a 2 personas (sin incluir al examinador, menores de 15 años acompañados de un adulto, otros postulantes a guías del mismo proceso de certificación) y que no tengan vinculación parental.

Durante esta actividad también es verificado el cumplimiento de los requisitos solicitados por la norma:

- 4.3. Competencias Generales, (4.3.1. Conducción de grupos; 4.3.2. Idiomas (letra a); 4.3.3. Logística y planificación.)
- Requisitos en su Desempeño como guía de turismo guía de turismo local o de sitio

Se considera cumplida esta etapa, cuando se verifica que el guía ha desarrollado la totalidad de los requisitos solicitados por la norma de referencia para esta instancia.
Durante la actividad también es verificado el cumplimiento del Protocolo de servicios, incluido plan de contingencias y programa establecido, los cuales deben estar listos con anterioridad al examen.

El **Protocolo de Servicios** debe contemplar las acciones a realizar para:

- Recibir a las personas
- Charla informativa inicial y final
- Informar las instrucciones y recomendaciones acerca de la actividad a desarrollar
- Medidas para asegurar el cumplimiento del Programa de Actividades
- Solucionar las contingencias presentadas durante el desarrollo de la actividad (Protocolo de Contingencias)
- Despedir a las personas

El **Protocolo o Plan de Contingencia** debe contemplar aspectos preventivos, para evitar o ayudar a minimizar la posibilidad de que los riesgos o imprevistos se produzcan, y aspectos reactivos, para dar una respuesta adecuada si éstos llegan a producirse. El Protocolo deberá consignar los pasos a seguir si se presentan peligros objetivos y/o peligros subjetivos, este plan deberá ser parte del “Protocolo de Servicios”.

Los "peligros objetivos", son procesos y condiciones naturales que existen independientemente de la presencia del ser humano; aquellos que vienen dados por las características del medio, los terrenos inestables o expuestos, los desprendimientos y caídas de piedras y los agentes atmosféricos, terremotos, entre otros.

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido

Los "peligros subjetivos", tienen su origen en las actuaciones personales y son los más comunes: falta de planificación, equipo inadecuado, desconocimiento de la zona, limitaciones físicas y técnicas, falta de sensatez, falta de atención a símbolos o señaléticas, falta de atención a las características del/los participantes.

El nivel de gravedad de las posibles contingencias se presentará de acuerdo con la actividad turística a desarrollar; pero, sea cual sea la que se presente, el/la guía de turismo, deberá saber y seguir los pasos de cómo actuar (explicitados en el Protocolo de servicios), entre éstas se pueden enumerar entre otras:

- Robos o hurtos, asaltos.
- Extravíos de participantes.
- Avería de transporte a utilizar.
- Accidentes vehiculares.
- Temblores, terremotos, aluviones, tsunamis, entre otras inclemencias climáticas.
- Cambios de clima, Cambios de horarios, cambio de lugares.
- Cierres de rutas o caminos.
- Cierre de entradas a sitios contemplados para visitar.
- Cambio de actividades planificada.
- Accidente de algún participante, muerte de algún participante, entre otros.

El **Programa de Actividades** deberá contener como mínimo:

- Descripción de la actividad a realizar.
- Paradas y/o lugares a visitar.
- Duración de la actividad (horas)
- Horario / lugar (Inicio/término)
- Posición geográfica de la actividad.
- Época del año o estacionalidad que la realiza.
- Condiciones meteorológicas del lugar.
- Número de participantes (mínimo y máximo).
- Límite de edad de los participantes, si existiera.
- Variedad de la actividad (grado, frecuencia, otros).
- Medios de transporte a utilizar, según corresponda.
- Comidas incluidas y no incluidas, si corresponde.
- Otros servicios incluidos y no incluidos.
- Sugerencias de ropa y equipo a utilizar, según corresponda.

En el caso de los Guías de Sitio, se evaluará adicionalmente el Guion Museográfico presentado en la Etapa II.

En caso de que no se verifique conformidad en esta etapa del proceso de certificación se deberá programar una nueva actividad in-situ, la cual se considera como una evaluación extraordinaria, cuyo costo deberá asumirse de acuerdo con el contrato. El plazo para esta evaluación extraordinaria deberá ser posterior a un mes de rendido el examen anterior y no superior a 3 meses. La reprobación del examen práctico en segunda instancia dará término al proceso de certificación.

