



VILLA CERRO CASTILLO, 10 de septiembre de 2025.

## ORDENANZA N°1

### VISTOS

- Ley N°19.880 de 1980, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que establece Bases sobre Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración Pública.
- En uso de las facultades conferidas en la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, cuyo texto fue refundido, coordinado y sistematizado por el D.F.L. N°1, de 2006.
- El acuerdo N°64 del 28 de abril de 2023, del Concejo Municipal de Torres del Paine, adoptado en sesión ordinaria N°12, período 2021-2024, que aprueba Ordenanza Municipal de Turismo de Torres del Paine.
- Ordenanza N°1 del 4 de Mayo de 2023
- Acuerdo N°211 del 6 de noviembre de 2023, del Concejo Municipal de Torres del Paine adoptado en sesión ordinaria N°31, período 2021-2024, que aprueba modificaciones y actualización de la Ordenanza Municipal N°1 de Turismo.
- Actualización Ordenanza N°1 de fecha 8 de noviembre de 2023.
- Acuerdo N°116 del 9 de septiembre de 2025, del Concejo Municipal de Torres del Paine adoptado en sesión ordinaria N°25, período 2024-2028, que aprueba modificaciones y actualización de la Ordenanza Municipal N°1 de Turismo.

### CONSIDERANDO

- La necesidad de rectificar conceptos, redacción y requisitos contenidos en la Ordenanza.
- La necesidad de incorporar protocolos de observación de Fauna, específicamente avistamiento de pumas.
- La necesidad de incorporar nuevos requisitos y actualizar existentes par el proceso de acreditación.

### ORDENANZA

**APRUÉBESE**, las modificaciones y actualización de la **Ordenanza Municipal N°1 de Turismo de Torres del Paine**, cuyo texto es el siguiente:





ILUSTRE MUNICIPALIDAD  
**TORRES DEL PAINE**

# ORDENANZA MUNICIPAL DE TURISMO



**MUNICIPALIDAD**  
**Turística**  
**SERNATUR**

| Control de cambios de la Ordenanza |                          |                                                               |
|------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Versión 1                          | 31 de diciembre de 2015  | Decreto Alcaldicio N°1875                                     |
| Modificación                       | 14 de octubre de 2016    |                                                               |
| Modificación                       | 18 de octubre de 2017    |                                                               |
| Modificación                       | 28 de febrero de 2018    | Decreto Alcaldicio N° 152                                     |
| Modificación                       | 21 de octubre de 2020    | Decreto Alcaldicio N° 564                                     |
| Modificación                       | 28 de septiembre de 2021 | Decreto Alcaldicio N° 463                                     |
| Modificación                       | 04 de mayo de 2023       | Ordenanza N° 1<br>Acuerdo de Concejo N°64/2023                |
| Actualización                      | 06 de noviembre 2023     | Modificación y actualización<br>Acuerdo de Concejo N°211/2023 |
| Actualización                      | 09 de septiembre 2025    | Modificación y actualización<br>Acuerdo de Concejo N°116/2025 |





## Contenido

|                                                                                                                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>TITULO I Disposiciones Generales</b>                                                                                                                                                   | 4  |
| <b>TITULO II Materias Municipales relativas a los servicios de Transporte privado remunerado de Pasajeros, Servicios de Turismo, Turismo Aventura, Agencias de Viajes y Tour Operador</b> | 14 |
| Párrafo Primero: "De las Normas Generales del Transporte Privado Remunerado de Pasajeros, Servicios de Turismo"                                                                           | 14 |
| Párrafo Segundo: "De las Normas Generales de la Actividad de Turismo Aventura, Agencias de Viaje y Tour Operadores."                                                                      | 18 |
| Párrafo Tercero: "De las Normas Específicas para cada actividad"                                                                                                                          | 21 |
| Párrafo Cuarto: "De la habilitación de Guías de Turismo"                                                                                                                                  | 23 |
| Párrafo Quinto: "De la Prueba Única para acreditación de guías"                                                                                                                           | 29 |
| Párrafo Sexto: "De la habilitación de Porteadores"                                                                                                                                        | 30 |
| Párrafo Séptimo: "De las Exigencias de traslado, equipamiento y características de canoas (kayak)"                                                                                        | 33 |
| Párrafo Octavo: "De las Exigencias de las cabalgaduras y aperos"                                                                                                                          | 35 |
| <b>TITULO III Materias Municipales relativas a la Fiscalización y Multas</b>                                                                                                              | 36 |
| Párrafo Primero: "De la Fiscalización"                                                                                                                                                    | 36 |
| Párrafo Segundo: "De las Multas"                                                                                                                                                          | 36 |
| <b>DISPOSICIONES TRANSITORIAS</b>                                                                                                                                                         | 37 |
| ANEXO N°1                                                                                                                                                                                 | 38 |
| ANEXO N°2                                                                                                                                                                                 | 42 |
| ANEXO N°3                                                                                                                                                                                 | 45 |
| ANEXO N°4                                                                                                                                                                                 | 82 |





## TITULO I Disposiciones Generales

**Art. 1:** La presente ordenanza tiene por objeto regular la actividad turística en la **comuna de Torres del Paine**, la actividad de los prestadores de servicios turísticos; los montos y formas de cobro de los derechos municipales que corresponda pagar en conformidad a la ley, como asimismo establecer obligaciones y normas para las personas naturales y jurídicas, que desarrollen actividades de Turismo Aventura en la comuna, sean éstos permanentes, ocasionales o transitorias, considerando especialmente el resguardo, preservación y protección del patrimonio entre los cuales se contempla el parque nacional Torres del Paine lo que implica velar por el entorno desde una perspectiva paisajística, por el medio natural desde la perspectiva de su cuidado y conservación y por la necesidad humana de respetar los espacios físicos que constituyen la reserva natural futura. De esta forma no se puede entender la aplicación de esta ordenanza sino respecto de ciudadanos informados y conscientes de las normas básicas que ordenan la protección del medio ambiente, acorde a la normativa vigente en estas temáticas.

**Art. 2:** La Municipalidad de Torres del Paine reconoce el espacio turístico comunal, el cual se enmarca, en los límites de la Comuna, de todos sus atractivos y de sus conexiones a través de la red de transporte.

La presente ordenanza regula la dimensión física de las actividades turísticas, para priorizar la localización de programas de desarrollo para el turismo de la **comuna de Torres del Paine**, la seguridad de quienes visitan la comuna, teniendo siempre presente el cuidado del medio ambiente, su preservación y recuperación cuando sea el caso. Esta definición regirá para los lugares como: Parques Nacionales, Cerros y cuerpos de agua, Monumentos Nacionales, Vegetación Autóctona, Saltos de Agua, Bosques Nativos y otros similares.

Las unidades territoriales que se puedan identificar en la comuna Torres del Paine se dividen en zonas, áreas y centros turísticos.

**2.1.- Polígono Zona de Interés Turístico (ZOIT) Torres del Paine:** Tiene un perímetro aproximado de 340 km, limitando al norte con el río Baguales en Sierra Baguales, y al sur incluye la comuna de Puerto Natales, capital de la Provincia de Última Esperanza. Los criterios utilizados para delimitar el polígono de la ZOIT se basaron en la presencia de: atractivos de jerarquía, servicios turísticos, áreas silvestres protegidas con plan de manejo y desarrollo turístico, caminos y rutas que dan acceso a los atractivos y servicios.

La descripción de la delimitación se hace partiendo desde Puerto Natales, centro poblado que contiene la mayoría de la oferta de servicios, y que se conecta a las unidades turísticas a través de los siguientes corredores:



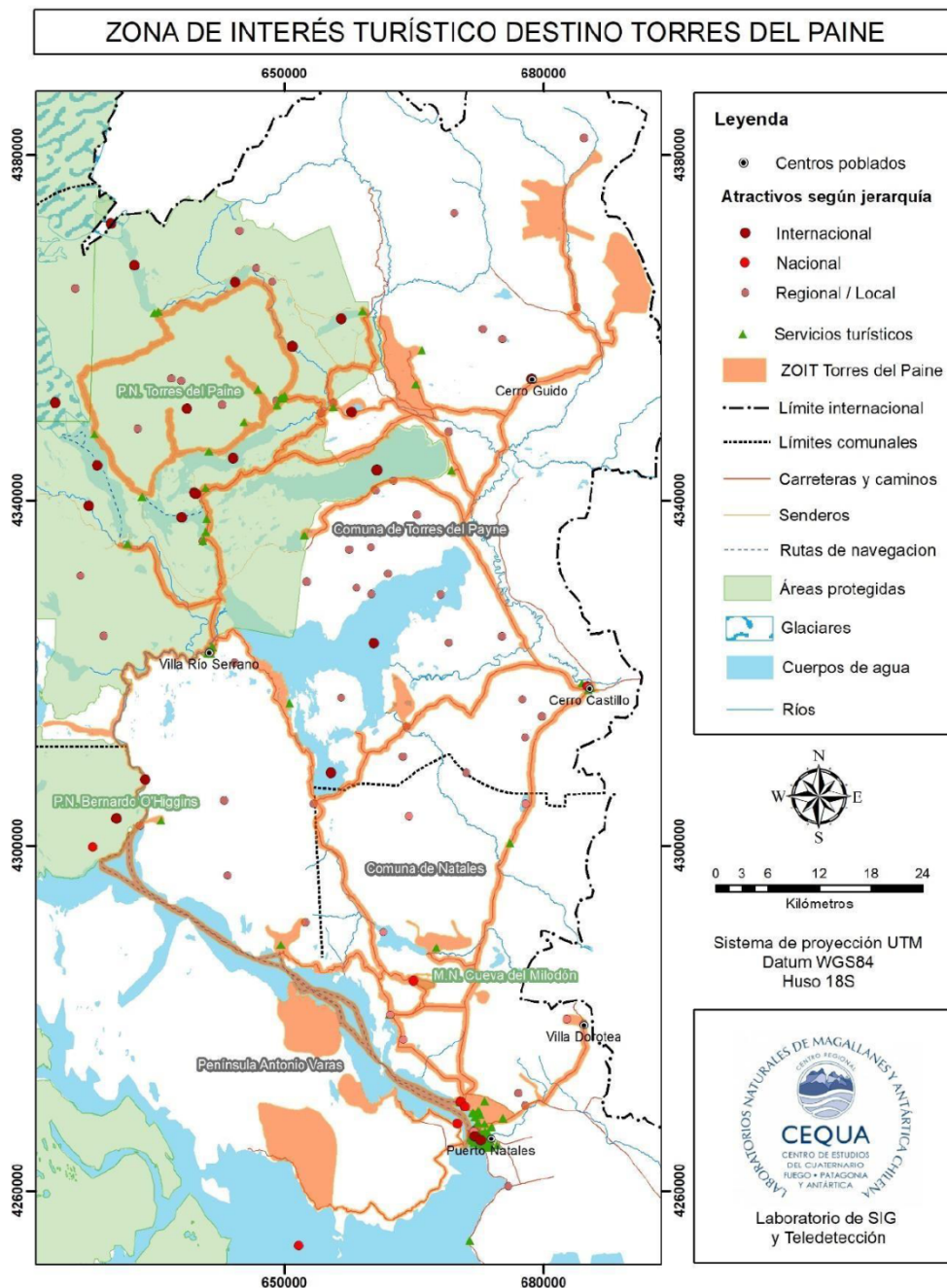


- La Ruta 9, que forma parte del circuito Baqueanos, conforma el eje de conexiones que articula los accesos a los centros poblados y a gran parte de atractivos de la ZOIT. Tomando esta ruta, en dirección sur, se encuentra el desvío que conduce hasta Sierra y Villa Dorotea, atractivos que justifican la delimitación sureste de la ZOIT. Igualmente, hacia el norte, los desvíos de esta ruta facilitan el acceso, a través de sus cinco entradas, al Parque Nacional Torres del Paine, motor de desarrollo turístico del territorio, y al Monumento Natural Cueva del Milodón. En el PNTP se encuentran la mayoría de los servicios de la comuna de Torres del Paine y 18 atractivos de jerarquía internacional, considerándose estos últimos por sus cuencas visuales, e incluyendo dentro del polígono sólo los senderos y caminos vehiculares habilitados para el uso público, donde se centrarán las acciones. A lo largo de sus 136 km el corredor turístico que constituye la ruta 9 norte desde Natales, permite el acceso tanto de forma directa como indirecta mediante conectores secundarios a 5 de las 8 estancias en la comuna de Puerto Natales, y a las 12 estancias de la comuna de Torres del Paine que ofrecen actualmente actividades turísticas que permiten establecer una oferta complementaria al Parque Nacional Torres del Paine, con oferta de cabalgatas, trekking, alojamiento y experiencias culturales relacionadas con el trabajo en estancias de la Patagonia chilena.
- La navegación por el fiordo Última Esperanza hacia el glaciar Balmaceda, incluyendo el acceso a la villa turística Río Serrano, vinculándose a actividades de kayak y pesca deportiva, así como el desembarco en estancias, donde los visitantes pueden disfrutar de actividades turísticas.
- El cruce del canal Señoret hacia península Antonio Varas, donde se localizan algunas de las estancias que aprovechan la belleza escénica de sus paisajes para generar oferta de turismo de naturaleza y agroturismo.





Figura N° 1: Polígono ZOIT Torres del Paine





**2.2.- Patrimonio de Montaña:** Corresponde al espacio físico de extensión variable, con características fisiográficas homogéneas y que cuenta con una unidad paisajista, contando en su interior con áreas turísticas que poseen infraestructura y servicios de comunicación entre ellas.

El establecimiento de "Patrimonio de Montaña", tiene como objetivo poder resguardar un crecimiento y desarrollo turístico, cuidar del carácter por el cual fue definida como espacio natural y recreativo. Esta Zona debe estar libre de contaminación visual, acústica y residual, debe contar con patrones arquitectónicos y de orden para la oferta de los distintos productos que ofrece el mercado. Es por lo anterior, que Torres del Paine debe mantener la bondad de la montaña, el amor por los recursos naturales, la tranquilidad del peatón y la cercanía con las aguas claras.

**2.3.- Área Turística:** Es el espacio geográfico en el que se concentran varios lugares de interés turístico de tipo homogéneo o complementarios, contando además de atractivos turísticos relativamente contiguos y de categorías y jerarquías variables, comprendiendo por lo general uno o varios centros urbanos de cualquier magnitud.

**2.4.- Centro Turístico:** Corresponde al centro urbano de dimensión variable en cuyos límites y radio de influencia existe una importante dotación de infraestructura, prestación de servicios y atractivos turísticos. Su área de radio máxima debe ser de dos horas de distancia - tiempo.

**Art. 3:** Para los efectos de la presente ordenanza se entenderá por:

1. **Agencia de viajes:** organización comercial que actúa como intermediario entre el proveedor de servicios y/o tour operador y el usuario final o cliente, entregándole asesoría para la planificación y compra de su viaje.
2. **Alta montaña:** actividad cuyo fin es la ascensión y descenso de montañas; paredes de roca, nieve, hielo o mixtas; cascadas de hielo; glaciares; terrenos nevados; terrenos mixtos y similares de una escala de dificultad, compromiso o altitud, que requiere para ello, toda la amplia gama de técnicas del montañismo, la escalada y el esquí; también incluye cualquier actividad que requiere de aclimatación.
3. **Aperos:** Todos aquellos elementos de uso de la cabalgadura necesarios para que pueda ser montada, tales como la silla de montar, la rienda, el bocado y similares.
4. **Área Turística:** espacio geográfico en el que se concentran varios lugares complementarios de atracción para el turista, y que cuenta con atractivos relativamente contiguos y de categorías y jerarquías variables.
5. **Asistente de Guía:** Persona que presta ayuda a Guía y tiene conocimiento, experiencia y competencia técnica para proporcionar orientación e información sobre el patrimonio cultural, natural y de los atractivos relacionados con el turismo, así como servicios de asistencia para la visita turística.
6. **Atractivos Turísticos:** elementos determinantes para motivar, por sí solos o en combinación con otros, la elección del destino de la actividad turística.
7. **Baqueano (arriero):** Experto en manejo de cargueros y silleros y conocedor de la zona donde se ejecute la actividad de cabalgata.





8. **Bed & Breakfast**; alojamiento familiar: establecimiento del tipo casa habitación, en el cual sus residentes permanentes -como actividad complementaria de la que desarrolla en forma habitual el grupo familiar anfitrión- prestan los servicios de alojamiento turístico y desayuno incluido en la tarifa en habitaciones privadas. El servicio de recepción es brindado por un integrante del grupo familiar. Las áreas comunes familiares son compartidas con los huéspedes. Este tipo de establecimiento puede recibir el nombre de hospedaje rural, si éste se ubica en una zona rural.
9. **Cabalgadura**: todo equino de edad y concisión en capacidad de trabajar, sea como pilchero o sillero.
10. **Cabalgata**: Actividad cuyo fin es acceder y recorrer lugares, preferentemente naturales, desplazándose en cabalgaduras, dirigida por un guía especializado en cabalgatas y cuya duración es de tres horas o más.
11. **Cabañas**: establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento turístico en unidades habitacionales del tipo cabaña, con estacionamiento con capacidad mínima de un vehículo por cada unidad habitacional. Disponen, además como mínimo de servicio de recepción para el registro de huéspedes y entrega de información general, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios
12. **Caminata**: Actividad recreativa efectuada a pie, generalmente de dificultad baja o media, que no durará más de 4 horas -mapa
13. **Camping**; recinto de campamento: establecimiento en que se provee el servicio de alojamiento turístico en un terreno debidamente delimitado, ubicado en un entorno natural (campo, montaña, playa y similares), asignándole un sitio a cada persona o grupo de personas que hacen vida al aire libre y que utilicen carpas, casa rodante u otras instalaciones similares para pernoctar. Debe contar como mínimo con servicio de recepción de 12 h y baños.
14. **Canotaje**: Actividad cuyo fin es la navegación por cuerpos de agua naturales o artificiales mediante el uso de embarcaciones (para efectos de esta ordenanza, "kayak"), guiadas, maniobradas y propulsadas por acción humana especializada a través de remos.
15. **Centro de turismo de naturaleza**; lodge: establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento turístico en unidades habitacionales privadas. El principal propósito del establecimiento es servir de enclave para realizar actividades al aire libre y/o excursiones. Ofrecen además como mínimo, servicio de recepción por 12 h, servicio de mucamas y servicio de alimentación bajo cualquier modalidad a solicitud del huésped, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.
16. **Cicloturismo**: Actividad turística recreativa que consiste en realizar recorridos en bicicletas adecuadas para la actividad, en sectores urbanos y rurales, en carreteras o fuera de estas, de interés paisajístico, cultural o medioambiental, en la modalidad de roadbike, mountainbike, citybike, touringbike y otras similares.
17. **Ecoturismo**: modalidad de turismo ambientalmente responsable, de bajo impacto, que promueve la conservación del medio ambiente y propicia la inclusión activa y socioeconómicamente benéfica de las poblaciones locales.
18. **Época Invernal**: o también llamada Temporada de invierno, es el periodo comprendido generalmente entre el 1 de mayo al 31 de agosto. Las fechas anteriores tienen características variables dependiendo de las condiciones climáticas.





19. **Escalada Deportiva:** Tipo de escalada en roca, que consiste en ascender con equipos técnicos a sitios naturales y/o artificiales (muros), que se encuentran preparados y equipados previamente.
20. **Escalada en Roca:** Actividad cuyo fin es la ascensión de bloques y/o paredes de roca de cualquier altura, nivel de dificultad y compromiso.
21. **Escalada Tradicional:** Tipo de escalada en roca, que consiste en subir sitios naturales que no se encuentran preparados y equipados previamente.
22. **Estancias:** Haciendas: establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento turístico en unidades habitacionales privadas y que mantiene o recrea un casco principal con estructuras, espacios y materiales propios de las antiguas casas tradicionales de la zona donde se emplaza. El principal propósito del establecimiento es servir de enclave para realizar actividades al aire libre y/o excursiones productivas propias del predio y la cultura local. Ofrecen además como mínimo, servicio de recepción por 12 h, servicio de mucamas y servicio de alimentación bajo la modalidad de pensión completa, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.
23. **Etnoturismo:** modalidad de turismo que comprende todos los instrumentos y medios por los cuales se desarrolla la actividad turística tendiente a dar a conocer la forma de vida, cultura y costumbres de los pueblos originarios.
24. **Excursión (Grupos):** Se entenderá por excursión a un grupo organizado de turistas que viajan juntos, con pernoctación que poseen un programa y ciertas referencias de recorrido y tiempos, los cuales pueden ser modificados.
25. **Excursionismo (trekking):** Actividad recreativa efectuada a pie, cuyo fin es recorrer o visitar un terreno de condiciones geográficas y meteorológicas diversas, que pueden o no incluir, entre otros, el ascenso a colinas o el paso de portezuelos o collados. No es necesario, por lo general, equipos especiales de progresión y no se requiere pasar los 1.500 M.S.N.M (metros sobre el nivel del mar).
26. **Expedición:** todo programa que implique una duración no menor a siete días continuos en la actividad o en terrenos poco visitados.
27. **Fauna:** conjunto de especies animales que se pueden encontrar en una región geográfica y que habitan un ecosistema determinado.
28. **Flora:** conjunto de especies vegetales que se pueden encontrar en una zona geográfica y que habitan un ecosistema determinado, incluyendo hongos, líquenes, musgos y otros.
29. **Guía de alta montaña:** guía especializado competente para guiar actividades de alta montaña, montaña, esquí de montaña, escalada en roca, escalada en hielo, travesía glaciar, trekking o excursionismo y hiking o senderismo.
30. **Guía de escalada en roca:** guía especializado competente para guiar actividades de escalada en roca, trekking o excursionismo y hiking o senderismo.
31. **Guía especializado:** guía que tiene conocimiento, experiencia y competencia técnica comprobables sobre algún tema o actividad específica. El guía especializado puede ofrecer sus servicios como persona natural o a través de una empresa de turismo.
32. **Guía de excursionismo o trekking:** guía especializado competente para guiar actividades de excursionismo o trekking y senderismo o hiking.
33. **Guía de montaña:** guía especializado competente para guiar actividades de montaña, trekking o excursionismo y hiking o senderismo.
34. **Guía de observación de flora y fauna:** guía especializado competente para prestar





servicios de visitas guiadas de observación de flora y fauna en una o más macrozonas del país.

35. **Guía de pesca recreativa**: guía especializado competente para guiar actividades de pesca recreativa.
36. **Guía de turismo**: persona natural que tiene conocimiento, experiencia y competencia técnica para proporcionar orientación e información sobre el patrimonio cultural y natural y de los atractivos relacionados con el turismo, así como servicios de asistencia para la visita turística.
37. **Guía de turismo local**: persona natural que tiene conocimiento, experiencia y competencia técnica para proporcionar a sus clientes información detallada sobre el acervo cultural, patrimonio cultural (material e inmaterial), arte, historia, medio natural y geografía de una localidad, considerándose como tal, los lugares con interés arqueológico, antropológico, histórico y similares, y que hayan sido reconocidos por la Autoridad Competente.
38. **Guía de turismo de sitio**: persona natural que tiene conocimiento, experiencia y competencia técnica para proporcionar a sus clientes información detallada sobre el patrimonio cultural (material e inmaterial) en un sitio, considerándose como tales: museos, oficinas salitreras, lugares arqueológicos y otros similares.
39. **Hostal**: establecimiento en que se provee el servicio de alojamiento turístico en habitaciones mayoritariamente privadas, cuyas características constructivas dicen relación con las de una casa habitación, y que ofrece el servicio de desayuno de manera facultativa.
40. **Hostel**; albergue: establecimiento cuya capacidad para prestar el servicio de alojamiento turístico es en habitaciones comunes y/o habitaciones privadas, al igual que sus baños, y que dispone, además, de un recinto común de cocina para que los huéspedes se preparen sus propios alimentos. Debe contar con el servicio de recepción y servicio de aseo del establecimiento. Además, debe tener disponible información turística y publicación de actividades de esparcimiento entre los huéspedes. Los hostel o albergues pueden recibir el nombre de refugios
41. **Hostería**: establecimiento que provee principalmente servicio de alimentación en un restaurante y que adicionalmente provee el servicio de alojamiento turístico en unidades habitacionales. Debe contar con estacionamiento de vehículos, ubicados junto o frente al edificio principal.
42. **Hotel**: establecimiento que provee alojamiento turístico mayoritariamente en habitaciones, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo. Disponen además como mínimo del servicio de recepción durante las 24 h y el servicio de desayuno estando o no incluido en la tarifa, servicio de mucamas, servicio de conserjería y servicio de custodia de equipaje, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuando el establecimiento cuente con habitaciones con acceso desde el nivel del suelo y con estacionamiento frente a las habitaciones o dentro del recinto, se puede denominar motel.
43. **Hotel boutique**: establecimiento que ofrece el servicio de alojamiento turístico en habitaciones y bajo un concepto definido, presente tanto en habitaciones, como lugares de uso común e informado previamente a los clientes, entregando un servicio de atención personalizada. Se encuentra emplazado en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo. Disponen, además como mínimo del servicio de recepción en español y un segundo





- idioma, además del servicio de desayuno incluido en su tarifa. Tiene definido e implementado un sistema de medición de satisfacción de clientes. Son constitutivos de la clase hotel boutique, tener un concepto definido y la atención personalizada.
44. **Kayak:** Es una embarcación de cubierta alargada, semicerrada, construida de resinas, fibras sintéticas, de vidrio, carbono o polietileno. El deportista va sentado mirando hacia proa y utiliza para propulsión un remo de doble pala. Existen modelos de 1 o 2 tripulantes.
45. **Kayak de Mar:** Es un tipo de kayak más alargado, que permite navegar en forma segura sobre, dispone de compartimentos estancos, cuentan con timón y pedales ajustables u orza para su dirección. En el caso de travesías, disponen de faldón para impedir el ingreso de agua al compartimiento del deportista. (Circular A-41/008 DGTM – Valparaíso 07 Abril 2011)
46. **Observación de aves:** birdwatching; birding: actividad guiada específica dentro del género de observación de flora y fauna, que consiste en visitar lugares específicos con el objetivo de observar, identificar y/o registrar (fotografía, grabación, filmación, dibujos y similares) a las aves en su medio natural.
47. **Observación de flora y fauna:** actividad guiada que consiste en visitar lugares específicos con la finalidad de observar, identificar y/o registrar (fotografía, grabación, filmación, dibujos y similares) a la flora y fauna en su medio natural sea este terrestre, acuático y/o marino.
48. **Paseos Náuticos:** Navegación turística, realizada en una embarcación adecuada, debidamente autorizada por la Autoridad Marítima, para navegar en áreas marítimas fluviales o lacustres, sin que el cliente pernocte en la embarcación.
49. **Patrimonio cultural:** conjunto de bienes materiales e inmateriales, que constituyen la herencia de un grupo humano y que refuerzan emocionalmente su sentido de comunidad con una identidad propia y que son percibidos por otros como característicos.
50. **Patrimonio cultural inmaterial:** los usos, representaciones, expresiones, conocimientos y técnicas - junto con los instrumentos, objetos, artefactos y espacios culturales que les son inherentes- que las comunidades, los grupos y en algunos casos los individuos reconozcan como parte integrante de su patrimonio cultural. Este patrimonio cultural inmaterial, que se transmite de generación en generación, es recreado constantemente por las comunidades y grupos en función de su entorno, su interacción con la naturaleza y su historia, infundiéndoles un sentimiento de identidad y continuidad y contribuyendo así a promover el respeto de la diversidad cultural y la creatividad humana.
51. **Patrimonio cultural material:** aquel constituido por bienes u objetos que tienen sustancia física y pueden ser conservados o restaurados por medio de algún tipo de intervención; éstos pueden ser inmuebles, los cuales se caracterizan por su inamovilidad (tales como edificios, iglesias, parques, sitios arqueológicos, sitios ceremoniales y otros), y muebles que corresponden a los que se pueden trasladar de un lugar a otro (tales como pinturas, esculturas, libros, cerámicas, telares típicos, instrumentos autóctonos y otros).
52. **Patrimonio Turístico:** conjunto de bienes materiales e inmateriales que pueden utilizarse para satisfacer la demanda turística.
53. **Pesca recreativa:** actividad realizada por personas naturales que tiene por objeto la captura de especies hidrobiológicas, en aguas dulces o saladas, con aparejos de pesca personales, sin fines de lucro y con propósito recreativo.





54. **Pilchero (Carguero)**: Cabalgadura destinada al transporte de carga.
55. **Porteador**: Persona que se desempeña en senderos, senderos de montaña y alta montaña, trasladando utensilios, insumos y materiales desde un punto a otro.
56. **Senderismo (hiking)**: Actividad cuyo fin es caminar o visitar una zona determinada, utilizando un sendero de condiciones geográficas variadas, sin pernoctar y que no requieran el uso de técnicas y equipo especializado de montaña.
57. **Servicios de alojamiento turístico**: establecimientos en que se provee comercialmente el servicio de alojamiento, por un período no inferior a una pernoctación, que estén habilitados para recibir huéspedes en forma individual o colectiva, con fines de descanso, recreo, deportivos, de salud, estudios, negocios, familiares, religiosos, u otros similares.
58. **Sillero**: Toda cabalgadura en condición de transportar a una persona sobre sí.
59. **Transporte de Turistas**: Se define como toda actividad encaminada a prestar servicios de transporte privado remunerado de turistas nacionales o extranjeros que se dirijan a un lugar distinto a aquel en que tienen su residencia, con fines de recreo, familiares, deportivos, entre otros, que no involucren el desarrollo de actividades comerciales.
60. **Transporte de turistas**: todas aquellas personas que prestan el servicio de transporte privado remunerado a turistas nacionales o extranjeros, que se dirijan a un lugar distinto a aquel en que tienen su residencia, con fines de recreo, familiares, deportivos, entre otros, que no involucren el desarrollo de actividades remuneradas. El servicio de transporte de turistas deberá ser prestado directamente por un operador turístico con vehículos de su propiedad o ser contratado por éste, lo cual deberá acreditarse al momento de solicitarse la autorización respectiva.
61. **Transporte privado remunerado de pasajeros**: es una actividad por la cual una persona contrata a otra persona, con el objeto de que ésta última transporte exclusivamente a uno o más pasajeros individualizados en forma predeterminada, desde un origen hasta un destino preestablecidos. También se entenderá por transporte privado remunerado de pasajeros, el servicio de transporte que las propias empresas, instituciones públicas o instituciones de educación superior, proporcionen a su personal. Inciso tercero del art. 2° del Decreto N° 80/2004 del Min. De Transporte y Telecomunicaciones.
62. **Traslado (Transfer)**: Se define así al traslado de turistas desde un punto (A) ya sea dentro o fuera de la comuna, a un punto (B). Sus detenciones son para abastecimiento, servicios o en caso de emergencia.
63. **Tour operador**; operador mayorista: organización comercial que diseña y provee paquetes, productos o servicios turísticos, propios o de terceros, los cuales pueden comprender transporte, estadía y otros.
64. **Tour operador doméstico**; tour operador interno: aquel que desarrolla su producto a residentes visitando su propio país.
65. **Tour operador emisor**: aquel que desarrolla su producto para los residentes del propio país que se dirigen a otros países.
66. **Tour operador receptor**: aquel que desarrolla su producto para no residentes procedentes de un país determinado.
67. **Turismo**: Conjunto de actividades realizadas por personas durante sus viajes y permanencias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, por motivos diferentes al de ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado.





68. **Turismo Aventura**: Turismo en que se realizan actividades específicas que utilizan el entorno o medio natural como soporte físico y recursos para producir en los turistas determinadas emociones y sensaciones de descubrimiento y de explotación, y que implican cierto empeño, actividad física y riesgo controlado.
69. **Turismo social**: modalidad de turismo que comprende todos los instrumentos y medios a través de los cuales se otorgan facilidades para que las personas, preferentemente de recursos limitados, desarrollen actividades turísticas en condiciones adecuadas de economía, accesibilidad, seguridad y comodidad.
70. **Visita de Día Completo (Full Day Tour)**: Corresponde a un grupo variado de turistas que visita la comuna Torres del Paine sin pernoctar en ésta, pero que incluyen miradores, detenciones, tiempos predeterminados y un determinado circuito en el Parque Nacional.





## **TITULO II Materias Municipales relativas a los servicios de Transporte privado remunerado de Pasajeros, Servicios de Turismo, Turismo Aventura, Agencias de Viajes y Tour Operador**

### **Párrafo Primero: "De las Normas Generales del Transporte Privado Remunerado de Pasajeros, Servicios de Turismo"**

**Art. 4:** Transporte Privado Remunerado de Pasajeros, servicio de Turismo.

1. Desarrollarán esta actividad las empresas o personas naturales que estén legalmente constituidas de acuerdo con las exigencias vigentes establecidas por la ley, atendiendo todas las disposiciones legales y reglamentos que tengan relación con el desarrollo de las actividades de Transporte Privado Remunerado de Pasajeros. A fin de resguardar la seguridad de los pasajeros y la calidad del servicio prestado en la comuna, los prestadores de servicios transportes podrán ingresar a efectuar servicios de excursión con un guía.
2. Los servicios de excursiones, visitas de día completo y traslados, deberán portar una lista de pasajeros en la cual se indique la fecha de ingreso, cantidad de turistas, nacionalidades, tipo y número de documento, agencia responsable, timbre y firma de la empresa responsable, nombre del guía a cargo del grupo y el nombre del conductor del vehículo. Dicho listado de pasajeros deberá ser impreso y no manuscrito, este documento debe ser portado en el vehículo y ser presentadas al momento de ser solicitada por el Inspector Municipal y/o autoridad que la solicite. Lo anterior en conformidad a lo dispuesto en el Decreto 80 de 30 de agosto de 2004 del MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES; SUBSECRETARIA DE TRANSPORTES.
3. El vehículo podrá transitar con una cantidad menor de turistas a la indicada en el listado de pasajeros, no así con un número superior o turistas diferentes a los mencionados en dicho listado.
4. Los vehículos que se estacionen en lugares de concurrencia masiva (miradores y estacionamientos) deberán mantener el motor detenido en conformidad a lo dispuesto en la ley de tránsito.
5. Los vehículos que transiten cerca de lugares de concurrencia masiva deberán circular a una velocidad razonable y prudente, bajo las condiciones existentes, debiendo considerar los riesgos y peligros presentes y los posibles.
6. Los vehículos de Transporte de Turismo deberán disponer de sistema de recolección y depósito de basura, residuos líquidos y orgánicos.





**Art. 5:** Las empresas o personas naturales que presten servicios de Transporte de Pasajeros deberán contar con las exigencias dispuestas en la legislación pertinente; donde la Municipalidad fomentará que quienes se desempeñen en la Comuna, cuenten con el siguiente equipamiento y documentación en sus vehículos:

1. Equipo de Radiocomunicaciones y resolución otorgada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones.
2. El vehículo podrá transitar con una cantidad menor de turistas a la indicada en el listado de pasajeros, no así con un número superior o turistas diferentes a los mencionados en dicho listado.
3. Botiquín el cual debe contener al menos los siguientes artículos; Apósitos de diferentes medidas, mínimo 10 unidades de vendas, Férulas, Guantes quirúrgicos descartables mínimo 5 pares, tijeras, cintas adhesivas hipoalergénicas a lo menos 2 unidades.
4. Equipo de amplificación y micrófono funcionando en condiciones óptimas.

**Art. 6:** Los conductores de turismo que presten servicios en la comuna de Torres del Paine podrán habilitarse voluntariamente como tal y acceder a una credencial de turismo al cumplir los siguientes requisitos y procedimiento:

Para solicitar credencial por primera vez, deben cumplir y cargar la información al portal de trámites, ingresando con su clave única, lo siguiente:

1. Requisitos:
  - a. Cédula de identidad vigente.
  - b. Licencia de conducir:
    - i. Profesional Clase A al día para vehículos considerados como buses o mini buses de 7 o más pasajeros según Decreto Supremo 80 (art.16).
    - ii. Licencia Clase B para choferes de vehículo inscrito como transporte privado de pasajeros, es 4x4 o SUV de hasta 7 pasajeros según Decreto Supremo 80 (art.16) y dictamen 051472N10 CGR.
  - c. Seguro de conductor vigente, según Decreto Supremo 80 (art.23).
  - d. Aceptar con un clic en el cuadro de chequeo dentro del trámite en el portal para aprobar a su compromiso de comportamiento en áreas protegidas.
  - e. Fotografía de Rostro (a rostro descubierto, sin accesorios) tipo carnet.
  - f. En el caso de personas extranjeras, además, deberán demostrar que se encuentran habilitados para trabajar en el país según la normativa vigente, para ello se agregara el siguiente requisito, la Visa de Residencia Sujeta a Contrato o Visa Residencia Temporal.

Para renovar la credencial, se deben presentar los mismos documentos, pero actualizados, ya que todos tienen fecha de caducación:

- a. Cédula de identidad vigente.
- b. Licencia de conducir profesional Clase A o Clase B al día, según sea el caso.





- c. Seguro de conductor vigente, según Decreto Supremo 80 (art.23).
- d. Fotografía actual digital de rostro, (a rostro descubierto, sin accesorios), tipo carnet.
- e. Visa de Residencia Sujeta a Contrato o Visa Residencia Temporal, si es extranjero.



2. Duración de la credencial

- a. Acerca de la vigencia de la credencial de turismo para transportistas, está tendrá fecha de vencimiento de acuerdo con la expiración del Seguro de conductor establecido según Decreto Supremo 80 (art.23). En el caso de conductores extranjeros la fecha de expiración de la credencial será igual a la fecha de expiración de su Visa de Residencia Sujeta a Contrato o Visa Residencia Temporal si esta es anterior a la expiración del Seguro de conductor establecido según Decreto Supremo 80 (art.23).
- b. Para extranjeros que tengan residencia definitiva la duración de la credencial será de acuerdo con la expiración del Seguro de conductor establecido según Decreto Supremo 80 (art.23).

3. Presentación de documentos adulterados o falsos

- a. Para aquellos usuarios que entreguen documentación categorizada como falsa o adulterada, una vez identificado el hecho, se rechazará la solicitud y **no podrá optar nuevamente a la acreditación por el período de 1 año corrido de la fecha de lo acontecido**, lo que se hará efectivo a través del bloqueo del número de RUT del portal de trámites. Al mismo tiempo, se le notificará a las empresas o entidades aludidas en el documento falsificado o adulterado de lo sucedido con el usuario a través de oficio, para que procedan según corresponda.

4. Causales de eliminación de la credencial

- a. Será causal de pérdida de su acreditación y retiro de la credencial a las personas que infrinjan alguna de las prohibiciones establecidas en el Anexo N°1 de esta ordenanza que funde esa sanción.

5. Extravío de la credencial

- a. En el caso de extravío de la credencial, se solicitará una declaración jurada ante notario de extravío y el titular deberá pagar la suma de \$5.000.- (Cinco





mil pesos) para efectos de reimpresión y duplicado de credencial.

6. Beneficios

- a. Los poseedores de la credencial de turismo para conductores de turismo tendrán acceso gratuito al Parque Nacional Torres del Paine y contarán con un código QR en su credencial para su identificación y registro en las porterías, el cual, al escanear, contiene el documento del convenio establecido por CONAF que lo permite.
- b. Los poseedores de la credencial tendrán acceso a publicidad gratuita en el sitio web del municipio, como prestadores de servicios de transporte privado de pasajeros, publicando su nombre y contacto en la lista de Transportistas habilitados de la comuna de Torres del Paine, previa aceptación del usuario.

**Art. 7:** Para que el transportista acreditado pueda hacer válido el beneficio otorgado por la presente ordenanza, **debe mostrar su credencial entregada por el Municipio junto al documento de inscripción del Vehículo para Transporte Turístico privado del MTT en el que se encuentra trabajando en ese momento.** De igual manera, el transportista debe portar su credencial en un lugar visible en todo momento, para acreditar que está cumpliendo con la normativa y se compromete con lo establecido en la presente ordenanza.





## **Párrafo Segundo: "De las Normas Generales de la Actividad de Turismo Aventura, Agencias de Viaje y Tour Operadores."**

**Art. 8:** Desarrollarán la actividad, las empresas o personas naturales que estén legalmente constituidas de acuerdo a las exigencias vigentes establecidas por las disposiciones legales y reglamentos que tengan relación con el desarrollo de actividades del Turismo Aventura, Agencias de Viaje y Tour Operadores y que cumplan con los requisitos que especifica la Ley de Rentas Municipales, para el desarrollo de Actividades Económicas.