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido

Una vez evaluadas todas las etapas del proceso de certificación, se emitirá por parte del examinador a cargo del proceso de certificación el FPG-02-02 Informe Final, en donde se consignarán todos los hallazgos de las evaluaciones. Este informe deberá emitirse en un plazo máximo de 30 días corridos desde la fecha de la última actividad de evaluación.

Si el Informe final no evidencia no cumplimientos, el examinador deberá proceder a la recomendación de la certificación mediante comunicación vía correo electrónico a operaciones (operaciones@vybcertifica.cl), adjuntando FPG-02-05 Hoja de Presentación. Adicionalmente deberá corroborar que se encuentre toda la documentación exigida, ordenada y verificada en conformidad del todo el proceso de certificación, en la carpeta del guía correspondiente.

En el caso de que el Informe Final consigne no cumplimientos, estos deberán resolverse en un plazo no mayor a 90 días desde la fecha de la emisión de este. El examinador tendrá un plazo de 10 días para revisar las evidencias/registros enviados, comunicando sus observaciones al guía.
Una vez cerrados todos los no cumplimientos se procederá a la recomendación tal y como se señala en el párrafo anterior.

5.6 Decisión sobre la certificación

Este proceso corresponde a la decisión de otorgar la certificación a los guías que han cumplido las etapas anteriormente descritas, y que demuestran la conformidad a todos los requisitos.
La decisión del otorgamiento de la certificación es tomada por el Comité de Certificación de V&B Certifica, la cual, corresponde a una etapa independiente de todo el proceso conducido a través de las etapas 0 a la III, y se rige por el procedimiento P-08 Comité de Certificación.
El producto de esta decisión corresponde a la emisión del respectivo certificado válido por un ciclo de certificación de 3 años.

5.7 Evaluación de seguimiento para la mantención de la certificación

Corresponde al proceso en el que se verifica que el guía certificado continúa cumpliendo con las condiciones en las que se otorgó la certificación. Esta Evaluación debe realizarse entre el mes 16 y 20 contado desde el día en que se realizó la Etapa III descrita en el punto 5.5.

Durante el proceso de mantenimiento de la certificación se debe:

Verificar

- Certificado de Antecedentes vigente (fecha de emisión no debe superar los 90 días antes de la revisión documental)
- Certificado de Registro de SERNATUR Vigente
- Certificado de primeros auxilios en caso de que este se encuentre vencido o no vigente
- Evidenciar el porte de la credencial emitida por SERNATUR
- Buen uso del Sello Calidad de SERNATUR, en caso de usarlo

Además, el Guía certificado deberá presentar a V&B Certifica:

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido

a) el tratamiento de las quejas e inquietudes de partes interesadas, que el Guía haya recibido durante el período comprendido entre la certificación y el seguimiento,

b) cualquier cambio que presente en el otorgamiento de sus servicios, y

c) la utilización del certificado logos y marca, divulgación de la certificación y/o cualquier otra referencia a la certificación, que haya empleado en el período.

La certificación del Guía se mantiene sobre la base de la conclusión favorable y recomendación formulada por el examinador al Comité de Certificación.
Por cualquier no conformidad u otra situación susceptible de dar lugar a suspender o a retirar la certificación durante esta instancia, el Examinador deberá comunicar dicha situación al Comité de Certificación de V&B Certifica, para que analice y tome una resolución al respecto.
El ciclo de certificación de Guías tiene una duración de 3 años desde el otorgamiento del certificado, el cual se mantiene siempre y cuando se haya realizado el proceso de mantención y durante el período no se produzcan situaciones conducentes a la suspensión o cancelación del certificado.

5.8 Evaluación de Recertificación

Los Guías Certificadas podrán solicitar la renovación de su certificación, en un tiempo no mayor a 6 meses antes del término de vigencia de la certificación. Para tal efecto, deberán seguir los requisitos definidos en el punto 5.1 de este documento.
Este proceso busca verificar que el Guía Certificado sigue siendo competente.

5.9 Otras evaluaciones

5.9.1 Evaluación Extraordinaria

Corresponde a una evaluación parcial o total adicional dentro del proceso de certificación, con el objeto de:

a) Repetir exámenes escritos y/o en terreno según lo descrito en Etapas II y III de lo descrito en 5.4 y 5.5 de este documento,
b) Verificar la eficacia de las correcciones, derivadas de desviaciones detectadas durante alguna etapa del proceso o bien producto de reclamos de terceros.