1. Las personas naturales o jurídicas que desarrollen esta actividad deben, en caso de ser procedente conforme a la ley, encontrarse registradas en conformidad al Título II del Decreto N°19 del 31 de enero de 2018 del MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO, que fue publicado en el Diario Oficial el día 12 de abril de 2019, fecha en la que entró en vigor.
2. Estar registrado en el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR, según indicado en la Ley. 20.423 de Turismo y su reglamento Decreto N°19/2019.
3. Las personas naturales o jurídicas, que promuevan o comercialicen las actividades de turismo aventura que se hace mención en esta ordenanza deben dar cumplimiento a cabalidad a lo establecido en la normativa vigente según actividad y especialidad (ver apartado específico) las disposiciones del Decreto N°19/2019 señalado precedentemente y/o disposiciones pertinentes.
4. Deberán exhibir toda la documentación obligatoria, en los casos que así proceda y exhibir, además, en caso de existir, toda la documentación adicional relativa a la realización de la actividad en particular.
5. Todo menor para participar en cualquier actividad debe contar con el permiso de, al menos uno de sus padres o quienes estén a su cuidado, sin perjuicio de las demás disposiciones reglamentarias específicas que puedan aumentar los requisitos o impedir la participación de jóvenes de una cierta edad en una actividad específica.
6. A fin de favorecer las eventuales acciones de apoyo en materias de seguridad que la Municipalidad esté en condiciones de brindar. Las empresas, agencias o personas naturales, que presten servicios de Turismo aventura en la Comuna Torres del Paine, podrán durante los meses de agosto, septiembre y octubre de cada año, inscribir sus circuitos según actividades específicas señaladas en el párrafo segundo del presente título, además de presentar ante la Municipalidad la siguiente documentación exigida en caso de existir o ser procedente:





- Póliza de seguros.
  - Certificado de Inscripción, en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos.
  - Comprobantes de cumplimiento de las disposiciones establecidas en esta ordenanza municipal.
  - La demás documentación que, en virtud de otras disposiciones, se deban portar.
7. Las empresas, agencias, tour operadores o personas naturales que presenten la documentación exigida, serán reconocidas por la Ilustre Municipalidad de Torres del Paine con un Logo adhesivo, distintivo de cumplimiento de las disposiciones establecidas en la ordenanza, el cuál debe estar presente en el vehículo registrado y en su sitio web para ser visualizado por los contratantes de servicios.
- 7.1. Este sello de Tour Operador turístico tendrá un número de serie para identificar y verificar la veracidad del sello de cada vehículo, asociándolo a la patente de dicho vehículo, quedando un registro en este municipio para propia difusión en sitio web municipal, como publicidad gratuita.
- 7.2. Para aprobar dicha publicidad y exhibición de datos de la empresa, debe aceptar con un clic en el cuadro de chequeo dentro del trámite en el portal para autorizar.
- 7.3. Requisitos para obtener sello Operador Turístico:
- a. Registro de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR, como tour operador, según indicado en la Ley. 20.423 de Turismo.
  - b. Copia de patente comercial, tributar en la región de Magallanes (sello de identidad local).
8. Los tours operadores que trabajen en el territorio comunal en vehículo habilitado, deberán contar con un listado del staff que va a bordo del vehículo, al igual que cualquier vehículo de transporte de pasajeros.

**Art. 9:** En caso de Accidentes:

1. La empresa y/o guías involucrados, deberán facilitar la máxima cooperación para entregar el socorro requerido, facilitar la investigación y acción de rescate.
2. Las empresas involucradas deben realizar las gestiones que activen la ejecución de su Plan de Respuesta a las Emergencias, según lo dispuesto en el decreto N°19/2019 Reglamento de Ley N°20.423.





3. Todo accidente deberá ser puesto en forma inmediata en conocimiento de Carabineros de Chile y la Municipalidad de Torres del Paine, para que estos activen sus respectivos planes de emergencias y COGRID. En caso de que el accidente se presente dentro del Parque Nacional Torres del Paine se debe informar adicionalmente a la Administración de dicho Parque, utilizando para ello, el medio de comunicación más rápido y expedito, por el responsable de la excursión.





### Párrafo Tercero: "De las Normas Específicas para cada actividad"

**Art. 10:** Las personas naturales o jurídicas que presten Servicios de Turismo Aventura, Agencias de Viaje y Tour Operador deberán promover la entrega de un servicio turístico de calidad y dando cumplimiento a la normativa respectiva y específicamente con las siguientes características:

1. Normas Específicas de Excursionismo: Toda actividad de **Turismo Aventura-Excursionismo o Trekking**, que se lleva a cabo en territorio nacional debe cumplir obligatoriamente con lo dispuesto en la [NCH 2985 of 2006](#), según la Ley 20.423 y su reglamento dispuesto en el Decreto N°19/2019.
2. Normas específicas para la actividad de Cabalgatas: Toda actividad de **Turismo Aventura-Cabalgatas**, que se lleva a cabo en territorio nacional debe cumplir obligatoriamente con lo dispuesto en la [NCH 3001 of 2006](#), según la Ley 20.423 y su reglamento dispuesto en el Decreto N°19/2019.
3. Normas específicas de la actividad de Cicloturismo: Toda actividad de **Turismo Aventura-Cicloturismo** que se lleva a cabo en territorio nacional debe cumplir obligatoriamente con lo dispuesto en la [NCH 3050 of 2007](#), según la Ley 20.423 y su reglamento dispuesto en el Decreto N°19/2019.
4. Normas específicas de la actividad de Paseos Náuticos: Toda actividad de **Turismo Aventura-Paseos Náuticos** que se lleva a cabo en territorio nacional debe cumplir obligatoriamente con lo dispuesto en la [NCH 3016 of 2006](#), según la Ley 20.423 y su reglamento dispuesto en el Decreto N°19/2019.
5. Normas específicas de la actividad de Escalada en Roca: Toda actividad de **Turismo Aventura-Escalada en Roca** que se lleva a cabo en territorio nacional debe cumplir obligatoriamente con lo dispuesto en la [NCH 3018 of 2006](#), según la Ley 20.423 y su reglamento dispuesto en el Decreto N°19/2019.
6. Normas Específicas de la Actividad de Canotaje: Toda actividad de **Turismo Aventura-Canotaje** que se lleva a cabo en territorio nacional debe cumplir obligatoriamente con lo dispuesto en la [NCH 2996 of 2006](#), según la Ley 20.423 y su reglamento dispuesto en el Decreto N°19/2019.
7. Normas específicas de la actividad de Pesca Recreativa: Toda actividad de **Turismo Aventura-Pesca recreativa** que se lleva a cabo en territorio nacional debe cumplir obligatoriamente con lo dispuesto en la [NCH 3008 of 2006](#), según la Ley 20.423 y su reglamento dispuesto en el Decreto N°19/2019.
8. Normas Específicas de la Actividad de Observación de Flora y Fauna: Toda actividad de **Turismo Aventura-Observación de Flora y Fauna** que se lleva a cabo en territorio nacional debe cumplir obligatoriamente con lo dispuesto en la





[NCH 3069 of 2007](#), según la Ley 20.423 y su reglamento dispuesto en el Decreto N°19/2019.

9. Normas Específicas de la Actividad de Senderismo o Hiking: Toda actividad de **Turismo Aventura-Senderismo o Hiking** que se lleva a cabo en territorio nacional debe cumplir obligatoriamente con lo dispuesto en la [NCH 2975 of 2006](#), según la Ley 20.423 y su reglamento dispuesto en el Decreto N°19/2019.

**Art. 11:** El botiquín de Primeros Auxilios para guías debe contener lo siguiente, como mínimo:

- Apósitos de diferentes medidas, mínimo 10 unidades,
- Vendas mínimo 3 unidades,
- Máscara de RCP,
- Férulas,
- Guantes quirúrgicos descartables mínimo 5 pares,
- tijeras,
- cintas adhesivas hipo alérgicas mínimo 2 unidades,
- jeringas de limpieza,
- Manta térmica,
- suero fisiológico,
- mantas térmicas (guías de kayak) mínimo 2 unidades.





## Párrafo Cuarto: "De la habilitación de Guías de Turismo"

### Art. 12: Guías de Turismo

Los **guías de Turismo** que presten servicios en la comuna de Torres del Paine podrán habilitarse voluntariamente como:

- **Guía Asistente**, que por primera vez se acredita como guía de la comuna de Torres del Paine y no tiene o no acredita experiencia previa en la Región. Esta tipología es sólo para asistencia, NO incluye actividades de guiado.
- **Guía de turismo General**, Es aquel que posee los conocimientos necesarios para guiar en la Comuna de Torres del Paine. Posee título de enseñanza superior área Turismo, no acredita especialidad, pero debe acreditar experiencia mínima de 2 años en la Región. Esta tipología de guía NO incluye el guiado en circuitos de Montaña.
- **Guía de turismo Especializado**, es aquel que posee los conocimientos, experiencia y competencias necesarios para guiar en la Comuna de Torres del Paine y documentación para acreditar su Especialidad, detalladas en el Art. N°10. Además, al momento de solicitar la habilitación como guía especializado, debe contar con la credencial de guía de turismo general con una antigüedad igual o superior a dos años.
- **Guía asistente en Práctica técnico-profesional de educación superior**, se acredita con el fin de ejercer su práctica técnica-profesional de educación superior para adquirir experiencia en la región y en su área, y será válida durante el tiempo que acredite su práctica mediante documento de la institución. **Esta credencial será gratuita para el estudiante.**

Los Guías de Turismo podrán acceder a una credencial al cumplir los siguientes requisitos y procedimiento:

#### 1. Requisitos obligatorios:

Los requisitos mínimos para obtener la credencial **por primera vez** se detallan a continuación:

- a. Ser mayor de 18 años.
- b. Cedula de identidad vigente.
- c. Estar registrado en el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR, según indicado en la Ley. 20.423 de Turismo y su reglamento Decreto N°19/2019.
- d. Certificado de curso de primeros auxilios vigente.
  - i. **Guía Asistente**: Curso de primeros auxilios de mínimo 32 horas validado por medio de certificado, diploma o similar emitido por entidad competente y vigente.
  - ii. **Guía General**: Curso de primeros auxilios de mínimo 32 horas





validado por medio de certificado, diploma o similar emitido por entidad competente y vigente.

- iii. **Guía Especializado:** Curso de primeros auxilios en zonas remotas de 80 horas o equivalente validado por medio de certificado, diploma o similar emitido por entidad competente y vigente.
- e. Certificado de salud compatible con las actividades especializadas a realizar, con un máximo de antigüedad de 6 meses, otorgado por un médico, con sus datos, timbrado y verificable.
- f. Rendir satisfactoriamente prueba única de conocimientos y competencias de la Municipalidad de Torres del Paine, elaborada en conjunto por la comisión de educación en turismo comunal compuesta por Centro de Investigación GAIA Antártica de la UMAG, Docentes de la Universidad Andrés Bello, CONAF, Funcionarios de Salud, Cultores que forman parte del Patrimonio Cultural Inmaterial modo de vida asociado a las labores de campo de Torres del Paine y del Departamento de Desarrollo Sostenible del Municipio, Administración Municipal, operadores y guías turísticos de la región.
- g. Fotografía actual digital tipo carnet (a rostro descubierto, sin accesorios)
- h. Acreditación de Experiencia válida y verificable, mediante lo siguiente, según habilitación:
  - i. **Guía Asistente:** Acreditación de a lo menos 2 años guiando en cualquier parte del país, firmado y timbrado, con datos de contacto de la empresa y certificado ante notario o carpeta tributaria de SII de los últimos dos años.
  - ii. **Guía General:** Acreditación de a lo menos 2 años de experiencia de guiado en la comuna, firmado y timbrado, con datos de contacto de la empresa y certificado ante notario, o carpeta tributaria de SII de los últimos dos años.
  - iii. **Guía Especializado:**
    - a) Credencial de guía de turismo general con una antigüedad igual o superior a dos años.
    - b) Y cursos de especialización en la actividad que desee habilitarse o experiencia comprobable, según tipología detallada a continuación:
- Excursionismo
  - 1. Curso o certificación de montaña básico impartido por un instructor certificado por ENAM, FEACH o similar
  - 2. O haber cursado una carrera validada por el Ministerio de Educación que contenga dentro de su malla curricular una asignatura de montañismo, excursionismo o similar (adjuntar malla curricular junto al certificado de título).
  - 3. O carta de recomendación que compruebe experiencia, firmado y timbrado, con datos de contacto de la empresa y certificado ante notario, emitida por algún Club de Montaña de la Región de Magallanes.
- Cabalgatas
  - 1. Acreditar a lo menos 2 años de experiencia como guía de





cabalgatas, idealmente en el destino Torres del Paine, con certificado firmado y timbrado, con datos de contacto de la empresa y certificado ante notario o carpeta tributaria de SII de los últimos dos años.

- **Cicloturismo**
  1. Acreditar experiencia laboral comprobable como guía de ciclo turismo de mínimo 2 años con certificado firmado y timbrado, con datos de contacto de la empresa y certificado ante notario
  2. O carpeta tributaria de SII de los últimos dos años, con glosa que acredite servicios.
  3. O curso de Guía de cicloturismo acreditado con certificado o diploma de entidad competente.
- **Paseos Náuticos**
  1. Licencia de tripulante de nave menor, otorgada por la Armada de Chile.
- **Escalada en Roca:**
  1. Curso de escalada deportiva acreditado con certificado o diploma de entidad competente.
  2. Curso de progresión glaciario con certificado o diploma de entidad competente.
- **Actividad de Canotaje**
  1. Certificado Nivel 3 Kayak de Mar Guía Líder o Superior.
- **Pesca Recreativa**
  1. Carnet de pesca, SERNAPESCA, vigente por a lo menos un año.
  2. Acreditar a lo menos dos años de experiencia realizando la actividad en la región con certificado firmado y timbrado, con datos de contacto de la empresa y certificado ante notario o carpeta tributaria de SII de los últimos dos años.
- **Senderismo o Hiking**
  1. Acreditar a lo menos dos años de experiencia realizando la actividad en la región con certificado firmado y timbrado, con datos de contacto de la empresa y certificado ante notario o carpeta tributaria de SII de los últimos dos años.
- **Observación de Flora y Fauna**
  1. Acreditar a lo menos dos años de experiencia realizando la actividad en la región con certificado firmado y timbrado, con datos de contacto de la empresa y certificado ante notario o carpeta tributaria de SII de los últimos dos años.

**Para renovación** de credencial, de manera de facilitar la experiencia del usuario, se debe cargar en el portal de trámites los siguientes documentos:

- a. Cédula de identidad vigente.
- b. Credencial anterior de la especialización que está renovando. Si solicita otra especialización, se toma como solicitud por primera vez.
- c. Certificado de curso de primeros auxilios vigente según tipología.





- d. Certificado de salud compatible con las actividades especializadas a realizar, con un máximo de antigüedad de 6 meses, otorgado por un médico.
- a. Fotografía actual digital de rostro, (a rostro descubierto, sin accesorios), tipo carnet.
- i. En cada renovación debe rendir satisfactoriamente prueba única de conocimientos y competencias de la Municipalidad de Torres del Paine, elaborada en conjunto por la comisión de educación en turismo comunal compuesta por Centro de Investigación GAIA Antártica de la UMAG, Docentes de la Universidad Andrés Bello, CONAF, Funcionarios de Salud, Cultores que forman parte del Patrimonio Cultural Inmaterial modo de vida asociado a las labores de campo de Torres del Paine y del Departamento de Desarrollo Sostenible del Municipio, Administración Municipal, operadores y guías turísticos de la región, a excepción de aquellos que posean la credencial blanca antigua entregada por CONAF (más de 10 años de antigüedad), quienes tienen la opción de rendirla.
- j. Registro de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR vigente y/o con estado definitivo (para aquellos que entregaron su certifica provisorio).

En el caso de Guías extranjeros, además, deberán demostrar que se encuentran habilitados para trabajar en el país según la normativa vigente, para ello se agregara el siguiente requisito de Visa de Residencia Sujeta a Contrato o Visa Residencia Temporal.

## **2. Procedimiento obtención credencial de guía turismo municipalidad Torres del Paine**

Para acreditarse, re acreditarse o solicitar reimpresión o algún otro trámite indicado en esta ordenanza, debe ingresar a <https://portal.munitorresdelpaine.cl/> con su Clave única, ya que este trámite es personal e intransferible, y sólo puede ser realizado por el titular, ya que el registro queda bajo el nombre vinculado al RUT con el cuál se ingresa.

Una vez que el usuario ingresa al portal mediante la autenticación indicada anteriormente, debe seguir las indicaciones del anexo N°2 de esta ordenanza.

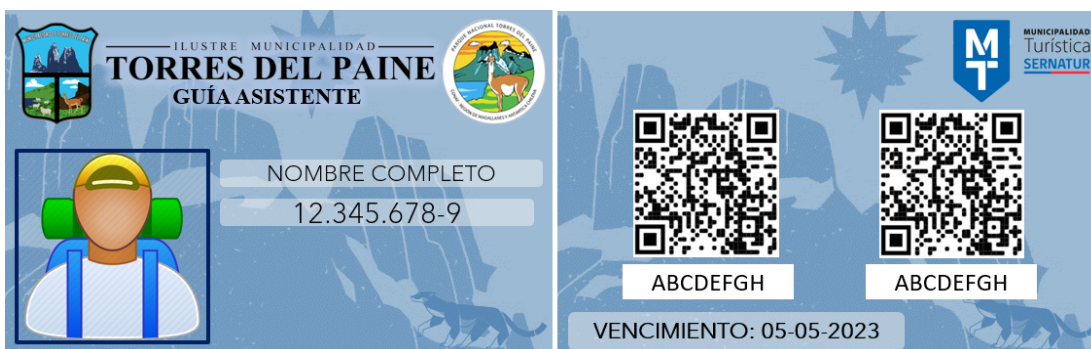
## **3. Requisitos para Guía Asistente en práctica técnico-profesional de educación superior**

- Carrera vinculada al Turismo acreditable con malla curricular oficial de institución de educación superior.
- Carta de presentación de la institución de educación superior, donde conste el número de horas de práctica y responsable académico a cargo de prácticas.
- Certificado o documento que acredita el seguro escolar del o la estudiante.
- Carta de aceptación de práctica, debidamente firmada, de una empresa de turismo registrada en Sernatur, donde se adjunte la copia de dicho registro.





4. Las credenciales impresas tendrán el siguiente diseño y colores, según tipología:





## 5. Duración de la credencial

- En términos generales la credencial de guías de turismo tendrá una duración de 2 años.
- En el caso de guías extranjeros la fecha de expiración de la credencial será igual a la fecha de expiración de su Visa de Residencia Sujeta a Contrato o Visa Residencia Temporal.
- Para extranjeros que tengan residencia definitiva la duración de la credencial será de 2 años.
- Para Guía Asistente en práctica, tendrá la duración indicada en la carta de solicitud de práctica técnico-profesional.

## 6. Presentación de documentos adulterados o falsos

- a. Para aquellos usuarios que entreguen documentación categorizada como falsa o adulterada, una vez identificado el hecho, se rechazará la solicitud y **no podrá optar nuevamente a la acreditación por el periodo de 1 año corrido de la fecha de lo acontecido**, lo que se hará efectivo a través del bloqueo del número de RUT del portal de trámites. Al mismo tiempo, se le notificará a las empresas o entidades aludidas en el documento falsificado o adulterado de lo sucedido con el usuario a través de oficio, para que procedan según corresponda.

## 7. Causales de eliminación de la credencial

- a. Será causal de pérdida de su acreditación y retiro de la credencial a las personas que infrinjan alguna de las prohibiciones establecidas en el Anexo N°1 de esta ordenanza, incluyendo el apartado "otras prohibiciones".

## 8. Extravío de la credencial

- a. En el caso de extravío de la credencial, se podrá solicitar una reimpresión por el portal municipal <https://portal.munitorresdelpaine.cl/>. Se solicitará una declaración jurada **ante notario** de extravío y el titular deberá pagar la suma de \$5.000.- (cinco mil pesos) para efectos de duplicado **y reimpresión**.

## 9. Beneficios

- a. Los poseedores de la credencial de turismo que cumplan con el requisito opcional de habilitación de CONAF tendrán acceso gratuito al Parque Nacional Torres del Paine y contarán con un código QR, el cual, al escanear, contiene el documento del convenio establecido por CONAF que lo permite. Además, los guías especializados de excursionismo tendrán acceso a los senderos restringidos del Parque Nacional Torres del Paine.
- b. Los poseedores de la credencial tendrán acceso a publicidad gratuita en el sitio web del municipio, como prestadores de servicios guía de turismo, en cualquiera de sus categorías, publicando su nombre y contacto en la lista de acreditados de la comuna de Torres del Paine, previa aceptación del usuario.





## Párrafo Quinto: "De la Prueba Única para acreditación de guías"

**Art. 13:** La prueba única de conocimientos y competencias online de la Municipalidad de Torres del Paine fue elaborada por la comisión de educación en turismo comunal, compuesta por docentes del Centro de Investigación GAIA Antártica de la UMAG, Docentes de la Universidad Andrés Bello, CONAF, Funcionarios de Salud, Cultores que forman parte del Patrimonio Cultural Inmaterial modo de vida asociado a las labores de campo de Torres del Paine y del Departamento de Desarrollo Sostenible del Municipio, Administración Municipal, operadores y guías turísticos de la región.

Una vez que el usuario ha ingresado al portal y cargado todos los documentos, según la tipología que corresponda, y este proceso ha sido aprobado, llegará al correo electrónico un link con usuario y contraseña para la rendición de la prueba única online.

La muestra de preguntas es aleatoria, extraída del banco de preguntas creado por la comisión de educación en turismo comunal, teniendo un tiempo límite de rendición de 30 minutos con 20 preguntas para guía general y guía asistente, y 45 minutos con 30 preguntas para guía especializado.

Se requiere de un 80% de respuestas correctas para aprobar dicha prueba única. En caso de no aprobar, su cuenta será bloqueada por un periodo de 15 días corridos, donde luego del paso de estos, podrá volver a intentarlo. De reprobar nuevamente en el segundo intento, su cuenta será bloqueada por 30 días, al tercer intento fallido se bloqueará por 45 días y al cuarto y siguientes, por 90 días. Esto con el fin de dar tiempo al usuario de leer el material complementario para reforzar conocimientos. No se habilitará el portal a ningún usuario que haya bloqueado su acceso por no aprobar la prueba, deberá esperar el plazo establecido.

El banco de preguntas se irá robusteciendo a medida que los actores que forman parte de la comisión vayan actualizando y creando contenido, según requerimientos levantados por la unidad de Turismo Municipal. La actualización debe realizarse año a año.





## Párrafo Sexto: "De la habilitación de Porteadores"

**Art. 14:** Los porteadores que presten servicios en la comuna de Torres del Paine podrán habilitarse voluntariamente como tal y acceder a una credencial de turismo al cumplir los siguientes requisitos y procedimiento:

1. Requisitos obligatorios:
  - a. Ser mayor de 18 años
  - b. Cédula de identidad vigente
  - c. Curso de primeros auxilios de mínimo 32 horas vigente validado por medio de certificado, diploma o similar emitido por entidad competente.
  - d. Curso o certificación de montaña básico impartido por un instructor certificado por ENAM, FEACH o similar; haber cursado una carrera validada por el Ministerio de Educación que contenga dentro de su malla curricular una asignatura ramo de montañismo (adjuntar malla curricular junto al certificado de título); o, carta de recomendación que compruebe experiencia firmado y timbrado, con datos de contacto de la empresa y certificado ante notario, emitida por algún Club de Montaña de la Región de Magallanes.
  - e. Certificado de salud compatible con las actividades especializadas a realizar, con un máximo de antigüedad de 6 meses, otorgado por un médico, con sus datos, timbrado y verificable.
  - f. Acreditación laboral de a lo menos 2 años de experiencia en la comuna, desempeñándose como porteador o relativo a sus labores (armado de carpas, cocina, entre otros), firmado y timbrado, con datos de contacto de la empresa y certificado ante notario o la carpeta tributaria de SII de los últimos dos años.
  - g. Fotografía actual digital tipo carnet (a rostro descubierto, sin accesorios).
  - h. Rendir satisfactoriamente prueba única de conocimientos y competencias de la Municipalidad de Torres del Paine, elaborada en conjunto por la comisión de educación en turismo comunal compuesta por Centro de Investigación GAIA Antártica de la UMAG, Docentes de la Universidad Andrés Bello, CONAF, Funcionarios de Salud, Cultores que forman parte del Patrimonio Cultural Inmaterial modo de vida asociado a las labores de campo de Torres del Paine y del Departamento de Desarrollo Sostenible del Municipio, Administración Municipal, operadores y guías turísticos de la región.

**Para renovación** de la credencial, de manera de agilizar el trámite del usuario, se deben presentar los siguientes documentos:

- a. Cédula de identidad vigente
- b. Credencial anterior de Porteador validando experiencia. Si solicita otra categoría, se toma como solicitud por primera vez.
- c. Certificado de salud compatible con las actividades especializadas a realizar, con un máximo de antigüedad de 6 meses, otorgado por un médico, otorgado por un médico, con sus datos, timbrado y verificable.
- d. Curso de primeros auxilios de 32 horas vigente validado por medio de certificado, diploma o similar emitido por entidad competente.
- e. Fotografía actual digital tipo carnet (a rostro descubierto, sin accesorios).





En el caso de personas extranjeras, además, deberán demostrar que se encuentran habilitados para trabajar en el país según la normativa vigente, para ello se agregará el requisito de Visa de Residencia Sujeta a Contrato o Visa Residencia Temporal



3. Duración de la credencial

- En términos generales la credencial de turismo para portadores y asistentes de guías tendrá una duración de 2 años.
- En el caso de guías extranjeros la fecha de expiración de la credencial será igual a la fecha de expiración de su Visa de Residencia Sujeta a Contrato o Visa Residencia Temporal
- Para extranjeros que tengan residencia definitiva la duración de la credencial será de 2 años.

4. Presentación de documentos adulterados o falsos

- Para aquellos usuarios que entreguen documentación categorizada como falsa o adulterada, una vez identificado el hecho, se rechazará la solicitud y **no podrá optar nuevamente a la acreditación por el período de 1 año corrido de la fecha de lo acontecido**, lo que se hará efectivo a través del bloqueo del número de RUT del portal de trámites. Al mismo tiempo, se le notificará a las empresas o entidades aludidas en el documento falsificado o adulterado de lo sucedido con el usuario a través de oficio, para que procedan según corresponda.

5. Causales de eliminación de la credencial

- Será causal de pérdida de su acreditación y retiro de la credencial a las personas que infrinjan alguna de las prohibiciones establecidas en el Anexo 1 de esta ordenanza, que funde esa sanción.

6. Extravío de la credencial

- En el caso de extravío de la credencial, podrá solicitarse una reimpresión para ello se solicitará una declaración jurada simple de extravío y el titular deberá pagar la suma de \$5.000.- (cinco mil pesos) para efectos de duplicado.

7. Beneficios

- Los poseedores de la credencial de turismo tendrán acceso gratuito





al Parque Nacional Torres del Paine y contarán con un código QR, el cual, al escanear, contiene el documento del convenio establecido por CONAF que lo permite.

- b. Los poseedores de la credencial tendrán acceso a publicidad gratuita en el sitio web del municipio, como porteadores, publicando su nombre y contacto en la lista de acreditados de la comuna de Torres del Paine, previa aceptación del usuario.





## **Párrafo Séptimo: "De las Exigencias de traslado, equipamiento y características de canoas (kayak)"**

**Art. 15:** Las empresas o personas naturales que presten servicios de canotaje deberán contar con las exigencias dispuestas en la ley 20.423 y además contar con el siguiente equipamiento, normas de traslado y características:

1. Del traslado:

- 1.1. Todo traslado de kayaks dentro de la Comuna Torres del Paine, deberá ser efectuado en vehículos debidamente equipados para ello, esto deberá ser en un carro debidamente inscrito y que cumpla con las exigencias dispuestas por la Ley.
- 1.2. Para grupos pequeños se podrá hacer el transporte de kayaks sobre vehículos que cuenten con estructuras metálicas especialmente diseñadas para dicha tarea, los kayaks deberán ir correctamente amarrados a dicha estructura para evitar cualquier tipo de accidente a lo largo del transporte.
- 1.3. En el caso de transportar clientes, este vehículo tendrá que tener los permisos del ministerio de transporte para efectuar dicho traslado.

2. Del equipamiento:

- 2.1. Trajes de neopreno de una pieza de a lo menos 3mm o traje seco.
- 2.2. Chaqueta del kayak
- 2.3. Chalecos salvavidas (con silbato y espejo incorporado), para cliente(s) y guía(s), diseñados exclusivamente para la actividad, que se encuentren certificados por un organismo competente, con hebilla para ajuste y que permita la libertad de movimiento, manteniendo mayor porcentaje de flotabilidad en el frente que en la espalda; las hombreras de los chalecos deben estar confeccionadas de manera que permitan el elevamiento del cliente. El guía debe utilizar un chaleco salvavidas con colores identificables del resto de los clientes con sujeción para cuchillo y silbato.
- 2.4. Faldón
- 2.5. Cuchillo específico para la actividad, que debe ir sujeto al chaleco salvavidas del guía.
- 2.6. Casco para cliente(s) y guía(s) diseñado para la navegación en ríos para las excursiones de ½ y 1 día que reman en zona de témpanos.
- 2.7. Botines de neopreno
- 2.8. Medias de neopreno (obligatorio cuando se use Wetsuit, opcional cuando se use Dry Suit)
- 2.9. Guantes de neopreno, manbas o poggies





- 2.10. Bolsas secas (1 de 5 y 1 de 10 litros)
- 2.11. Cuerda de rescate, ubicada en la embarcación del guía de la actividad, mínimo 20 metros y con una resistencia superior a 300 kg.
- 3. De las características de las canoas (kayak de mar/travesía)
  - 3.1. Las embarcaciones deben contar con timón u orza, faldón de neopreno y/ o nylon con dimensiones acordes a su escotilla.
  - 3.2. Bolsa de aire de flotación interna.





## **Párrafo Octavo: "De las Exigencias de las cabalgaduras y aperos"**

**Art. 16:** Las empresas o personas naturales que presten servicios de cabalgata deberán contar con las exigencias dispuestas en la ley N° 20.423 y además contar con los siguientes requisitos para cabalgaduras equipamiento, recomendaciones y prohibiciones:

1. De los requisitos de las cabalgaduras.
  - 1.1. Cabalgaduras en adecuado estado físico, de salud y de limpieza, con un periodo de trabajo que asegure su mansedumbre.
  - 1.2. Cabalgaduras en adecuado estado de alimentación.
  - 1.3. Cabalgaduras debidamente herradas para proteger sus cascos.
2. Del equipamiento.
  - 2.1. Tener a disposición del cliente, aperos en buen estado de funcionamiento y operatividad.
  - 2.2. Cascos para cada turista, en caso de que una persona voluntariamente decida renunciar al uso de casco, la empresa ejecutora del servicio, deberá poseer un formulario en donde se expliquen los riesgos de la actividad y deberá ser formada por el usuario, el uso de casco será irrenunciable para menores de edad.
  - 2.3. Poseer a disposición de los turistas estribos de pie entero o capacho, que permita una fácil salida en caso de caída. En caso de montura inglesa podrá utilizarse con estribo abierto inglés de seguridad.
3. De las prohibiciones. Estará prohibido:
  - 3.1. Portar cualquier artefacto que atente contra la seguridad e integridad física de la cabalgadura.





## **TITULO III Materias Municipales relativas a la Fiscalización y Multas**

### **Párrafo Primero: "De la Fiscalización"**

**Art. 17:** Fiscalizará el cumplimiento de esta Ordenanza los Inspectores Municipales y en cuanto a las materias que sean propias de su competencia fiscalizarán: Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Sernatur, Servicio de Impuestos Internos y Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, entre otras instituciones competentes.

### **Párrafo Segundo: "De las Multas"**

**Art. 18:** Las infracciones a la presente ordenanza, en lo que respecta a lo contenido en Anexo N°1, y que no cuenten con una sanción especial establecida en la respectiva normativa especial aplicable, serán sancionados con multa de:

1. 1 U.T.M. - la primera infracción.
2. 2 U.T.M. - la segunda infracción.
3. 3 U.T.M. - la tercera infracción
4. 4 U.T.M. - la cuarta infracción
5. 5 U.T.M. - desde la quinta infracción en más

De igual forma, el no cumplimiento del Decálogo "Principios Fundamentales a considerar para la observación de Fauna en la comuna de Torres del Paine: Reserva de la Biósfera Torres del Paine - ZOIT Torres del Paine", contenido en el Anexo N°2 de la presente ordenanza, tendrá sanciones categorizadas de la siguiente forma:

Leve: 1 U.T.M.

Grave: 3 U.T.M.

Gravísima: 5 U.T.M.

Dichas Multas serán informadas al juez de policía local de Puerto Natales, para resolver.





## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**Art. 1º Transitorio:** Tras la entrada en vigor de la presente actualización de la Ordenanza, y hasta la incorporación de su valor en la Ordenanza de derechos Municipales, el precio para la obtención de la credencial de habilitación de Guías y porteadores, cualquiera sea su categoría, se fija en \$5.000 (cinco mil pesos) y el precio para la obtención del adhesivo de habilitación de Tour operadores y Planta vehicular hotelera se fija en \$5.000 (cinco mil pesos) por vehículo.

Una vez sea actualizada la Ordenanza de derechos municipales, el valor de obtención de credencial y/o adhesivo de tour operador y planta vehicular hotelera se propondrá ser fijada en 0,1 U.T.M.





## ANEXO N°1

### **PROHIBICIONES EN LAS ÁREAS PROTEGIDAS** ***Se cita Ley N°21.600 Art. 108 (Versión 11/07/2025)***

" ...

Se prohíbe a toda persona ajena a la administración del área protegida:

- a. Remover o extraer tierra de hoja, turba, leña, rocas, arena o ripio.
- b. Intimidar, alimentar, cazar, pescar, capturar, extraer, maltratar, herir o dar muerte a ejemplares de la fauna nativa.
- c. Destruir nidos, lugares de aposentamiento, reproducción o crianza, o ejecutar acciones que interfieran o impidan el cumplimiento del ciclo de reproducción de las especies nativas.
- d. Cortar o descepar ejemplares de plantas, algas, hongos o líquenes.
- e. Recolectar huevos, semillas, flores o frutos.
- f. Introducir ejemplares de especies nativas o exóticas y especies transgénicas, polen, semillas o propágulos transgénicos.
- g. Introducir ganado u otros animales domésticos.
- h. Provocar contaminación acústica, lumínica o atmosférica.
- i. Liberar, vaciar o depositar residuos en lugares no habilitados para el efecto.
- j. Liberar, vaciar o depositar sustancias peligrosas en los sistemas hídricos o en el suelo.
- k. Alterar las condiciones de un área protegida o de los componentes propios de ésta mediante ocupación, aradura, corta, arranque u otras acciones semejantes.
- l. Alterar, remover, rayar, destruir o extraer piezas u otros elementos con significación para las comunidades indígenas que habitan en las áreas protegidas.
- m. Alterar, remover, rayar, destruir o extraer piezas u otros elementos con significación histórica o arqueológica.
- n. Interrumpir, bloquear, alterar o drenar cuerpos o cursos de agua, incluyendo humedales.
- ñ. Rayar, destruir o remover señalética e infografía, e instalar carteles de publicidad.
- o. Causar deterioro en las instalaciones o patrimonio natural existente en el área.
- p. Usar o portar armas.
- q. Pernoctar, comer, encender fuego, instalar campamentos, estacionar, fondear o transitar en lugares o sitios que no se encuentren habilitados o autorizados para ello.
- r. Ingresar a las áreas protegidas sin haber pagado el derecho a ingreso, si corresponde.
- s. Movilizarse en vehículos motorizados o no motorizados en lugares que no estén establecidos para estos fines.
- t. Volar drones.

Estas prohibiciones no se aplicarán a quienes cuenten con el permiso establecido en el artículo 94, ni a quienes ejecuten proyectos o actividades al interior del área, en conformidad a la legislación aplicable.

" ...





Estas prohibiciones están contenidas en la Ley N°21.600 que Crea el Servicio de Biodiversidad y Áreas protegidas y el Sistema Nacional de Áreas Protegidas, y la ley N°20.653 en su artículo 22 Bis, que prohíbe el uso del fuego y fuentes de calor en áreas protegidas. Las infracciones a estas normas están sancionadas según lo establecen las leyes citadas.





## **PROHIBICIONES EN PARQUE NACIONAL TORRES DEL PAINE**



PARQUE NACIONAL TORRES DEL PAINE



## **NORMAS PARA VISITANTES Y TRABAJADORES**

Con el fin de cuidar el Parque y su propia seguridad, usted debe cumplir las siguientes normas y recomendaciones:

- Está prohibido hacer **fuego** en cualquier circunstancia. Está permitido **fumar** solo en lugares autorizados, jamás en los senderos.
- Respete siempre las instrucciones de los **Guardaparques**. Estos representan la autoridad en el parque. Alerte o denuncie cualquier conducta o condición de riesgo.
- Cocine y acampe solo en **lugares** especialmente habilitados y señalizados en el mapa oficial.
- Utilice solamente **rutas y senderos** habilitados y señalizados en el mapa oficial.
- Lleve toda su **basura** fuera del parque.
- Cumpla con los horarios de **cierres de senderos**.
- Utilice **equipamiento** adecuado para la actividad que tiene planificada.
- No perturbe ni dañe la **flora y fauna**. Está prohibido alimentar animales silvestres.
- La **observación de fauna** está permitida solo con luz de día y en los senderos oficiales.
- No está permitido el ingreso de **mascotas** o animales domésticos.
- Respete la **velocidad de conducción** autorizada.
- El **ciclismo** está autorizado en caminos vehiculares. No está permitido en senderos del circuito W y Macizo Paine. Consulte a los Guardaparques sobre las rutas autorizadas.
- Las **cabalgatas** solo están permitidas solo por empresas autorizadas por CONAF y en los senderos habilitados que se indican en el mapa oficial.
- La **pesca** solo es autorizada en el río Serrano y lago Toro. Sebe ser con devolución y cumpliendo los requisitos de la ley 20.256. Evitemos la propagación del *Didymo*.
- Está restringido el uso de **drones** o aparatos radiocontrolados solo con autorización de CONAF. Si es sorprendido utilizándolo sin autorización será expulsado del parque y denunciado a la Dirección General de Aeronáutica Civil.
- Está prohibido **nadar** en todos los cuerpos de agua del parque (lagos, lagunas y ríos), debido al alto riesgo de asfixia por inmersión.
- La **escalada** solo está permitida bajo condiciones establecidas en los permisos especiales, los cuales deben tramitarse en la Sede Administrativa del parque.
- No se exponga a sanciones legales o a la expulsión del parque. Considere que cualquier irresponsabilidad o descuido puede ser causa de un desastre ambiental irreversible y penado legalmente.

Si usted no obedece la ley que prohíbe hacer fuego y usar fuentes de calor en lugares no autorizados de este parque nacional, se expone a sanciones de hasta **tres años de cárcel y multas de hasta 150 UTM** (\$7.800.000, US \$6.000 aproximadamente).

Si su conducta en el parque provoca un incendio forestal será sancionado con hasta **cinco años de cárcel y multas de hasta 200 UTM** (\$10.000.000, US \$7.800 aproximadamente).

ADMINISTRACIÓN  
PARQUE NACIONAL TORRES DEL PAINE

Fuente: CONAF - Sede Administrativa Villa Monzino, Parque Nacional Torres del Paine

Comuna Torres del Paine, "Donde Termina el continente y Comienza la Aventura"

Av. B. O'Higgins N° 208 – Villa Cerro Castillo; Fonos 61 2411411 – 61 2413063  
turismo@munitorresdelpaine.cl - www.munitorresdelpaine.cl





### **OTRAS PROHIBICIONES**

Será causal de pérdida de su acreditación y retiro de la credencial a las personas que tengan comportamientos indebidos como malos tratos con el personal del Parque Nacional Torres del Paine, personal municipal, colegas del ámbito turístico, visitantes o habitantes locales de la comuna Torres del Paine.

### **RELACIONADO A DENUNCIAS DE TURISMO SEGÚN LA ORDENANZA**

Todo comportamiento indebido, acorde a lo expuesto en este anexo y en la ordenanza, debe ser denunciado a través del portal municipal, con verificadores de los hechos, para ser analizados por el equipo de inspectores municipales, para posterior sanción, si así fuese necesario.