En casos de Guías certificados, una evaluación extraordinaria, en la que se constaten desviaciones y no sean subsanadas (caso b), podrán conducir a una reducción de alcance, suspensión o cancelación de sus certificados, de acuerdo con lo que decida el Comité de Certificación.

5.9.2 Evaluación de ampliación de Alcance

En el caso que un Guía certificado desee ampliar su alcance certificado respecto de la zona geográfica deberá someterse a igual proceso descrito en 5.1 de este documento.
En caso de solicitar ampliar el idioma en el cual se desempeña deberá demostrarlo mediante certificado vigente u homologación de este tal como se indica en Etapa I de este documento.

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido

5.9.3 Evaluación de reducción de Alcance

En el caso que un Guía certificado desee reducir voluntariamente su alcance certificado en aspectos tales como Zona geográfica en que presta sus servicios o excluir idiomas en que presta sus servicios, deberá presentar ante el Comité de Certificación una solicitud de reducción en el alcance certificado. El Comité de Certificación podrá decidir acerca de la reducción de alcance, en casos que un Guía certificado presente desviaciones no solucionadas.

6 ESTADOS DE CERTIFICACIÓN DEL GUÍA

Durante el proceso de certificación y ciclo de certificación, el Guía tendrá distintos estados dependiendo de los resultados de avance o no de la certificación y del estado de esta.

6.1 Certificación Vigente (Activa)

Es todo aquel proceso que se encuentra en cumplimiento en tiempo y forma

6.2 Certificación No Vigente (Inactiva)

Es todo aquel proceso de certificación que nunca llegó a la obtención del certificado, ya que no cumplió en tiempo y forma con alguno de los requisitos

6.3 Suspensión de la Certificación

Se procederá a la suspensión de la certificación en los siguientes casos:

- En caso de que el Guía Certificado no apruebe la evaluación de seguimiento
- Por no pago de los servicios prestados

En los casos (a) y (b) la suspensión se mantendrá hasta que se realice la evaluación de seguimiento en un periodo no mayor a 90 días corridos desde la fecha de suspensión. De no realizarla en tiempo se procederá a la cancelación de la certificación.
En caso de no aprobar nuevamente la evaluación de seguimiento se procederá a la cancelación de la certificación.
Para el caso (c), si no se regulariza el pago correspondiente en un plazo no mayor de 90 días corridos desde la fecha de suspensión, se procederá a la cancelación de la certificación.
Todas las suspensiones deben comunicarse a la Unidad de Calidad de SERNATUR en un plazo no mayor a 30 días corridos desde la suspensión.

6.4 Cancelación de la Certificación

Se procederá a la cancelación de la certificación en los siguientes casos:
a) En caso de superar el plazo de suspensión y no habiéndose realizado la evaluación de seguimiento, la certificación debe cancelarse.
b) En caso de la reprobación en segunda instancia de la evaluación de seguimiento.
c) En caso de existir reclamos reiterados (al menos tres durante un año) y no tratados de manera satisfactoria, por el Guía Certificado.

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido

6.5 Renuncia de la Certificación (baja de la certificación)

En caso de que el Guía Certificado no desee continuar con su certificación, podrá solicitar formalmente el retiro de esta vía correo electrónico al área de operaciones (operaciones@vybcertifica.cl).

Todas las cancelaciones y Renuncias (bajas) de las certificaciones deben comunicarse a la Unidad de Calidad de SERNATUR en un plazo no mayor a 30 días corridos desde la suspensión.

6.6 Evaluación de Actualización

En caso de haber un cambio en el esquema de certificación, V&B Certifica, elaborará un Instructivo en el cual de detalle el cómo se realizará la transición de los cambios, siendo este comunicado vía correo electrónico a cada uno de los guías certificados y publicado en la página web corporativa.

7 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Este proceso toma como punto de entrada la Propuesta aceptada y firmada de Prestación de Servicios de Certificación, tal como se indica en PG-04 Gestión Comercial.