La denuncia correspondiente se podrá realizar de forma anónima y el portal web habilitado para este fin es <https://www.munitorresdelpaine.cl/denuncia-turismo>





## ANEXO N°2

### **Principios Fundamentales para considerar en actividades al aire libre, de turismo aventura y/o de observación de Fauna en la comuna de Torres del Paine: Reserva de la Biósfera Torres del Paine - ZOIT Torres del Paine**

Para avistamientos fortuitos de Fauna, para actividades de turismo aventura no comercializadas y/o actividades al aire libre, se establece el siguiente decálogo normativo con base en el "Protocolo de buenas prácticas para el avistamiento seguro de pumas en la Reserva de la Biósfera Torres del Paine de la comuna de Torres del Paine", con el objeto de proteger a la especie y mantener las debidas medidas de seguridad del observador.

El no cumplimiento de alguna de las 10 medidas de seguridad y protección claramente establecidas tendrán sanciones en multa, categorizadas en leve (1 UTM), grave (3 UTM) y gravísima (5 UTM), según su nivel de importancia, y serán aplicadas a toda persona natural que sea sorprendida por inspectores municipales, notificándola de dicho hecho, siendo derivada al Juzgado de Policía Local, según lo establecido en el Artículo 18.

#### **DECÁLOGO PARA ACTIVIDADES AL AIRE LIBRE, DE TURISMO AVENTURA Y/O DE OBSERVACIÓN DE FAUNA EN LA COMUNA DE TORRES DEL PAINE**

##### **1. MANTENGA DISTANCIA Y RESPETO POR LA FAUNA**

Si tienes un encuentro fortuito con un Puma en caminos del Parque Nacional Torres del Paine o en cualquier otra ruta o camino de la comuna, no descendas del vehículo, y por normativa de la Ley del Tránsito, **NO te detengas en lugares no autorizados (Falta Grave Art. 18 Ordenanza Turismo – Ley de Tránsito N°18.290 Art.154).**

Deja que los animales salvajes mantengan su espacio. Si un animal muestra signos de estrés, aléjate con calma y mantiene un mínimo de 50 metros de distancia.

##### **2. NO ALIMENTAR A LA FAUNA SILVESTRE**

**No ofrezcas comida ni intentes atraer a los animales con comida, luces o sonidos,** ya que esto puede afectar su conducta natural, alterarlos y causarles enfermedades. Si





atraes a la fauna silvestre, en general, con cebos, luces o sonidos, perturbando su hábitat, será considerado como falta gravísima (**Falta Gravísima Art. 18 Ordenanza Turismo – Ley N°21.600 Art. 108 letra b).**

### **3. NO TOCAR NI HOSTIGAR A LA FAUNA**

Manipular, hostigar o tocar a la fauna silvestre puede dañarlos y poner en peligro tanto al animal como a ti mismo, en especial cuando se trata de madres con sus cachorros y/o en sus madrigueras o cuevas. **NO tengas contacto físico con la fauna silvestre protegida**, esto será considerado una falta de carácter gravísima, por poner en peligro a la especie y a sí mismo (**Falta Gravísima Art. 18 Ordenanza Turismo – Ley N°21.600 Art. 108 letra b y c).**

### **4. REPORTAR SI UN INDIVIDUO DE FAUNA SILVESTRE SE ENCUENTRA EN PELIGRO**

Si encuentras un individuo de fauna silvestre herido, enfermo o que parezca abandonado, contacta a las autoridades o a expertos locales (SAG). De igual forma, presenta tu denuncia por incumplimiento a la Ordenanza de Turismo y/o a la Ordenanza de Medio ambiente a los siguientes links:

<https://www.munitorresdelpaine.cl/denuncia-turismo>

<https://www.munitorresdelpaine.cl/denuncia-ambiental>

### **5. NO SE PERMITE EL INGRESO A ÁREAS PROTEGIDAS DE MASCOTAS:**

**NO ingreses con mascotas** o introduzcas mascotas a áreas protegidas. (**Falta Gravísima Art. 18 Ordenanza Turismo – Ley N°21.600 Art. 108 letra g y Normas para visitantes y trabajadores del Parque Nacional Torres del Paine punto 10).**

Si planeas realizar actividades de turismo aventura fuera de un área protegida, procura no llevar mascotas. Si las llevas, mantenlas siempre con correa y alejadas de la fauna silvestre para evitar conflictos.

### **6. SEA DISCRETO**

Si vas a realizar actividades de turismo aventura, dentro o fuera de un área protegida, se recomienda el uso de ropa de colores neutros o camuflaje para pasar desapercibido, y procura no usar perfumes, ya que pueden alertar a los animales de tu presencia y alterar





su comportamiento en su propio hábitat. De igual forma, minimiza el ruido, habla en voz baja y evita ruidos para no asustar o alterar a la fauna del lugar.

NO uses Drones en áreas protegidas o cerca de fauna silvestre sin la autorización respectiva del administrador del AP, esto será considerado como falta gravísima (**Falta Gravísima Art. 18 Ordenanza Turismo – Ley N°21.600 Art. 108 letra t y Normas para visitantes y trabajadores del Parque Nacional Torres del Paine punto 15**).

#### **7. RESPETA EL HÁBITAT DE LA FAUNA SILVESTRE:**

Si realizas cualquier actividad en un área protegida, o fuera de esta, NO abandones tu basura, NO dañes la vegetación y NO destruyas el hábitat natural de la flora y fauna del lugar (Principios de NDR – No deje Rastro).

Si eres sorprendido cometiendo este tipo de acciones, será sancionado como falta Grave a Gravísima, según la dimensión del daño (**Art. 18 Ordenanza Turismo – Ley N°21.600 Art. 108 en su totalidad y Normas para visitantes y trabajadores del Parque Nacional Torres del Paine en su totalidad**).

#### **8. PRIORIZA EL BIENESTAR DE LA FAUNA SILVESTRE:**

El bienestar del animal debe ser siempre tu prioridad principal en cualquier actividad en contacto con la naturaleza, ya sea la práctica de Ecoturismo, Turismo aventura o Turismo de Naturaleza, por ejemplo.

#### **9. EVITAR COMPARTIR UBICACIÓN EXACTA DE LOS AVISTAMIENTOS:**

Evita compartir información masiva sobre la presencia de animales en lugares específicos, especialmente en redes sociales, para no crear un "efecto llamado" y alterar los ecosistemas y el comportamiento habitual de las especies.

#### **10. SE RESPONSABLE CON EL USO DE REDES SOCIALES:**

Pone especial atención a las publicaciones que realizas en redes sociales cuando estás realizando actividades al aire libre, especialmente si tienes encuentros fortuitos con la fauna silvestre protegida. La educación en consciencia turística y publicidad responsable con foco en la población y visitantes es primordial y la forma en que comunicas es Tú Responsabilidad.





## ANEXO N°3



Créditos fotografía: Omar Ohrens

# Protocolo para las buenas prácticas de avistamiento seguro de pumas en la Reserva de la Biósfera Torres del Paine de la comuna de Torres del Paine.

Municipalidad de Torres del Paine  
**Panthera**  
The Nature Conservancy, Chile  
Torres del Paine Legacy Fund  
Servicio Nacional de Turismo SERNATUR - MAGALLANES

| Control de cambios Protocolo |                      |                                |
|------------------------------|----------------------|--------------------------------|
| Versión 1                    | 19 de agosto de 2025 | Documento final                |
| Versión 2                    | 31 de agosto de 2025 | Cambios en redacción y formato |

Link de descarga:

[https://www.munitorresdelpaine.cl/turismo/webinar\\_avistamiento\\_pumas/Protocolo%20avistamiento%20pumas%202025%20FIN%20AL%2019.08.25.pdf](https://www.munitorresdelpaine.cl/turismo/webinar_avistamiento_pumas/Protocolo%20avistamiento%20pumas%202025%20FIN%20AL%2019.08.25.pdf)





## 1. Introducción

De manera de contextualizar el trabajo realizado, el presente **protocolo para las buenas prácticas de avistamiento seguro de pumas en la Reserva de la Bósfera Torres del Paine, de la comuna de Torres del Paine**, es producto de un proceso colectivo que se desarrolló durante el año 2025 (de mayo a julio) entre la I. Municipalidad de Torres del Paine, Panthera, The Nature Conservancy Chile – TNC, Torres del Paine Legacy Fund y Sernatur Magallanes. En ese período, se realizaron tres instancias de participación para construir este documento: una jornada online informativa y dos mesas de trabajo participativas vinculantes, en las que estuvieron presentes más de 150 actores del turismo, del ámbito público, privado y guías especialistas, de la comuna de Torres del Paine.

Es importante destacar que, previo a estas actividades, en el marco de una tesis de magíster de la Universidad de Chile (Rita Zamorano, 2023-2024), bajo la supervisión de Panthera, se elaboró un documento base que, además de servir como referencia fundamental para el desarrollo de este proceso participativo y la formulación de las buenas prácticas que aquí se presentan, también hace referencia e incluye información de un proceso anterior elaborado por CEQUA (CEQUA, 2020).

La Organización Mundial del Turismo (OMT) define el turismo sostenible responsable y accesible para las personas como una actividad que «busca un equilibrio entre el crecimiento económico, la conservación del medio ambiente y el desarrollo social...», contribuyendo al 9% del PIB mundial y generando uno de cada once empleos (OMT, 2021; Benítez, 2018). El turismo de intereses especiales (TIE), que incluye actividades como la observación de vida silvestre, ha experimentado un crecimiento notable, pero también enfrenta desafíos significativos, ya que puede impactar negativamente la conservación de especies y contribuir a la degradación ambiental (Isaac, 2000; Tablado et al., 2017).

Estudios han demostrado que el turismo puede afectar negativamente a los felinos silvestres, alterando su comportamiento y supervivencia. Por ejemplo, investigadores han observado que los leopardos (*Panthera pardus*) evitan zonas cercanas a asentamientos humanos y reducen su actividad diurna en áreas con alta afluencia turística (Ngoprasert et al., 2007). También se ha comprobado que especies como los tigres (*Panthera tigrus*) y guepardos (*Acinonyx jubatus*) pueden llegar a abandonar sus presas cuando son perturbados, disminuyendo así la supervivencia de hembras y cachorros (Broekhuis, 2018; Kerley, 2002). Estos





hallazgos resaltan la necesidad de regular las actividades turísticas para mitigar sus efectos negativos en las especies foco de las actividades turísticas.

La seguridad humana es otro aspecto crítico, dado que aproximadamente el 50% de los incidentes de ataques de carnívoros a seres humanos se relacionan específicamente con conductas de personas que incrementan el riesgo y que, en su mayoría, son prevenibles (Penteriani et al., 2016). En este sentido, es esencial adoptar políticas, planificación y estrategias de gestión que fomenten la coexistencia entre humanos, y específicamente la actividad turística, y la fauna, minimizando impactos negativos y promoviendo la conservación y prácticas responsables (Ballantyne et al., 2009). La investigación juega un papel clave, como se evidencia en estudios como los de Muntifering et al. (2019), que ayudaron a formular protocolos específicos para encuentros entre turistas y rinocerontes negros (*Diceros bicornis*), logrando reducir los desplazamientos de los rinocerontes provocados por el turismo en un 80% y a su vez manteniendo una alta satisfacción entre los visitantes, resultando en una estrategia en la que se ha garantizado la coexistencia entre prácticas de turismo responsable y la conservación de poblaciones saludables de la especie. Esto resalta la importancia de un enfoque equilibrado que garantice experiencias responsables y seguras en el turismo de vida silvestre.

A lo largo de la historia, diversas regiones y localidades específicas han desarrollado normativas y prácticas para regular el turismo de avistamiento de fauna silvestre y reducir su impacto negativo. En el caso de las aves, Costa Rica ha sido pionera en esta materia, implementando un Código de Ética basado en iniciativas desarrolladas previamente en otras regiones. Este código, con sus 25 puntos, enfatiza que "el bienestar de las aves es lo primero" sin importar la actividad (Menacho et al., 2020), estableciendo un modelo valioso para promover un turismo responsable y sostenible. De manera similar, en la observación de grandes mamíferos como gorilas y osos, se han establecido directrices internacionales y manuales específicos que buscan minimizar el estrés y los efectos de la habituación, preservando su comportamiento natural y garantizando la seguridad tanto de los animales como de los visitantes. Para los gorilas, instituciones como la UICN (Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza) y programas como Gorilla Friendly™ han promovido estándares de buenas prácticas y certificaciones que fomentan la conservación, el respeto y el desarrollo de comunidades locales (WFEN, 2024). En el caso de los osos, en sitios como Alaska y en parques como el de Asturias, se han puesto en marcha protocolos específicos y manuales de buenas prácticas para asegurar encuentros respetuosos y seguros, promoviendo además beneficios





económicos y fortaleciendo los esfuerzos de conservación (Smith et al., 2005; CBVA, 2018; MITECO, 2017). Estos ejemplos muestran que, en distintos contextos, el establecimiento de regulaciones claras y prácticas responsables ha sido fundamental para armonizar la actividad turística con la conservación y el bienestar de las especies, sentando una base sólida para la gestión sostenible del turismo de naturaleza.

### 1.1. Contexto en Chile

En Chile, durante los últimos años el turismo ha crecido significativamente, transformándose en una actividad económica relevante para el PIB nacional, generando fuentes de ingreso y oportunidades laborales para comunidades en sectores rurales a lo largo del país. Sin embargo, el incremento en visitantes en ciertas áreas naturales ha aumentado la presión sobre estos ecosistemas y las áreas protegidas. Entre las regiones que concentran las mayores tasas de visitación se encuentran las de Antofagasta, Los Lagos y Magallanes, cuyo número de visitantes ha ido en un constante incremento durante los últimos años (Rivas, 2018; Subsecretaría de Turismo, 2019; CONAF, 2020). Dentro de esta última, el Parque Nacional Torres del Paine se destaca como un destino clave para el turismo *outdoor* y de naturaleza, con un marcado incremento en la última década en el turismo de avistamiento y fotografía de pumas, una especie clasificada como Casi Amenazada a nivel nacional. Esta especie presenta problemas de conservación en algunas de sus poblaciones en el país, entre otras amenazas, debido a que son susceptibles a presiones de caza, motivadas por ataques a ganado y posibles riesgos a personas (MMA, 2024; Tortato et al., 2020; Elbroch et al., 2024).

Un estudio reciente indicó que la abundancia y ocupación de pumas en Torres del Paine se correlacionaba negativamente con la densidad de caminos y senderos, observándose además una menor presencia de la especie durante la temporada alta de turismo, prefiriendo sitios alejados de la presencia humana (Cifuentes et al., 2023). Por otra parte, el turismo enfocado en pumas ha fomentado una mayor tolerancia hacia la especie por parte de estancias ganaderas, quienes ven en esta actividad una posible fuente alternativa de ingresos y empleo local, destacándose como una estrategia potencial de coexistencia (Ohrens et al., 2021). Además, el turismo de avistamiento de pumas permite encuentros cercanos con los animales, entregando una oportunidad única de generación de nuevo conocimiento sobre la biología y ecología de la especie (Cárdenas et al., 2021, Elbroch et al., 2023), transformándose en una potencial herramienta para programas de ciencia





ciudadana. A pesar de lo anterior, si bien el turismo de avistamiento de pumas tiene un gran potencial tanto para el desarrollo económico y local como de herramienta para la conservación e investigación de la especie, la falta de regulaciones específicas para esta actividad impide su manejo eficaz.

En este sentido, la seguridad humana en el turismo de vida silvestre es esencial, por lo que se requiere implementar medidas preventivas para proteger a los visitantes y a su vez minimizar el impacto en la fauna y su hábitat. En el caso del avistamiento de pumas en la Reserva de la Biósfera Torres del Paine, es fundamental establecer regulaciones específicas que aseguren tanto la conservación de la especie como la seguridad de los turistas.

En el marco del Plan de Conservación de la Reserva de la Biósfera Torres del Paine, que establece el turismo de intereses especiales como una de sus principales prioridades, se identificó la importancia de promover buenas prácticas de avistamiento de fauna, en particular de carnívoros como los pumas (TNC, 2024). Es fundamental destacar que el presente documento de propuesta de buenas prácticas se enmarca en dichos lineamientos, reforzando un enfoque de gestión que equilibra el desarrollo turístico con la conservación, fortaleciendo la relación entre ambos aspectos en línea con los principios del plan.

En resumen, el turismo de avistamiento de pumas en la Reserva de la Biósfera Torres del Paine representa una oportunidad única para combinar conservación y desarrollo sostenible, pudiendo transformarse en un ejemplo para otras regiones y ecosistemas del país. Sin embargo, también plantea desafíos significativos que requieren atención urgente. La integración de conocimientos científicos y locales, la educación ambiental, la participación comunitaria y la planificación estratégica a diferentes escalas son fundamentales para garantizar que esta actividad sea respetuosa, segura y beneficiosa tanto para las personas como para la conservación del puma y su hábitat. Solo a través de un compromiso transversal entre los grupos de interés (guías, operadores turísticos, servicios públicos, investigadores, ONG's, entre otros) y una gestión adaptativa, será posible lograr que la experiencia turística y la conservación del puma y su hábitat sean compatibles y sostenibles en el tiempo, estableciendo un modelo de turismo que sirva como referente para futuras iniciativas en el ámbito de la vida silvestre.





## 2. Objetivo general

Propender a garantizar que las actividades de avistamiento de pumas se realicen cumpliendo la normativa, de forma segura, responsable y educativa, priorizando la conservación de la especie y de los ecosistemas, la seguridad humana y la calidad de la experiencia.

### 2.1. Objetivos específicos

- Diseñar y acordar una propuesta de lineamientos para el avistamiento seguro de pumas dentro de la Reserva de la Biósfera Torres del Paine
- Propender al cumplimiento de la normativa vigente por todos quienes realicen la actividad de avistamiento de pumas dentro de la Reserva de la Biósfera Torres del Paine, en la comuna de Torres del Paine.

## 3. Principios fundamentales

- **Conservación:** Aportar a salvaguardar la protección de las poblaciones locales de pumas y su hábitat.
- **Seguridad:** Minimizar los riesgos para las personas (visitantes, guías, operadores) y la fauna.
- **Sostenibilidad:** Fomentar prácticas responsables que equilibren el desarrollo turístico, económico y la conservación de la flora y fauna.
- **Educación:** Promover la sensibilización sobre la importancia de respetar y proteger la flora y fauna, aportando al desarrollo de buenas prácticas en la materia.

## 4. Ámbito de aplicación

Este protocolo tiene como objetivo ser aplicable a todas las actividades de avistamiento de fauna, específicamente de pumas, que se desarrollen dentro de la Reserva de la Biósfera Torres del Paine, incluyendo en su campo de acción tanto terrenos públicos, como el Parque Nacional Torres del Paine, como propiedades privadas, abarcando también vías y caminos públicos dentro de la Reserva de la Biósfera Torres del Paine, en la comuna de Torres del Paine.

Con respecto a la administración de las Áreas Protegidas, este protocolo busca generar las instancias para que la nueva administración, el Servicio de Biodiversidad y Áreas Protegidas, permita que el protocolo tenga incidencia dentro de la normativa y reglamentos de Áreas Protegidas, especialmente en el Parque Nacional Torres del Paine.





## 5. Público objetivo

El público objetivo de estas directrices está compuesto por:

- Prestadores de servicios turísticos que diseñan e implementan actividades turísticas centradas en el avistamiento de pumas, tales como guías, trackers, agencias, operadores turísticos, estancias, hoteles y transportistas, así como público general que participa de las actividades. Estos actores serán responsables de promover y difundir el cumplimiento del protocolo entre los visitantes y trabajadores vinculados.
- Los visitantes, que suman miles de personas que recorren los lugares de avistamiento de pumas cada año, serán los principales beneficiarios y, también, los responsables de que se hagan valer las normativas establecidas.
- Los encargados de la conservación e investigadores de temáticas relacionadas podrán verse beneficiados por el proceso y resultados de la generación de esta normativa.
- Los propietarios de áreas en donde se realizan actividades de turismo de avistamiento de pumas.
- En este sentido, se harán las gestiones necesarias para que este instrumento sea un insumo para normativas administradas por las entidades responsables de áreas protegidas públicas y privadas en zonas donde habita esta especie (p.ej. SBAP, CONAF, SAG).
- Los responsables de diseñar y formular políticas públicas relacionadas con el turismo y la conservación de fauna silvestre, como el caso de municipios, organismos gubernamentales y no gubernamentales, cuyas decisiones esperamos que se vean enriquecidas por estas directrices.