Nº	Descripción		
7.1	**Etapa 0 – Postulación**	**Responsable**	**Registros**
	El postulante a Guía presenta los requisitos básicos de postulación, los cuales son evaluados, para determinar si es sujeto factible de certificación. Es obligación completar el Formulario Evaluación Inicial, el cual puede enviarse vía correo electrónico (contacto@vybcertifica.cl) o completado en línea en el enlace: https://forms.gle/u9LnFyw5CRsdYgAd7 Una vez que se ha completado la evaluación Inicial, se comunicará vía correo electrónico al postulante, el resultado de esta evaluación con copia al área de operaciones (operaciones@vybcertificac.cl).	EC - EO	Evaluación Inicial Informe Revisión inicial Correos electrónicos Plan Operativo
7.2	**Etapa I - Revisión Documental**		
	El/la EO asigna al examinador según FPG-05-01 Listado de examinadores y expertos técnicos calificados, dándole acceso a la carpeta digital candidato siendo este responsable de la gestión y revisión de los documentos asociados en esta etapa. El personal asignado deberá emitir FPG-02-01 Informe Documental en un plazo no superior a los 10 días de corrido, el cual deberá enviar directamente al guía con copia al área de operaciones (operaciones@vybcertifica.cl) El EO guardará el informe en la carpeta digital correspondiente.[6]	EO Examinador/a	Informe Documental Rúbrica Evaluación Escrita Correo electrónico

[6] El tiempo máximo de resolución de los no cumplimientos será de 90 días corridos desde la fecha de emisión de este.

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido

Nº	Descripción		
7.3	**Etapa II - Evaluación de conocimientos específicos**		
	Una vez coordinada la fecha para la toma de la prueba escrita, el EO asigna al examinador (y en casos especiales el vigilante) según FPG-05-01 Listado de examinadores y expertos técnicos calificados, dándole acceso a la carpeta digital candidato, siendo este responsable de la gestión y revisión del examen escrito (sólo al examinador). Esta comunicación es realizada por EO vía correo electrónico. Una vez notificado de la fecha, lugar y hora de la aplicación de la prueba escrita, el examinador (y en casos especiales el vigilante) deberá pedir el kit de examen, verificando que su contenido sea adecuado para el total de guías a evaluar (FPG-03-1 Examen Escrito Guía de Turismo, FPG-03-2 Examen Escrito Guía de Sitio, FPG-03-3 Examen Escrito Guía Local). En primera instancia el examinador o el vigilante deberá verificar el recinto de toma de prueba según lo indicado en IT-G-01 Verificación del Recinto de toma de la prueba escrita de conocimientos específicos. De no cumplir con las condiciones mínimas el examinador/vigilante procederá a comunicarse inmediatamente con el EO para ver una solución. Luego el examinador y de ser necesario vigilante, procederán a la toma de la prueba escrita. El Examinador tendrá 5 días hábiles de corrido para entregar los resultados de los exámenes tomados, comunicándolos por correo electrónico al candidato con copia al área de operaciones (operaciones@vybcertifica.cl). El Examinador deberá enviar también un consolidado al RO con los resultados de los exámenes tomados. Se considera aprobada esta etapa cuando el resultado de la prueba sea igual o mayor al 70% de las respuestas correctas. Tiempo máximo de la aplicación de la prueba es de 90 minutos. El resultado de prueba escrita se incluirá en el FPG-02-07 Evaluación guías de turismo.[7]	EO Examinador/a	Hoja de verificación del recinto de toma de prueba Registro Asistencia prueba escrita Examen Escrito Guía de Turismo Examen Escrito Guía de Sitio Examen Escrito Guía Local

[7] El EO tratará en la medida de los posible que se mantenga al mismo evaluador de etapas I para Etapa II y III.
En casos justificados (temas climáticos o logísticos) se podrá hacer un enroque entre las Etapas II y III, esto es posible, ya que el orden de las etapas se dio sólo para seguir la numeración de la norma y no por temas relacionados con la evaluación

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido

Nº	Descripción		
7.4	**Etapa III – Evaluación en terreno de conocimientos, capacidades y desempeño de los Guías**	**Responsable**	**Registros**
	La etapa III de evaluación se lleva a cabo en la fecha prevista previamente para tales fines por EO, quien asignará al evaluador según: FPG-05-01 Listado de examinadores y expertos técnicos calificados, dándole acceso a la carpeta digital al candidato. El examinador deberá tomar contacto directo con el candidato con el fin de coordinar los detalles logísticos de la salida a terreno. Se deberá pedir el Programa de actividades. De no contar con el Protocolo de Servicios o Plan de Emergencias también deberá solicitarse. Esta documentación deberá estar antes de la salida. De no contar con esta información, la actividad se procederá a cancelar, generándose el cobro de la multa asociada. Al final de la salida a terreno el examinador hará un resumen verbal al Guía respecto de lo evaluado. El resultado de la evaluación en terreno se consignará en el informe final FPG-02-02 (Guías de turismo), FPG-02-03 (Guías de sitios), FPG-02-04 (Guías locales), el cual se entregará en plazo no superior a los 30 días de corrido contados desde la fecha de evaluación en terreno, debiendo dejar en copia al EO en el envío. En caso de presentarse inconvenientes-imprevistos antes, durante o al final del guiado, el examinador debe comunicarse inmediatamente con el EO para informar la situación, y determinar el procedimiento a seguir.[8]	EO Examinador/a	Informe Final Guías de Turismo Informe Final Guías de Sitios Informe Final Guías Locales Rúbrica Evaluación Oral
7.4.1	**Comunicación de los hallazgos y Conclusiones**	**Responsable**	**Registros**
	El/la examinador/a, a través de un correo electrónico comunica al/la guía los hallazgos de la evaluación (según lo establecido en IT-G-03 Criterios de Evaluación y Redacción de hallazgos de evaluación) y conclusión del equipo examinadores consignados en el Informe de FPG-02-02 (Guías de turismo), FPG-02-03 (Guías de sitios), FPG-02-04	Examinador/a EO	Informe Final Guía de Turismo /Guía de Sitio/ Guía Local Correo electrónico con envío de Informe Final Correo electrónico

misma. Las justificaciones deberán ser presentadas con antelación al área de operaciones y aprobadas por la Encargada Técnica, de los contrario no será posible el enroque de estas actividades.

[8] 1) El EO tratará en la medida de los posible que se mantenga al mismo evaluador de etapas I para Etapa II y III.
2) En casos justificados (temas climáticos o logísticos) se podrá hacer un enroque entre las Etapas II y III, esto es posible, ya que el orden de las etapas se dio sólo para seguir la numeración de la norma y no por temas relacionados con la evaluación misma.
Las justificaciones deberán ser presentadas con antelación al área de operaciones y aprobadas por la Encargada Técnica, de los contrario no será posible el enroque de estas actividades.

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido

Nº	Descripción		
	(Guías locales), con copia al área de operaciones (operaciones@vybcertifica.cl) En el mismo Informe se indica la conclusión y recomendación del proceso de certificación, según se establece en P-08 Comité de Certificación. El Examinador deberá mantener la carpeta del Guía Candidato al día, con todos los antecedentes que demuestren conformidad del proceso. En caso de no consignar no cumplimientos, se debe recomendar la certificación al Comité de Certificación comunicando vía correo electrónico con copia al EO, adjuntado FPG-02-05 Hoja de Presentación. En caso de consignar no cumplimientos, se deberá informar al EO vía correo electrónico, indicando la conclusión y los tiempos de resolución. **Resolución de NC** El/la examinador/a deberá revisar los registros y evidencias enviadas por el guía en un **plazo máximo de 10 días corridos** desde su recepción. Una vez revisadas, este deberá comunicar al guía si estás permiten o no subsanar los NC consignados en el Informe Final de Evaluación. Si la evidencia no permite el cierre de la NC, se deberá solicitar evidencia/registros complementarios. En los casos que la resolución de los no cumplimientos sea a través de una evaluación extraordinaria, repetición de la evaluación teórica o práctica, se subsanará con el resultado de dicha actividad. Una vez que se hayan subsanado los no cumplimientos el examinador deberá avisar vía correo electrónico al Guía Candidato y el EO, adjuntando FPG-02-05 Hoja de Presentación. El EO denegará el acceso a la carpeta digital tal y como se indica en el P-02 Gestión de los Registros. Una vez recomendado el Guía Candidato al Comité de Certificación, se procederá a la certificación según P-08 Comité de Certificación y notificación al área de Calidad de SERNATUR según IT-P08-02 Emisión de certificados y comunicación con los clientes.		Hoja de Presentación Correo electrónico Correo electrónico Hoja de Presentación
7.5	**Evaluación de Mantenimiento**	**Responsable**	**Registros**
	La evaluación de seguimiento es similar en forma y fondo a la etapa 0 y I ya que se evalúan los mismos requisitos normativos, más la verificación de los documentos indicados en 4.2. Este seguimiento se debe planificar entre el mes 16 y 20 contado desde el día en que se realizó la Etapa III y	EO Examinador/a	Plan Operativo Informe Final Guía de Turismo /Guía de Sitio/ Guía Local