En el punto N°6, se lista la propuesta de lineamientos mínimos que tendrá el protocolo de avistamiento de fauna, específicamente para la especie puma. Estos lineamientos fueron elaborados en talleres participativos realizados durante los meses de mayo y julio de 2025, en dependencias de la Ilustre Municipalidad de Torres del Paine, llegando a acuerdos que definen de manera participativa y vinculante las orientaciones de este documento.





## 6. Medidas específicas propuestas

Toda actividad comercial de turismo de aventura, que incluye la observación de fauna (en el caso específico de este protocolo de pumas), debe ser realizada a través de una agencia o tour operador, con un guía especializado contratado para este fin, como lo establece la normativa vigente en Ley N°20.423 y su reglamento DSN°19/2019.

Para el caso de encuentros fortuitos de turistas que se encuentren en vehículos o a pie, al final del documento se establece una serie de lineamientos, que buscará minimizar la probabilidad de riesgo tanto para los pumas como para las personas.

Como medida concreta, esperamos que los prestadores, guías y operadores participantes de las mesas de trabajo colaborativo **se adhieran al compromiso de cumplimiento de este protocolo**, de manera integral, fomentando las buenas prácticas con miras al desarrollo de un turismo en la comuna de Torres del Paine.

### 6.1. Aspectos legales

#### 6.1.1. Registro Nacional de Clasificación:

Los operadores de servicios turísticos (tour operadores, guías y trackers) deben registrar su actividad de prestación de servicios de turismo aventura conforme al artículo 34° de la Ley de turismo N°20.423. Para registrar esta actividad, los operadores de avistamiento de pumas deben estar inscritos en el registro nacional de prestadores de turismo aventura de SERNATUR y cumplir con los estándares de seguridad según lo establecido en el artículo N°38 de la misma ley, y en la Norma chilena 3069/2007 de observación de flora y fauna (cláusula 4.6). La no inscripción en el Registro, y de acuerdo con lo establecido en el artículo N°50 de la Ley de turismo N°20.423, se arriesga a una multa de entre 5 y 20 UTM, y de entre 25 y 50 UTM en caso de no cumplir con los estándares de seguridad que estipula la Ley.

#### 6.1.2. Ordenanza de Turismo de Municipalidad de Torres del Paine:

Los prestadores de servicios de turismo aventura que operen en el territorio comunal pueden acreditarse cumpliendo con la normativa vigente y con los requisitos específicos por cada actividad. Los tour operadores también pueden registrarse. Esta acreditación no es obligatoria, sin embargo, al





acreditarse se obtienen beneficios y le da un valor agregado al desempeño de su actividad acreditando calidad, profesionalismo y seguridad en su oferta.

#### **6.1.3. Cumplimiento con normativa específica:**

Adicional a lo anterior, todo prestador de servicio que realice la actividad de turismo aventura, deberá cumplir con la normativa vigente en turismo, entre las cuales aplican:

- a) Ley N°20.423 de Turismo.
- b) Decreto N°19. Reglamento de Ley N°20.423 de turismo.
- c) Norma Chilena NCH N°3069 OF 2007 (Norma Chilena Oficial de Turismo - Observación de Flora y Fauna).
- d) NCH N°2950 OF 2005 (Norma Chilena Oficial de guías de turismo especializado).
- e) NCH N°2975 2006 (Norma Chilena Oficial de Turismo aventura - senderismo o hiking).
- f) NCH N°2985 2006 (Norma Chilena Oficial de Turismo aventura – trekking).





## 6.2. Promoción y comercialización de la actividad

### 6.2.1. Plataforma informativa del producto/servicio:

De acuerdo con lo estipulado en la Norma Chilena N°3069 de Observación de Flora y Fauna, toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio para la práctica guiada de observación de flora y fauna deberá "tener y publicitar una página web donde la persona o empresa pueda ser ubicada". Como parte del presente protocolo, se recomienda que además en dicha página web se indiquen claramente los protocolos, políticas y recomendaciones relacionadas con la actividad, además de una versión de fácil difusión en formato digital. Esto permitiría a los turistas informarse previamente y comprender la importancia de seguir las normas de conservación y comportamiento responsable durante el avistamiento.

### 6.2.2. Medio de evaluación por parte de pasajeros:

Se sugiere que cada operador turístico tenga una cuenta en Trip Advisor o similar. Esto permitirá a los clientes evaluar el servicio públicamente, sirviendo así de guía para futuros pasajeros (NCH N°3069).

### 6.2.3. Regulación de la publicidad:

Se propone regular la manera en que se promueven los tours de avistamiento de pumas, con el fin de que las imágenes y mensajes reflejen prácticas responsables y seguras. Esto incluiría la publicidad bajo cualquier medio online (página web, redes sociales, WhatsApp u otros) como por medio escrito (folletos). Estas regulaciones orientan las expectativas de los turistas, educan sobre buenas prácticas y reducen la presión por parte de los turistas sobre los operadores turísticos. Dichas propuestas incluyen:

- Evitar la publicación de fotografías o videos que muestren a turistas en conductas inapropiadas que vayan en contra de lo propuesto en el presente protocolo.
- Mantener un protocolo interno de ventas y la firma de un Consentimiento informado por parte del pasajero, donde se le indiquen las limitaciones de los avistamientos, sin garantizar avistamientos específicos ni situaciones particulares (ver sección 6.3).
- La publicidad debe informar que la actividad está regulada por normativa y su operador o agencia se adhiere al protocolo vigente, el





cual debe ser accesible y descargable en español e inglés para los turistas.

- Se recomienda usar publicidad institucional para destacar buenas y malas prácticas, promover mensajes desde la Municipalidad de Torres del Paine y elaborar campañas comunicacionales colaborativas. Siempre con un mensaje unificado para aquellos adheridos al protocolo.





### 6.3. Protocolos previos al avistamiento

#### 6.3.1. Consentimiento informado:

Cada prestador de servicios de turismo aventura debe contar con respaldo documental firmado por cada uno de los turistas (NCH N°3069). Este consentimiento debe ser único, transversal, claro, accesible y adaptado a distintos públicos, adaptado a un idioma que sea fácilmente entendible por el turista, y debe ser aplicable a todos quienes ofrezcan el servicio de avistamiento de pumas, asegurando que cumplan con los mismos estándares de seguridad y conservación. Asimismo, este debe garantizar que todas las especificaciones sobre las medidas, criterios y particularidades de la actividad sean informadas al momento de la reserva de la actividad, de modo que el turista que pague por el servicio esté al tanto, con antelación, de la regulación existente, teniendo la opción de cancelar su reserva con anticipación en caso de no estar de acuerdo con la misma.

Como mínimo, se sugiere que el documento de consentimiento informado considere los siguientes aspectos:

- **Charla inicial de seguridad:** aceptada y comprendida por el pasajero.
- **Riesgos asociados:** detallar los riesgos inherentes de la actividad, tanto para los turistas como para los pumas.
- **Garantía de avistamiento:** indicar claramente que la actividad no garantiza el avistamiento de pumas, de individuos específicos o de algún tipo de comportamiento en particular.
- **Normas de conducta:** explicar claramente las reglas que deben seguirse, las cuales se encuentran definidas en el presente protocolo.
- **Objetivos de conservación:** incluir una explicación sobre cómo el turismo responsable contribuye a la protección de flora, fauna, pumas y el ecosistema.
- **Consecuencias del incumplimiento:** detallar sanciones o medidas en caso de que los turistas no sigan las normas establecidas.
- **Firma del compromiso:** El consentimiento informado deberá ser firmado por parte del turista, como prueba de que estos entienden y aceptan las condiciones del tour ofrecido.





### 6.3.2. Ficha de inscripción y aceptación del riesgo:

De acuerdo con lo establecido en el Artículo N°34, sección 2.2 del Decreto N°19, Reglamento de la Ley de Turismo, "Los prestadores de servicios de turismo aventura deberán elaborar y disponer para cada participante de un documento o ficha de inscripción, la que deberá ser completada en lo que corresponda y firmada por el participante antes del inicio o desarrollo de la actividad. Será responsabilidad del participante firmar la ficha de inscripción y aceptación del riesgo sin la cual no podrá realizar la actividad. En el caso de menores de 18 años, esta ficha deberá ser firmada por el padre, madre o tutor legal. Esta ficha deberá contener, como mínimo, la siguiente información, la que deberá estar disponible en, al menos, los idiomas español e inglés:

- a. Nombre, Cédula de Identidad o pasaporte, edad y nacionalidad del participante;
- b. Actividad y/o programa, fecha, hora de salida y de llegada, y lugar, incluyendo la trayectoria estimada donde se realizará la actividad o programa;
- c. Datos de contacto del participante, en caso de urgencia;
- d. Declaración de experiencia del participante, en relación con la actividad o programa;
- e. Declaración de salud del participante (alergias, medicamentos contraindicados, régimen especial, operaciones recientes, embarazo u otros), de acuerdo con las exigencias de la actividad o programa;
- f. Nombre y Cédula de Identidad del guía responsable de la actividad o programa;
- g. Seguros involucrados, en el caso que el participante disponga de los mismos;
- h. Declaración de conocimiento de los riesgos que involucra la actividad o programa en que participa; y
- i. Firma del participante. Para menores de 18 años, firma del padre, madre o tutor legal. La ficha antes mencionada deberá ser almacenada ya sea en formato físico o digital por un mínimo de dos años, contados desde la fecha de su firma."

### 6.3.3. Educación y sensibilización

#### ○ Realización de *briefing* o charla inicial:

Previo al primer día de desarrollo de la actividad, y de acuerdo con lo establecido en el Anexo A de la Norma Chilena 3069 de Observación de Flora y Fauna, deberá realizar una charla informativa en la cual se presenta la planificación de la actividad, precauciones y los





parámetros bajo los cuales se desarrollará la misma, los parámetros de seguridad, y respecto al medio ambiente. Adicionalmente se menciona la necesidad de resumir los principales reglamentos para la práctica de la actividad, y de manera adicional se recomienda entregar recomendaciones de conducta por parte de visitantes con el fin de evitar posibles incidentes con la fauna presente, específicamente el puma. Además, se debería mencionar claramente los protocolos a tomar en caso de situaciones de riesgos o situaciones de ataque de puma.





## 6.4. Protocolos durante el avistamiento

### 6.4.1. Educación y sensibilización

- **Narrativas de conservación para sensibilización:**  
Durante la ejecución del tour, se propone incorporar información acerca de la biología, ecología y comportamiento del puma, sus problemáticas de conservación a escala local y en Patagonia, buscando educar y aportar hacia un turismo informado y consciente acerca de la especie o especies que se están avistando. Esta narrativa, de igual forma buscará crear un vínculo emocional entre el pasajero, la especie y su conservación.
- **Realización de *debriefing* o charla resumen de la jornada:**  
Posterior a la actividad de avistamiento, se debe realizar una charla de retroalimentación junto al grupo donde se discuta la jornada (NCH 3069), dando énfasis a posibles falencias durante el avistamiento, puntos a mejorar y la corrección de conductas no deseadas por parte de los visitantes. Esta charla debería realizarse de manera diaria, y como una manera de mejorar la actividad y servicio.

### 6.4.2. Ropa y equipamiento:

De acuerdo con lo estipulado en el artículo 34° sección 3 del Decreto N°19, Reglamento Ley de Turismo, los prestadores de servicios deberán utilizar ropa y equipamiento acorde a la actividad que se prestará. En el caso del presente protocolo, se extiende esta necesidad de equipamiento y vestimenta también para turistas. Para asegurar que los visitantes lleguen preparados, el operador debe entregar información previa de ropa y equipamiento al momento de reservar el tour, ya sea a través de un correo electrónico, un informativo o a través de los guías del tour.

En el caso específico de turismo aventura de Observación de Flora y Fauna (NCH 3069), se recomienda:

- El uso de ropa de colores neutros, apagados o con patrones camuflados que se integren con el paisaje natural. Este tipo de vestimenta ayuda a minimizar la perturbación visual, evitando llamar la atención de la fauna silvestre y reduciendo la posibilidad de alterar su comportamiento natural, como la caza o el desplazamiento.





- Evitar el uso de ropa confeccionada con materiales que emitan ruidos fuertes, como impermeables rígidos, ya que estos sonidos pueden generar distracciones o estrés en los animales. Asimismo, se recomienda evitar el uso de ponchos u otra ropa que se mueva fácilmente con el viento.
- Utilizar ropa especializada para las condiciones climáticas que se presenten en el lugar geográfico donde se realiza la actividad, que incluye ropa térmica por capas diseñada para soportar temperaturas bajo cero, incluyendo guantes y gorro, además de tercera capa repelente al agua y que bloquee el viento. Zapatos de trekking de caña alta, bloqueador solar y lentes de sol en especial en verano y días con nieve.
- Radios de comunicación de larga distancia (únicamente para guías y trackers): Cada guía y tracker deberá contar con un dispositivo de radio (NCH 3069), disponible para comunicarse con su equipo, otros guías en la zona, con carabineros, y staff del área protegida (CONAF/SBAP) en caso de ser necesario. En este sentido, según la normativa es necesario que cada tour operador cuente con su frecuencia propia y registrada legalmente, de manera de poder establecer contacto rápidamente ante emergencias o eventualidades. Se recomienda además el uso de otros tipos de dispositivos de comunicación de emergencia como es el caso de teléfonos celulares (en lugares donde exista señal), celulares satelitales o dispositivos tipo InReach o Spot.
- Distanciómetro (únicamente para guías y trackers): cada guía y tracker deberá contar con un dispositivo electrónico diseñado para medir distancias, con el fin de poder calcular distancias del grupo al animal y así respetar las distancias mínimas de avistamiento recomendadas (en apartado siguiente).
- Largavistas/binoculares (únicamente para guías y trackers, recomendado para turistas)(NCH 3069): para poder observar a la fauna, sin tener que acercarse a distancias menores a las recomendadas. El contar con este tipo de equipo mejorará la experiencia del visitante, desincentivando acercamientos peligrosos y, a su vez, permitirá al guía y tracker poder evaluar el comportamiento del puma a la distancia, ayudándolo a identificar posibles situaciones de estrés o que pudieran generar riesgo tanto a las personas como el animal.





- Silbato u otro (guías y trackers): Para el caso de encuentros cercanos con pumas que puedan resultar potencialmente peligrosos para las personas, y como un elemento disuasivo, se recomienda que se utilice un silbato u otro elemento sonoro que emita un ruido molesto cuya finalidad sea la de disuadir a los pumas a tener acercamientos demasiado cercanos a los pasajeros, así como también para ser utilizados en situaciones de potencial riesgo.
- Botiquín de primeros auxilios (guías y trackers): por normativa se debe contar con este equipamiento para atender lesiones y afecciones médicas leves o moderadas de forma rápida y eficaz, hasta que se pueda recibir atención médica profesional en base a la NCH N°3069.

#### 6.4.3. Distancia mínima de observación:

Es crucial conocer el comportamiento del puma para mantener una distancia segura. El guía debe reconocer cuándo un puma se siente incómodo con la presencia humana. En este sentido, si bien en el presente protocolo se sugieren distancias mínimas que no se debieran rebasar, esta puede variar según el individuo y la situación específica.

Conforme a lo anterior, para el caso de individuos de puma que no son conocidos por el guía y/o tracker, se recomienda primero evaluar la situación y el comportamiento del animal, y ante cualquier muestra de estrés, cambio en comportamiento o incomodidad del animal, la recomendación es alejar al grupo aumentando la distancia sugerida, o bien realizar abandono del lugar, situación que deberá ser evaluada por el guía o tracker.

- Distancia base de observación: Con el fin de realizar una actividad de avistamiento seguro tanto para los pumas como las personas, se recomienda que toda actividad de avistamiento parta de una **base de distancia mínima de 50 metros** del animal, que deberá ser medido de forma correcta con distanciómetro. Dado que diferentes individuos pueden mostrar distintos tipos de comportamiento ante la presencia humana, en especial comportamientos no deseados del animal, se dejará a criterio del guía/tracker si esta distancia debe aumentarse, pero nunca disminuirse. Para determinar esto, es necesario contar siempre con guías registrados, capacitados, con experiencia y que sean capaces de interpretar el comportamiento de los diferentes pumas en cada avistamiento (NCH 3069).





- Distancia de seguimiento: Para actividades de seguimiento del animal, y cuando el animal se encuentra en movimiento y el guía/tracker se encuentran solitario o con un grupo de turistas, la **distancia mínima entre las personas y el puma se recomienda sea aumentada a 100 metros.**
- Distancia ante situaciones especiales:
  - Cuando el puma se encuentra en actividad de seguimiento, acecho o cacería de sus presas, la **distancia mínima recomendada es de 100 metros.**
  - Para todo avistamiento de una hembra con sus crías, la **distancia mínima recomendada es de 100 metros.**
  - Para el caso de pumas que se encuentran en actividad de cortejo, la **distancia mínima recomendada se mantiene en 50 metros.**
  - Para el caso de pumas en alimentación de sus presas, la **distancia mínima recomendada se mantiene en 50 metros.**
  - Para el caso de avistamientos de interacción entre varios individuos de puma (no considera hembras con crías), la **distancia mínima se mantiene en 50 metros.**
  - Para el caso de madrigueras, esto es en aquellos avistamientos de camadas de cachorros aun no cuentan con capacidad de movilidad propia y cuya madre debe mantenerlos en un refugio (que puede tratarse de un matorral, troncos de árbol caído, cuevas, entre otros), **queda prohibido todo tipo de acercamiento y avistamiento con fines turísticos.**

#### 6.4.4. Encuentros a corta distancia:

Es común que en la zona se produzcan encuentros con pumas a corta distancia, en los cuales, si bien el avistamiento se está realizando a la distancia estipulada, el puma se acerca al grupo y quedando a pocos metros de turistas estáticos.

Ante este tipo de eventualidades, el guía siempre deberá alejar al grupo de la trayectoria del puma, caminando lentamente, en un grupo compacto y retrocediendo, nunca dando la espalda al animal, intentando siempre mantener una **distancia mínima de 50 metros o más entre el grupo y el puma.** En este sentido es importante que, dentro de lo posible, el guía pueda anticipar el movimiento del puma y advertir a los turistas para realizar el procedimiento de la manera más segura posible.





En los casos críticos en que, a pesar de este alejamiento, el puma siga acercándose al grupo, se establece una **distancia crítica de 5 metros**. Si se supera esta distancia, se deberán realizar maniobras de ahuyentamiento del animal, incluyendo gritos fuertes, uso de silbatos, aplausos, movimiento de brazos y ropa, con el fin de evitar que el animal se acerque aún más al grupo (activación de plan de seguridad). Este tipo de maniobras sólo deben ser realizadas por el guía/tracker, manteniendo siempre el grupo a sus espaldas y al puma de frente.

#### **6.4.5. Tiempo de avistamiento:**

Dentro de la actividad de avistamiento de pumas, se debieran definir espacios de tiempo de observación, dejando períodos de descanso para el animal y en donde no se realice ninguna actividad de rastreo ni observación del puma, el cual debería considerar la marcada diferenciación de la duración del día entre las estaciones del año en las regiones australes del país.

Para el caso de la Región de Magallanes, y considerando la marcada diferencia del horario de luz solar entre meses de verano e invierno, la actividad de avistamiento de pumas se debiera realizar sólo entre los siguientes horarios:

- **Verano (entre los meses de noviembre y abril): 6 horas después del amanecer, 6 horas antes del atardecer.**
- **Invierno (entre los meses de mayo y octubre): 3 horas después del amanecer, 3 horas antes del atardecer.**

Todo horario fuera del rango establecido se considerará un período de descanso de la actividad, sin realizarse ninguna actividad de avistamiento.

#### **6.4.6. Restricción de grupos:**

- Número máximo de personas y edades:
  - Deberá ser el número máximo de personas por guía según la normativa vigente NCH N°3069 (Punto 4.6.1.), para actividades comercializables de Observación de Fauna, el cual en su actualización considerará a 6 turistas/visitantes por guía, y su cumplimiento resulta obligatorio.





- Para un mismo evento de avistamiento se permitirá un máximo de 12 turistas por avistamiento, además de los guías y trackers correspondientes.
- De igual forma, acorde a la misma normativa, en su punto 4.6.2., se contempla de manera obligatoria que todo menor a 14 años debe ir acompañado de sus padres o tutor, y entre 14 y 16 años debe contar con un permiso simple de uno de sus padres o tutor. Sin embargo, para el caso específico del riesgo asociado al avistamiento de carnívoros, se contempla de manera obligatoria que todo menor a 14 años no deba ser admitido para realizar el tour de avistamiento.
- En el caso de que un grupo adicional, que en total sobrepase el total de 12 turistas, se integre al avistamiento, solapándose con los grupos iniciales, se contempla de manera obligatoria un sistema de rotación en el que se iniciará un contador de 40 minutos de solapamiento, posterior al cual el o los grupos que llevan mayor tiempo en el avistamiento deberán abandonar el lugar para dar espacio al nuevo grupo o grupos que han llegado al lugar.