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido

Nº	Descripción		
	controlada desde FPG-02-06 Plan Operativo por el EO quien asignará al examinador según FPG-05-01 Listado de examinadores y expertos técnicos calificados, dándole acceso a la carpeta digital, tal y como se indica en el P-02 Gestión de los Registros. El/la examinador/a deberá tomar contacto directo con el Guía certificado tal y como se indica en 7.4.		Correo electrónico con envío de Informe Final Correo electrónico Hoja de Presentación
7.5.1	**Comunicación de los hallazgos y Conclusiones**	**Responsable**	**Registros**
	Se realiza según lo estipulado en 7.2 y 7.4.1	EO Examinador/a	Correo electrónico con envío de Informe Final Plan Operativo
7.6	**Evaluación de Renovación de la Certificación**	**Responsable**	**Registros**
	6 meses antes del vencimiento de la certificación el EO le informará el área comercial que debe tomar contacto con el Guía Certificado para determinar su intención de mantener la certificación, siendo este dato obtenido del plan operativo. En caso de manifestar la intención de no seguir, se le indicará vía correo electrónico la fecha de vencimiento de la certificación y por consiguiente pérdida del Sello de Calidad de SERNATUR. En caso de manifestar la intención de seguir con el proceso se procederá a firmar un nuevo contrato de prestación de servicio según se establece en PG-04 Gestión Comercial, asignándole un nuevo número de proceso, incorporándolo en el plan operativo y actualizando la carpeta digital correspondiente. Posteriormente se deberá seguir con lo establecido en 7.1, 7.2, 7.3 y 7.4, iniciando el nuevo ciclo de certificación.	EC EO EO EO EC EO Examinador/a	Plan Operativo Correo electrónico Plan Operativo Correo electrónico Correo electrónico Plan Operativo Los establecidos en los numerales 7.1, 7.2, 7.3 y 7.4.
7.6.1	**Comunicación de los hallazgos y Conclusiones**	**Responsable**	**Registros**
	Se realiza según lo estipulado en 7.2 y 7.4.1	EO Examinador	Correo electrónico con envío de Informe Final Plan Operativo

COPIA CONTROLADA

6 CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Motivo
00	14-02-2018	Se crea documento.
01	28-10-2018	Se modifica referencia al instructivo que establece la comunicación con SERNATUR

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido

02	26-03-2019	Se hace una revisión completa del documento. Se incluye lo relacionado al IT-G-05 Criterios de Evaluación y la vialidad del enroque entre las etapas II y III
03	21-08-2020	Se hace un cruce con los nuevos antecedentes del cambio en el registro de guías, en especial a educación, primeros auxilios y material de estudio. Se modifica la codificación de algunos formatos actualizados.
04	30-03-2021	Se modifica nombre de cargos, por cambio en organigrama.
05	10-08-2021	Se incluye las sanciones por filtración de preguntas escritas.
06	10-09-2021	Se incluye la palabra “examinador” para aclarar su funciones y responsabilidades, y se redactan mejor algunos párrafos para dejar más claro la vinculación en la EO.
07	31-01-2023	Se modifica todo el documento.
08	31-01-2024	Se incluye el todo lo relacionado a los prerrequisitos, y se modifica el periodo de duración de certificación y el periodo en el cual se realiza el seguimiento para la mantención de la certificación. Se elimina PG01-Prerrequisitos.
09	04-03-2024	Se ajustan algunos criterios post conversación la autoridad reglamentaria – SERNATUR.

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido

Anexo 1[9]