#### 6.4.7. Disposición de grupos:

Con el fin de evitar acorralar al animal y otorgar suficiente espacio y una vía de escape segura al o los pumas durante el avistamiento, se deberá considerar que el grupo **no deberá sobrepasar un área que cubra un ángulo mayor a 90° de un círculo imaginario alrededor del animal**. Dentro de este espacio, el o los grupos deben permanecer unidos y no dispersarse, facilitando además que los guías mantengan el control y monitoreen el comportamiento tanto del grupo como de los pumas, garantizando así la seguridad de todos.

En el caso de que el avistamiento ocurra en un lugar en que el puma ya presenta una barrera natural que impida una vía de escape, esta deberá restarse del espacio de 90°, manteniendo siempre **3/4 del círculo imaginario completo** del animal disponible como vía de escape. En los casos en que dicha vía de escape de los 3/4 del círculo imaginario completo no se pueda asegurar debido a obstáculos o barreras naturales, el avistamiento se deberá abandonar.





#### 6.4.8. Sectores autorizados:

Las actividades de observación de fauna deben realizarse en senderos y áreas autorizadas y establecidas, evitando áreas críticas para proteger hábitats clave y reducir la presión sobre los pumas y fauna silvestre en general en etapas críticas. El establecimiento de dichas áreas deberá ser definida con claridad por parte del personal a cargo del área, ya sea recinto privado o área protegida administrada por SBAP, estando prohibido el acceso a áreas sin el debido permiso explícito.

La detención de vehículos motorizados en lugares no autorizados de rutas públicas está prohibida, según Ley N°18.290 de Tránsito, esto incluye los caminos interiores de áreas protegidas del Estado, por lo que se debe buscar un lugar autorizado, habilitado y señalizado para estos fines.

Considerando que, en las rutas de las áreas protegidas del Estado y sus alrededores, suelen observarse especies con frecuencia, es importante relevar la necesidad de establecer estacionamientos, sectores de detención y/o de observación seguros para la fauna presente y para los visitantes, acompañados o no de un guía/tracker.

#### 6.4.9. Uso de señuelos y cebos:

Según el Reglamento de Ley de caza N°19.473 artículo 25 letra e), el uso de cebos se encuentra prohibido para cualquier actividad de caza o captura de fauna silvestre. En el caso del presente protocolo, se incluye esta misma prohibición, incluyéndose dentro de ella cualquier tipo de cebos, atractores y señuelos, ya sean visuales, odoríferos o de alimento.

#### 6.4.10. Búsqueda nocturna de pumas:

Se restringe toda actividad de avistamiento de pumas con turistas durante el horario nocturno. Sin embargo, considerando las características de la actividad, se propone que la búsqueda de animales sea permitida **durante las 2 horas previas a la salida del sol**, pero únicamente por el guía o tracker, sin ser acompañado por turistas, y siempre dentro del vehículo. Para este tipo de actividad, se prohíbe el uso de focos o luces que puedan perturbar el comportamiento de la fauna presente, por lo que para este tipo de búsqueda se recomienda el uso de visores termales.





En el caso de actividades al interior de las áreas protegidas del Estado, **se deberá respetar el horario establecido** tanto para vehículos como el tránsito dentro de senderos.

#### **6.4.11. Interacción con fauna silvestre:**

Se sugiere prohibir arrojar cualquier elemento a los pumas o sus cercanías, a excepción de tratarse de una situación de riesgo para las personas. Además, se aconseja no alimentarse ni fumar durante los avistamientos.

#### **6.4.12. Alteración del hábitat de la fauna:**

Se recomienda que como parte de la actividad de avistamiento se disminuya al máximo la alteración del ambiente, arrancando o moviendo árboles, ramas, palos o piedras. Asimismo, es importante no mover carcasas o restos de animales ni intervenir en su hábitat, ya que esto puede afectar su comportamiento natural y la dinámica del ecosistema.

#### **6.4.13. Mantener el silencio y la calma:**

Se deben evitar emitir ruidos fuertes, movimientos bruscos y comportamientos que puedan perturbar a los pumas (NCH 3069). En el caso de avistamientos desde el vehículo, se recomienda también apagar motores, apagar altavoces del vehículo y no utilizar bocinas.

#### **6.4.14. Uso de cámaras fotográficas y drones:**

Se sugiere evitar el uso de flash de las cámaras, así como cualquier dispositivo que emita ruidos molestos, ya que estas prácticas pueden perturbar a los animales.

El uso de drones está prohibido para fines turísticos recreativos, sin las autorizaciones específicas (DAN 91, DGAC). Para el caso de áreas protegidas de SBAP, se deberá consultar normativa y regulaciones vigentes.

#### **6.4.15. Uso de radios de comunicación:**

Ante la presencia de un avistamiento, ya sea desde el vehículo o a pie, se recomienda disminuir el volumen de la radio de comunicaciones con el fin de no perturbar el comportamiento natural tanto del puma como de otras especies que se encuentren en el lugar.





## **6.5. Capacitación y acreditación de guías especializados de Observación de Fauna, con foco en Pumas**

Con el fin de gestionar eficazmente la actividad de turismo de observación de fauna y, en específico de pumas, asegurando la conservación y seguridad como objetivos principales, esta práctica debe ser dirigida por personal capacitado que comprenda los riesgos involucrados. Además, se requiere que dicho personal tenga la autoridad para hacer cumplir las regulaciones y normativas frente a las presiones de turistas y operadores turísticos.

En un período de dos años, este protocolo propone complementar el sistema de acreditación de guías especializados de Observación de Flora y Fauna (NCH N°3069) establecido por la Ordenanza de Turismo de la Municipalidad de Torres del Paine, el cual incorpora el registro obligatorio de prestadores de servicios de turismo aventura de SERNATUR, como guía especializado.

### **6.5.1. Propuesta al sistema de acreditación de la Ordenanza de Turismo de la comuna de Torres del Paine**

La actual normativa (Ordenanza de Turismo de la comuna de Torres del Paine) establece como requisito específico para la tipología de acreditación un certificado de a lo menos 2 años de experiencia en la región en Observación de Flora y Fauna, además de la rendición de la prueba online con base en un banco de preguntas co-construido por CONAF, Municipalidad de Torres del Paine, actores del turismo y la academia.

Para complementar y fortalecer la profesionalización en la práctica de esta actividad se propone sumar de manera paulatina, informada y apoyada en la academia, lo siguiente como parte del sistema de acreditación de guías:

#### **6.5.1.1. Declaración de deberes y responsabilidades del acreditado**

Algunos compromisos que se proponen son:

- a) oficiar como garantes del cumplimiento del protocolo y normativa vigente en la práctica de la actividad a través de una carta de compromiso de cumplimiento.
- b) conducta y reputación intachable acreditada mediante consulta a Superintendente del Parque Nacional Torres del Paine.
- c) responsabilidad de difusión de información relacionada a la actividad en sus redes sociales, con controles aleatorios por parte del Municipio.





- d) participación en actividades de vinculación con la comunidad, entre otros. Su no cumplimiento queda sometido a posibles amonestaciones y/o sanciones.

#### **6.5.1.2. Aprobación de Curso de Flora y Fauna Local impartido por una institución validada por la academia**

Se propone realizar un curso teórico-práctico, específico sobre la flora y fauna local, con especial atención al avistamiento de pumas, conforme a lo establecido en el proceso de actualización de la NCH N°3069. El curso debería tener una duración no menor a 80 horas, con un examen teórico con ponderación de 30-40% en su calificación y un examen en terreno práctico con ponderación de un 60-70%.

Los contenidos mínimos sugeridos para este curso se deberían orientar a que los guías/tracker o quien desee contar con este curso aprobado se capaciten en temáticas relacionadas al ecosistema específico en el que se desenvolverá y la especie con la cual trabajará. Muchos turistas están interesados en aprender durante el tour, y el personal a cargo debiera ser capaz de responder preguntas sobre la biología, ecología y el comportamiento de la fauna local, y en específico del puma, así como sobre la ecología de su hábitat y también acerca de la conservación de la especie, incluidas iniciativas de conservación *in situ* en el área geográfica en donde se realiza la actividad. Además, deberá adoptar competencias que se enfocan en visualizar y entender el comportamiento específico del puma, y ser capaz de prevenir y advertir a los visitantes ante potenciales situaciones de riesgo tanto para la fauna como para las personas.

#### **6.5.1.3. Habilidades psicosociales y liderazgo**

Se propone incorporar dentro del curso contenidos que apunten a las habilidades psicosociales y liderazgo. En este sentido el guía/tracker debe ser capaz de explicar la lógica detrás de las regulaciones, controlar a los turistas y comunicarse de manera efectiva mientras dure la actividad de avistamiento y durante una emergencia, en caso de existir. Se hace muy necesario que aquellos que se desempeñan como guías sean capaces de comunicarse de manera efectiva en su lengua materna y en el idioma más común de los turistas del sitio, o bien contar con un traductor que sirva de puente entre el guía y el pasajero. En materias de liderazgo, el guía debe hacer cumplir las





regulaciones de las áreas protegidas y las leyes nacionales, el personal debiera tener la capacidad de controlar a los turistas sin dar prioridad a la satisfacción de estos por sobre la protección de los pumas. La capacitación del personal debe incluir técnicas para tratar con turistas problemáticos que resisten su autoridad y que pueden presionar agresivamente para que se rompan las normas.

**Como medida a corto plazo, en la actualización 2025 de ordenanza, se incorporarán al banco de preguntas de la prueba en línea para la acreditación un kit de 40 preguntas extraídas del protocolo, que evalúen competencias en esta actividad de manera transversal, considerando que muchos avistamientos se llevan a cabo de manera fortuita y no siempre con guías especializados. Con esta acción, se comenzará con la educación al RRHH del Turismo que se acredite o renueve su acreditación.**

#### **6.5.2. Proceso de homologación**

Para el caso de guías con trayectoria demostrada, se propone hacer un proceso de homologación durante dos temporadas que incluya una sensibilización gradual e implementación de cursos y requisitos desde el nivel municipal.





## 6.6. Gestión de emergencias

Es fundamental educar y prevenir para evitar riesgos innecesarios tanto para los pasajeros como para la fauna. La educación y prevención deben aplicarse a todo el equipo, incluidos guías, pasajeros, transportistas, servicios de alojamiento y la comunidad en general.

Por ello, se debe tener en consideración lo que señala la Ley de Turismo 20.423, y el decreto supremo N°19 de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, *"los prestadores de servicios turísticos de turismo aventura deberán contar con personal idóneo para el desarrollo de cada una de las actividades de turismo aventura que ejecuten... El personal a cargo de la ejecución de cada una de las actividades de turismo aventura, debe ser capaz de gestionar la seguridad del grupo y tomar decisiones para que esto se cumpla...El personal del servicio de turismo aventura deberá contar con pleno conocimiento de la ficha técnica de la actividad; ficha de inscripción y aceptación de riesgos, plan de prevención y manejo de riesgos, plan de respuesta a las emergencias; y plan de mantenimiento de equipos para cada una de las actividades que practique"*. Junto a lo que señala la Norma Chilena N°3069 Of.2007 sobre Observación de flora y fauna, en su clausula 4.2-4.6 y sus actualizaciones, y la Norma Chilena N°2950 Of. 2005.

Además, la Municipalidad de Torres del Paine, conforma el COGRID (Comité para la Gestión de Riesgo de Desastres), contando con Planes de Riesgo y Planes de emergencias, que deben ser conocidos por todos quienes trabajan en el territorio.

Se sugiere, tener en consideración la diferenciación de dos tipos de emergencias:

1. Aquellas que afectan directamente al puma (atropellos, caza, entre otros).
2. Aquellas que afectan directamente a las personas (pudiendo ser accidentes de tránsito, traumatismos, ataques al corazón por avistamiento de puma, entre otros).

### 6.6.1. Emergencias que afectan directamente a los pumas

En caso de ocurrir un accidente que implique el daño a un puma, se deberá generar una alerta de aviso a CONAF (o SBAP, cuando sean los administradores de las áreas protegidas) o el encargado o administrador del área privada en





donde se está realizando la actividad, para que ellos comuniquen a SAG, de modo que se refuerce el llamado a la acción y den respuesta a lo que se requiera.

Es importante establecer tanto para guías, como turistas, que la actividad se realiza en un área natural, donde la intervención puede tener consecuencias en el desarrollo social de los pumas y la fauna en general. De igual forma es importante mencionar que no existe en la región, un centro especializado o que posea las características adecuadas para realizar rehabilitación en estos ejemplares.

### **6.6.2. Emergencias que afectan directamente a las personas**

#### **En la ruta:**

- Avisar a carabineros o directo a la Posta de Villa Cerro Castillo (carabineros o la posta comunica a la Municipalidad)
- Municipalidad activa al COGRID, en caso de que la emergencia sea grave (requerimiento de evacuación o Aero evacuación) se comunica a nivel provincial o regional
- Primeros auxilios si hay traumatismo (en todos los casos, siempre avisar a autoridades competentes para activar protocolos).
  - o Infraestructura para comunicaciones en emergencia:
    - Parque Nacional Torres del Paine: Portería Laguna Amarga, Administración (Villa Monzino) y Portería Serrano.
    - Avanzada de Salud Municipal de Villa Monzino.
    - En el caso de actividades realizadas en terrenos privados, se recomienda establecer claramente los lugares en donde se encuentra la infraestructura para comunicaciones en emergencia, en caso de existir.

#### **En el Parque Nacional Torres del Paine:**

- Avisar a CONAF, quien será el encargado de elevar la emergencia a COGRID comunal.

**Se sugiere la creación de un grupo de difusión oficial que permita la comunicación efectiva y eficiente ante emergencias con aquellos que se adhieren al protocolo, públicos y privados, coordinar canales de radio y regularizar que todo transporte cuente con comunicación.**





## 6.7. Encuentros fortuitos

Los encuentros fortuitos se definen como cualquier avistamiento de puma por parte de un turista o visitante a la Reserva de la Biósfera Torres del Paine sin el apoyo de un guía especializado que se encuentre acreditado para la realización de la actividad de avistamiento de pumas. Dado que este tipo de encuentros es común dentro del área, se propone una serie de medidas para minimizar el riesgo tanto para las personas como para los pumas, manteniendo siempre una distancia segura y evitando cualquier acercamiento o movimiento fuera de los lugares permitidos.

Los guías que presencien estos encuentros deben poner especial atención en que los vehículos no se detengan en lugares no autorizados y que el descenso solo ocurra en los puntos designados, sin que los pasajeros se acerquen ni caminen fuera de esas zonas delimitadas. La presencia de personal capacitado asegura un manejo adecuado de las situaciones, ayuda a mantener el comportamiento natural de los pumas y minimiza los riesgos tanto para las personas como para los animales.

Sin embargo, un caso fortuito es inesperado y en la mayoría de sus casos, sucede sin un guía presente. Es por esta razón que la educación en consciencia turística y publicidad responsable con foco en la población y visitantes es primordial. A continuación, se indican las recomendaciones para encuentros a pie y en vehículos.

- **Encuentros a pie:**

Se sugiere que ante todo encuentro fortuito a pie con un puma, **aquellos visitantes que no cuenten con el acompañamiento de un guía especializado deban abandonar el lugar en calma**, evitando al máximo emitir cualquier ruido, caminando lentamente sin dar la espalda al animal, procurando dejar siempre una vía de escape al puma. Para visitantes que anden en grupo, este proceso debería realizarse como un grupo compacto, sin separarse ni dispersarse. En el caso de grupos que se encuentren con niños, se recomienda levantar a los niños en brazos y realizar el abandono del sitio.

- **Encuentros en vehículo:**

Se sugiere que todo encuentro fortuito realizado desde un vehículo particular o de empresa turística que no cuente con un guía especializado, en primera instancia, **NO SE DETENGA**, ya que está prohibido en lugares no habilitados (ver apartado 6.4.8).

En caso de realizarse una detención en un sitio habilitado para ello, **se sugiere prohibir el descenso de los pasajeros del vehículo**. En estos casos, y de acuerdo con lo establecido en el punto 6.4.13, se recomienda apagar el motor del vehículo y altavoces de este, y nunca tocar la bocina.





## 7. Conclusión y consideraciones finales

Esta propuesta de lineamientos busca establecer una normativa para la actividad de turismo aventura de observación de fauna, en específico pumas, en la Reserva de la Biósfera Torres del Paine. Para su éxito, es esencial la colaboración y compromiso entre autoridades, la academia, guías, operadores turísticos, propietarios privados y comunidades locales.

El objetivo del presente documento es el de promover un turismo responsable que favorezca la conservación de la fauna local, en especial de los pumas, y la salud de los ecosistemas, ofreciendo una experiencia educativa y sostenible. Para asegurar la sostenibilidad del turismo de avistamiento de pumas, es crucial practicar de manera responsable y entender cómo estas actividades impactan el comportamiento y bienestar de los animales. El presente documento se presenta y propone como un elemento de carácter adaptativo, sujeto a subsecuentes modificaciones a futuro basadas en nuevos conocimientos generados y posibles ajustes que deban realizarse de acuerdo con la actividad de turismo de avistamiento de pumas una vez este protocolo sea aplicado.

En este sentido, algunas preguntas clave en relación con una correcta aplicación y evaluación futura del presente protocolo son: ¿cómo definir límites para minimizar impactos negativos y garantizar la conservación de los pumas? ¿cómo varía el comportamiento del puma según la distancia y actividades humanas? ¿es necesario evaluar el nivel de estrés en estas situaciones?

Estas y otras interrogantes son válidas de poder responder en miras a futuras versiones del presente protocolo, buscando siempre el objetivo marco e integrador de este, de lograr una coexistencia entre la actividad de turismo de avistamiento de pumas y la protección y conservación de estos en el ecosistema.

La investigación es imprescindible para responder a estas preguntas, proporcionando información para establecer límites adecuados y ajustar las prácticas. Al actuar basado en evidencia, se puede promover la coexistencia responsable entre humanos y pumas, asegurando que el turismo contribuya a su conservación y beneficie a todos los involucrados.





## 8. Referencias

1. Ballantyne, R., Packer, J., & Hughes, K. (2009). Tourists' support for conservation messages and sustainable management practices in wildlife tourism experiences. *Tourism management*, 30(5), 658-664. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.11.003>
2. Benítez, M. C. (2018). Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable.
3. Broekhuis, F. (2018). Natural and anthropogenic drivers of cub recruitment in a large carnivore. *Ecology and Evolution*, 8(13), 6748-6755.
4. Cárdenas, J., Moraga, R., Montt, M., & Elbroch, L. M. (2021). Novel foraging by pumas on rhea eggs observed during predator tourism. In *IUCN/SSC Cat Specialist Group CatNews* (Vol. 72, pp. 8-9).
5. CEQUA, 2020. Desarrollo y oferta turística de avistamiento de Pumas en el Parque Nacional Torres del Paine.
6. Cifuentes-Ibarra, M., Elbroch, L. M., Ohrens, O., Infante, J., & Bonacic, C. (2023). Is tourism impacting pumas in the Torres del Paine UNESCO Biosphere Reserve in southern Chile? *Global Ecology and Conservation*, 48, e02711
7. CBVA (2018). CBVA best practices guidelines. Commercial Bear Viewing Association of B.C., Victoria, B.C. 16 pp.
8. CBVA. 2019. CBVA. Bear Viewing Guide, Resource Manual. Commercial Bear Viewing Association of B.C., Victoria, B.C. 98 pp.
9. Corporación Nacional Forestal (CONAF). (2020). *Estadísticas de visitaación SNASPE 2020*. Recuperado de <https://www.conaf.cl/parques-nacionales/visitanos/estadisticas-de-visitacion/>
10. Elbroch, L.M., N. Lagos, J. Cárdenas, D. Goic, R. Moraga & O. Ohrens. 2023. Tourism and human computers offer new tools to monitor Patagonia's top carnivore. *Science of Total Environment*, 877: 162916.
11. Elbroch, L. M., Williams, S. H., Ohrens, O., Pilgrim, K., Moeller, A., Arroyo-Arce, S., ... & Schwartz, M. K. (2024). Comparing abundance estimates of a cryptic carnivore in southern Patagonia using two experimental methods. *Animal Conservation*, 27(3), 283-292.





12. INN (2005). Guías de turismo especializados – requisitos, NCh 2950 Of. 2005. Instituto Nacional de Normalización. Santiago, Chile.
13. Isaacs, J. C. (2000). The limited potential of ecotourism to contribute to wildlife conservation. *Wildlife society bulletin*, 28(1), 61-69
14. Kerley, L. L., Goodrich, J. M., Miquelle, D. G., Smirnov, E. N., Quigley, H. B., & Hornocker, M. G. (2002). Effects of roads and human disturbance on Amur tigers. *Conservation Biology*, 16(1), 97-108.
15. Menacho-Odio, R. M., Araya, D., Avalos, G., Bottazzi, M., Delgado, G., Garrigues, R., ... & Quesada, D. (2020). Presentación de un Código de Ética para la observación de aves en Costa Rica.
16. Ministerio de Medio Ambiente (MMA). (2024). Listado de clasificación de especies. <https://clasificacionespecies.mma.gob.cl/>
17. Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO). (2017). *Conservación de la biodiversidad en España: Buenas prácticas*. Recuperado de [https://www.miteco.gob.es/es/biodiversidad/temas/conservacion-de-la-biodiversidad/conservacion-de-la-biodiversidad-en-espana/cb\\_esp\\_buenas\\_practicas.html](https://www.miteco.gob.es/es/biodiversidad/temas/conservacion-de-la-biodiversidad/conservacion-de-la-biodiversidad-en-espana/cb_esp_buenas_practicas.html)
18. Municipalidad Torres del Paine. (2023). Ordenanza Municipal de Turismo N°1.
19. Muntifering, J. R., Linklater, W. L., Naidoo, R., ! Uri-≠ Khob, S., Preez, P. D., Beytell, P., ... & Knight, A. T. (2019). Sustainable close encounters: integrating tourist and animal behaviour to improve rhinoceros viewing protocols. *Animal Conservation*, 22(2), 189-197.
20. Ngoprasert, D., Lynam, A. J., & Gale, G. A. (2007). Human disturbance affects habitat use and behaviour of Asiatic leopard *Panthera pardus* in Kaeng Krachan National Park, Thailand. *Oryx*, 41(3), 343-351.
21. Ohrens, O., Tortato, F.R., Hoogesteijn, R., Sarno, R.J., Quigley, H., Goic, D., Elbroch, L.M. (2021). Predator tourism improves tolerance for pumas but may increase future conflict among ranchers in Chile. *Biological Conservation* 258: 109150. <https://doi.org/10.1016/j.biocon.2021.109150>





22. Organización Mundial de Turismo (OMT). (2021). Glosario de Términos de Turismo. <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos> (Mayo, 2024).
23. Penteriani, V., Delgado, M. D. M., Pinchera, F., Naves, J., Fernández-Gil, A., Kojola, I., & López-Bao, J. V. (2016). Human behaviour can trigger large carnivore attacks in developed countries. *Scientific reports*, 6(1), 1-8.
24. Rivas, H. (2018). Ecoturismo en Chile: Desafíos de una década de crecimiento en las áreas protegidas del Estado. *Études caribéennes*, 41.
25. Smith, T. S., Herrero, S., & DeBruyn, T. D. (2005). Alaskan brown bears, humans, and habituation. *Ursus*, 16 (1), 1-10.
26. Subsecretaría de Turismo (2019). *Anuario de Turismo 2019*.
27. Subsecretaría de Turismo. Anuario de Turismo 2019. Disponible en: [http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2015/10/ANUARIO-TURISMO-2019\\_29092020.pdf](http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2015/10/ANUARIO-TURISMO-2019_29092020.pdf)
28. Tablado, Z., & D'Amico, M. (2017). Impacts of terrestrial animal tourism. In: Blumstein, D., Geffroy, B., Samia, D., Bessa, E. (eds) *Ecotourism's Promise and Peril*. Springer, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-58331-0\\_7](https://doi.org/10.1007/978-3-319-58331-0_7)
29. The Nature Conservancy (2024). Plan de Conservación Reserva de la Biósfera Torres del Paine 2024-2030. The Nature Conservancy (TNC), Santiago, Chile.
30. Wildlife Friendly Enterprise Network (WFEN). (2024). *Certified Gorilla Friendly™ Tourism*. Recuperado de <https://wildlifefriendly.org/gorilla-friendly-tourism/>





## 9. Anexos

### 9.1. Implementación y fiscalización de normativa

Un aspecto importante para considerar en cualquier normativa local es el relacionado a su implementación y fiscalización. Sin un sistema de fiscalización real y eficiente, con sanciones claras y reales, existe una alta probabilidad de que la normativa quede sin efecto ni aplicación en la práctica. Sin duda esto implica un proceso a largo plazo, con la participación de los mismos tour operadores, guías y trackers, dueños de estancias privadas y administradores de áreas protegidas públicas, además de organismos del estado (municipios, carabineros) que se encarguen de que la normativa sea aplicada eficazmente. Para cumplir lo anterior se propone el siguiente esquema:

- **Implementación de una reglamentación oficial:**

Trabajar en conjunto con autoridades gubernamentales para incorporar este protocolo en la normativa chilena (p.ej., ordenanza municipal, actualización de la NCH 3069, normativa dentro SBAP), asegurando su cumplimiento mediante un marco legal sólido que permita sancionar infracciones. Para el caso de predios privados, se propone que la normativa sea aplicada de manera general ante cualquier actividad de turismo de avistamiento de pumas en el lugar, y sea establecida a modo de normativa interna.

- **Inspecciones regulares:**

Un aspecto crítico corresponde a la actividad de fiscalización, la que deberá definirse de manera clara, con actores relevantes ya sea dentro de entidades públicas, privadas o a partir de una entidad afín creada específicamente con el rol de fiscalizador, la cual debiera ser de carácter independiente y neutra. Al respecto, se propone la realización de auditorías periódicas sobre la implementación del protocolo, promoviendo mejoras continuas y asegurando su efectividad.

- **Participación comunitaria**

Involucrar activamente a las comunidades locales en la aplicación de la normativa, fomentando la autorregulación, garantizando de esta forma la sostenibilidad de las medidas y fortalecer el desarrollo comunitario.





## 9.2. Ciencia ciudadana y vinculación con la comunidad

- **Colaboración con turistas:**

Involucrar a los visitantes en la recopilación de datos científicos a través de herramientas de aplicaciones móviles como iNaturalist.org <sup>1</sup> por ejemplo, donde puedan registrar avistamientos y datos clave sobre los pumas.

- **Educación sobre identificación:**

Promover que tanto en la comunidad de guías y trackers, turistas, y comunidad local que desarrollen la capacidad de identificar pumas a través de sus características físicas. Esta participación activa no solo amplía el conocimiento sobre la especie, sino que también fortalece el sentido de responsabilidad compartida en su conservación, incentivando una actitud participativa y consciente en la protección de los pumas.

- **Sistema digital de registro:**

Fomentar el uso de sistemas de registros tipo iNaturalist.org u otro donde los operadores turísticos y guías registren cada avistamiento de pumas, incluyendo detalles como ubicación, tiempo de observación, número de turistas presentes y comportamientos observados. Estos datos ayudarán a identificar patrones de actividad y a visualizar eventuales cambios en el comportamiento.

Todos estos registros, además de entregar información valiosa para la investigación y el conocimiento de la especie en Patagonia, permitirán un levantamiento de datos y trazabilidad de información, facilitando la adaptación y mejora continua de las prácticas de avistamiento, aportando de forma relevante a la difusión y educación para fortalecer la conciencia y respeto de las especies.

- **Vinculación con la comunidad:**

Será parte de los deberes de quienes adhieran a este protocolo el dar a conocer la práctica de la actividad de avistamiento de pumas a la comunidad, con el objetivo de que las escuelas, los funcionarios municipales y de otros entes relacionados, y las comunidades portal de áreas protegidas puedan aprender acerca de su fauna local y el desarrollo sostenible, respetuoso y responsable de la actividad turística en su territorio.

<sup>1</sup> [Una Comunidad para Naturalistas · iNaturalist](https://www.inaturalist.org) (inaturalis.org)





### 9.3. Potenciales investigaciones para apoyar y adaptar lineamientos

Con el fin de aportar a la mejora continua del presente protocolo y la posterior adaptación de sus lineamientos, se propone a continuación una serie de propuestas de investigación. En este sentido, el involucramiento de guías, trackers, tour operadores, así como también de turistas en la co-creación de este conocimiento es de vital importancia, por un lado, ayudando a la creación del conocimiento científico y por otro estrechando las barreras actualmente existentes entre ciencia y la comunidad local.

#### 9.3.1. Efectos del turismo en el comportamiento y patrones de actividad de los pumas

- Incluye:
  - Estudio del efecto del tiempo de observación y número de personas en el comportamiento natural del puma.
  - Evaluación del impacto de la presencia humana en los patrones de caza y en las horas de actividad diurna y nocturna.
  - Evaluación del impacto del turismo en los patrones de uso del espacio del puma
  - Análisis de la habituación a la presencia humana y posibles riesgos de interacciones negativas.
- *Objetivo:* Comprender cómo las actividades turísticas modifican conductas, horarios y niveles de habituación de los pumas.

#### 9.3.2. Determinación de umbrales y distancias seguras de interacción

- Incluye:
  - Análisis de respuestas etológicas a distintas distancias y condiciones en campo.
  - Establecimiento de límites en tiempo y distancia de observación para reducir perturbaciones.
- *Objetivo:* Definir parámetros claros y efectivos para la interacción responsable y segura.

#### 9.3.3. Evaluación fisiológica del estrés inducido por el turismo

- Incluye:
  - Medición de niveles de cortisol (p.ej., sangre, heces) en los pumas en diferentes condiciones de presencia turística.
  - Comparación de estos niveles en distintos horarios, tiempos de observación y distancias.
- *Objetivo:* Determinar el impacto fisiológico del turismo y fundamentar límites seguros para reducir el estrés.





#### **9.3.4. Impacto a largo plazo y modelado de poblaciones**

- *Incluye:*
  - Análisis del efecto de las actividades turísticas continuas en la viabilidad y comportamiento de las poblaciones de pumas.
  - Uso de modelos ecológicos para prever efectos futuros y orientar estrategias de conservación sostenibles.
- *Objetivo:* Evaluar la sostenibilidad del turismo y diseñar medidas de conservación efectivas a largo plazo.

---

#### **9.3.5. Comportamiento y prácticas de turistas y guías en relación con el impacto en los pumas**

- *Incluye:*
  - Análisis de las acciones, tiempos y distancias adoptadas por guías durante los avistamientos.
  - Evaluación del conocimiento, percepciones y cumplimiento de normativas y protocolos por parte de turistas y guías, mediante encuestas, entrevistas y seguimiento directo.
  - Identificación de conductas humanas que potencialmente afectan la salud y comportamiento de los pumas, para promover prácticas responsables y responsables en las actividades turísticas.
- *Objetivo:* Mejorar la formación y las prácticas de guías y turistas, promoviendo un turismo responsable que minimice el impacto en los animales y garantice la seguridad de todos.





#### **9.4. Enlaces a normas y leyes vigentes**

##### **Norma 3069 Of.2007 Observación de flora y fauna – Requisitos**

<https://portalserviciosturisticos.sernatur.cl/?s=observaci%C3%B3n+de+flora+y+fau+na>

##### **Norma 2950 Of.2005 Guías de turismo especializados- Requisitos**

<https://portalserviciosturisticos.sernatur.cl/?s=gu%C3%ADas+de+turismo+especializado>

##### **Norma 2975 Of.2006 Turismo aventura- Senderismo o hiking - Requisitos**

<https://portalserviciosturisticos.sernatur.cl/wp-content/uploads/2023/11/Senderismo-o-hiking-%E2%80%93-Requisitos.pdf>

##### **Norma 2985 Of.2006 Turismo aventura – Excursionismo o trekking - Requisitos**

<https://portalserviciosturisticos.sernatur.cl/?s=trekking>

##### **Ley de Turismo N°20.423**

[https://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2011/05/LEY-20423\\_12-FEB-2010.pdf](https://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2011/05/LEY-20423_12-FEB-2010.pdf)

##### **Ley de Tránsito N°18.290**

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?i=29708>

##### **Ley de Caza N°19.473 y su Reglamento**

[https://www.sag.gob.cl/sites/default/files/ley\\_de\\_caza\\_2018.pdf](https://www.sag.gob.cl/sites/default/files/ley_de_caza_2018.pdf)

##### **Regulación y normativa de uso de drones DAN 91**

[https://www.dgac.gob.cl/wp-content/uploads/2021/04/DAN\\_91.pdf](https://www.dgac.gob.cl/wp-content/uploads/2021/04/DAN_91.pdf)





## ANEXO N°4

### **PASO A PASO PARA OBTENCIÓN DE CREDENCIAL DE GUÍAS DE TURISMO**

#### **1.A.- Solicitud de credencial por primera vez**

I. Ingreso de solicitud en portal ciudadano: Si usted solicita por primera vez la credencial de guías, usted debe ingresar al portal ciudadano IMTP (<https://portal.munitorresdelpaine.cl/>), con su CLAVE ÚNICA o crear una cuenta de usuario con sus datos, seleccionar Credencial a la que aplicará, luego usted debe subir los documentos solicitados según tipo de credencial (en formato .pdf o .jpg), luego de haber subido estos archivos debe "ENVIAR" y ya habrá completado la primera etapa. Sus documentos irán a revisión de la Oficina de Turismo de la Municipalidad.

Para las personas extranjeras que deseen realizar este trámite deben tener la Visa de Residencia Sujeta a Contrato o Visa Residencia Temporal y cedula de identidad chilena vigente a la fecha y adjuntar a su solicitud.

II. Revisión de su documentación: Luego de que usted haya terminado con el primer paso, su documentación será revisada, en caso de que esté todo en orden con sus documentos se le aprobará su solicitud para dar inicio al trámite, le llegará un mensaje a través de la plataforma portal ciudadano y a su email registrado informando que el trámite fue "APROBADO" en esta plataforma.

En caso de que haya algún problema o error con su documentación ésta se rechazará y se le enviará un mensaje a través de la plataforma informando por qué se rechazó su documentación, en este caso usted puede corregirla y subirla nuevamente para su aprobación. En caso de que la documentación esté incompleta se le enviará un mensaje de "PEDIR DOCUMENTO" (Tendrá 5 días para subir el documento señalado, de lo contrario se rechazará su solicitud. En caso de duda con algún dato o documentación se le enviará un mensaje de "PEDIR ACLARACIÓN". Una vez que se corrijan las observaciones el trámite pasará a estado "APROBADO" en esta plataforma.

III. Envío de prueba online:

Una vez que su documentación haya sido recepcionada conforme, se le enviará un link a su correo registrado con la prueba online correspondiente para seguir con el trámite en otra plataforma, para aprobar esta etapa la prueba debe ser respondida correctamente en al menos un 80% de aprobación.





En caso de que usted no haya podido aprobar con el 80%, se le enviará nuevamente la prueba las veces que sean necesarias para su aprobación, dejando pasar un lapsus de 15 días corridos para volver a enviar.

#### IV. Emisión de la credencial

Si usted aprobó correctamente todos los pasos según su requerimiento, se imprimirá su credencial y se le notificará vía correo electrónico cuando se encuentre emitida y disponible para retiro.

#### V. Pago y retiro de credencial

Usted debe retirar en Tesorería de la Municipalidad Torres del Paine ubicada en Cerro Castillo (Av. Bernardo O'Higgins #205, Villa Cerro Castillo), en donde usted deberá pagar lo indicado en el artículo transitorio N°1 por la emisión de su credencial, que deben ser cancelados en efectivo en la Tesorería Municipal o por transferencia electrónica y retirar en el mismo lugar. Además, deberá firmar un documento que acredita su recibo conforme.

El horario de atención es de Lunes a Jueves de 8.00 a 17.00hrs y Viernes de 8.00 a 16.00hrs

Puede retirar otra persona previo envío de un correo del titular de la credencial o jefe de guías (en caso de empresas) al mail [turismo@munitorresdelpaine.cl](mailto:turismo@munitorresdelpaine.cl)

### **1.B.- Solicitud de renovación de credencial**

I. Ingreso de solicitud en portal ciudadano: Si usted requiere renovar su credencial de guías por vencimiento, usted debe ingresar al portal ciudadano IMTP (<https://portal.munitorresdelpaine.cl/>), con su CLAVE ÚNICA o con su cuenta de usuario ingresando sus datos, seleccionar Credencial que renovará. Luego usted debe subir los documentos solicitados según tipo de credencial (en formato \*.pdf o \*.jpg), luego de haber subido estos archivos debe "ENVIAR" y ya habrá completado la primera etapa. Sus documentos irán a revisión de la Oficina de Turismo de la Municipalidad.

Para las personas extranjeras que deseen realizar este trámite deben tener la visa de trabajo y cédula de identidad chilena vigente a la fecha y adjuntar a su solicitud, además, de su clave única.

II. Revisión de su documentación: Luego de que usted haya terminado con el primer paso, su documentación será revisada, en caso de que este todo en orden con sus documentos se le aprobará su solicitud para dar inicio al trámite, le llegará un mensaje a través de la plataforma portal ciudadano y a su email registrado informando que el trámite fue "APROBADO" en esta plataforma.

En caso de que haya algún problema o error con su documentación ésta se rechazará y se le enviará un mensaje a través de la plataforma informando porque se rechazó su





documentación, en este caso usted puede corregirla y subirla nuevamente para su aprobación. En caso de que la documentación esté incompleta se le enviará un mensaje de "PEDIR DOCUMENTO". En caso de duda con algún dato o documentación se le enviará un mensaje de "PEDIR ACLARACIÓN". Una vez que se corrijan las observaciones el trámite pasará a estado "APROBADO" en esta plataforma.

### III. Envío de prueba online:

Para renovar credencial se hará necesario rendir nuevamente la prueba on-line. para aprobar esta etapa la prueba debe ser respondida correctamente en al menos un 80% de aprobación. En caso de que usted no haya podido aprobar con el 80%, se le enviará nuevamente la prueba las veces que sean necesarias para su aprobación, dejando pasar un lapso de 15 días corridos para volver a enviar.

### IV. Emisión de la credencial

Si usted aprobó correctamente todos los pasos según su requerimiento, se imprimirá su credencial y se le notificará vía correo electrónico cuando se encuentre emitida y disponible para retiro.

### V. Pago y retiro de credencial

Usted debe retirar en Tesorería de la Municipalidad Torres del Paine ubicada en Cerro Castillo (Av. Bernardo O'Higgins #205, Villa Cerro Castillo), en donde usted deberá pagar lo indicado en el artículo transitorio N°1 por la emisión de su credencial, que deben ser pagados en efectivo en la Tesorería Municipal o por transferencia electrónica:

**Nombre: I. Municipalidad Torres del Paine**

**RUT: 69.251.700-8**

**Banco: Santander Santiago**

**Cuenta Corriente: 575440-2**

**Correo: [tesoreria@munitorresdelpaine.cl](mailto:tesoreria@munitorresdelpaine.cl)**

Y retirar en el mismo lugar. Además, deberá firmar un documento que acredita su recibo conforme.

El horario de atención es de Lunes a Jueves de 8.00 a 17.00hrs y Viernes de 8.00 a 16.00hrs

Puede retirar otra persona previo envío de un correo del titular de la credencial o jefe de guías (en caso de empresas) al mail **[turismo@munitorresdelpaine.cl](mailto:turismo@munitorresdelpaine.cl)**.





Municipalidad de Torres del Paine  
"Región de Magallanes y Antártica Chilena"  
**UNIDAD DE TURISMO**  
**DEPARTAMENTO DE DESARROLLO SUSTENTABLE**



# ILUSTRE MUNICIPALIDAD TORRES DEL PAINE



**MUNICIPALIDAD**  
Turística  
**SERNATUR**

**VÍCTOR OYARZO VELÁSQUEZ**  
Secretario Municipal

**ANAHÍ CÁRDENAS RODRÍGUEZ**  
Alcaldesa

ACR/VOV/PAM/ASO/jcn

**DISTRIBUCIÓN:**

- ALCALDÍA
- ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL
- COMUNICACIONES
- DESARROLLO SUSTENTABLE
- SECPLAN
- SECRETARIO MUNICIPAL
- ARCHIVO