institución	Carrera	Guía General Declarado	Validado	semestres totales
CFT Estatal Región de Coquimbo	Técnico en Turismo	Sí		5 semestres
CFT Estatal Región de Los Ríos	Técnico en Turismo de Intereses Especiales	Sí		5 semestres
CFT Estatal Región de Los Ríos	Técnico en Turismo Intercultural	Sí		5 semestres
CFT Lota-Arauco	Técnico en Turismo y Gastronomía	Sí	Sí	5 semestres
CFT Estatal de la Región de Magallanes y la Antártida Chilena	Técnico en Turismo	Sí		5 semestres
CFT Estatal de la Región del Maule	Técnico en Turismo	Sí	Sí	5 semestres
CFT de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso	Técnico en Turismo y Hotelería	Sí	Sí	5 semestres
CFT San Agustín	Técnico en Turismo	Sí	Sí	5 semestres
ENAC	Técnico en Hotelería y Turismo	Sí		5 semestres
CFT del Medio Ambiente	Ecoturismo	Sí	Sí	5 semestres
CFT del Medio Ambiente	Manejo de Áreas Silvestres Protegidas	No		5 semestres
CFT del Medio Ambiente	Turismo y Hotelería Sustentable	Sí	Sí	5 semestres
INACAP	Turismo	No	Sí	4 semestres
Santo Tomás	Técnico en Hotelería y Turismo	No		5 semestres
Santo Tomás	Servicios Aerocomerciales y Transportes Turísticos	No		5 semestres
AIEP	Técnico en Turismo	Sí	Sí	5 semestres
ARCOS	Administración en Turismo Sustentable	Sí		8 semestres
ARCOS	Gestión y producción de Eventos	No		4 semestres
Instituto Internacional de Artes Culinarias y Servicios	Técnico en Producción de Eventos	No		6 semestres
Instituto Internacional de Artes Culinarias y Servicios	Dirección y Producción de Eventos	No		8 semestres
Duoc UC	Turismo Técnico Mención Empresas Turísticas	Sí	Sí	5 semestres
Duoc UC	Turismo de Aventura	Sí	Sí	5 semestres
Duoc UC	Turismo y Hotelería	Sí	Sí	8 semestres
Duoc UC	Tourism & Hospitality	Sí	Sí	8 semestres
Duoc UC	Ecoturismo	Sí	Sí	8 semestres
EATRI	Técnico en Inglés Mención Hotelería y Turismo	Sí	Sí	4 semestres
INACAP	Administración Turística Internacional	No	Sí	8 semestres
IP de Chile	Técnico en Turismo	Sí	Sí	5 semestres
IP de Chile	Ingeniería en Gestión Turística	Sí		8 semestres

[9] https://registro.sernatur.cl/biblioteca-registro-prestadores/

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido

IP Los Leones	Técnico en Turismo Sustentable	Sí		5 semestres
IP Providencia	Técnico en Gestión Turística	Sí		5 semestres
Santo Tomás	Técnico en Turismo	Sí	Sí	5 semestres
Santo Tomás	Técnico en Turismo Aventura	Sí		5 semestres
Universidad Andrés Bello	Administración en Ecoturismo	No	Sí	8 semestres
Universidad Andrés Bello	Ingeniería en Turismo y Hotelería	No		8 semestres
Universidad Austral de Chile	Administración de Empresas de Turismo	No		10 semestres
Universidad Austral de Chile	Técnico Universitario en Turismo de Naturaleza	Sí	Sí	4 semestres
Universidad Austral de Chile	Administración en Turismo de Naturaleza	Sí		8 semestres
Universidad Católica de Temuco	Técnico Universitario en Turismo	Sí		4 semestres
Universidad de la Frontera	Técnico Superior en Turismo Mención Planificación y Desarrollo de Destinos Turísticos	Sí		5 semestres
Universidad de la Frontera	Técnico Guía de Turismo Aventura	Sí	Sí	4 semestres
Universidad de La Serena	Ingeniería en Administración de Empresas	No		9 semestres
Universidad de Las Américas	Técnico en Organización y Producción de Eventos	No		5 semestres
Universidad de Las Américas	Hotelería y Turismo	No		8 semestres
Universidad de Magallanes	Técnico en Turismo Sostenible	Sí	Sí	4 semestres
Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación	Administración Turística Multilingüe	No		9 semestres
Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación	Técnico en Turismo	No		5 semestres
Universidad de Talca	Técnico Superior en Turismo Enológico	Sí	Sí	5 semestres
Universidad de Valparaíso	Gestión en Turismo y Cultura	No	Sí	9 semestres
Universidad de Viña del Mar	Administración en Negocios Turísticos y Hoteleros	No		8 semestres
Universidad Mayor	Turismo Sustentable	No		9 semestres
Universidad San Sebastián	Ingenieria en Gestión de Expediciones y Ecoturismo	Sí	Sí	8 semestres
Universidad Tecnológica Metropolitana	Técnico en Gestión Turística	No	Sí	4 semestres
Universidad Tecnológica Metropolitana	Ingeniería en Gestión Turística	No	Sí	8 semestres
Universidad Tecnológica Metropolitana	Ingeniería en Gestión Turística Licenciatura en Administración Turística	No	Sí	10 semestres

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido