

Contenido

	Página
Preámbulo	III
1 Alcance y campo de aplicación	1
2 Referencias normativas	1
3 Términos y definiciones	1
4 Requisitos para el desarrollo de la actividad	3
4.1 Requisitos de organización	3
4.2 Requisitos específicos para la realización de la actividad	4
4.3 Requisitos de personal	8
4.4 Requisitos de equipamiento	8
4.5 Requisitos de procedimientos	10
4.6 Límites y obligaciones de la actividad	11
5 Requisitos del buceador guía	12
5.1 Licencias	12
5.2 Requisitos de formación, competencia y experiencia laboral en buceo	12
5.3 Requisitos en su desempeño como buceador guía	14
5.4 Procedimientos relacionados con la inmersión	15
6 Criterios de competencia de la actividad	17
6.1 Conformidad del cliente	17

Contenido

	Página	
6.2	Calidad de los servicios del buceador guía	17
6.3	Calidad de los servicios de otro personal de la misma empresa	18
6.4	Calidad de los servicios de los prestadores de servidores y transporte	18
6.5	Servicio al cliente	18
6.6	Seguridad	18
6.7	Utilización de equipo	19
6.8	Organización	19
 Anexos		
	Anexo A (normativo) Protocolo de recepción y reuniones informativas	21
	Anexo B (informativo) Buceo seguro	24
	Anexo C (normativo) Procedimientos de emergencia - Mecanismos de respuesta a las emergencias en la práctica del buceo en apnea	25

Turismo aventura - Buceo en apnea - Requisitos

Preámbulo

El Instituto Nacional de Normalización, INN, es el organismo que tiene a su cargo el estudio y preparación de las normas técnicas a nivel nacional. Es miembro de la INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO) y de la COMISION PANAMERICANA DE NORMAS TECNICAS (COPANT), representando a Chile ante esos organismos.

Esta norma se estudió a través del Comité Técnico *Turismo aventura*, para especificar los requisitos generales, de gestión y de calidad que deben cumplir las personas naturales y jurídicas que ofrezcan servicios guiados de turismo aventura en la actividad de buceo en apnea.

Por no existir Norma Internacional, en la elaboración de esta norma se han tomado en consideración los documentos siguientes:

- a) Reglamento General de Deportes Náuticos, promulgado por D.S. (M) N° 87 del Ministerio de Defensa, Subsecretaría de Marina, del 14 de mayo de 1997.
- b) Antecedentes técnicos nacionales.

La norma NCh3012 ha sido preparada por la División de Normas del Instituto Nacional de Normalización, y en su estudio el Comité estuvo constituido por las organizaciones y personas naturales siguientes:

Centro de Buceo Bahía Inglesa
Comisión Nacional del Medio Ambiente, CONAMA,
V Región
Dirección General del Territorio Marítimo y Marina
Mercante, DIRECTEMAR

Pablo Alvarado H.
Claudia Galleguillos C.
Juan Amigo A.
Manuel J. Moreno Ch.

NCh3012

Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, Información Turística
Instituto de Capacitación y Formación Dixson Ltda.
Instituto Geográfico U.C.V. Valparaíso
Instituto Nacional de Normalización, INN
Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR, V Región

Marianela Salazar
Jasmín Pavez B.
Helvio Soto S.
Sandra Araya T.
Julio Cabrera V.
María Luisa Quijada
Vanesa Torres H.
Katrina Sanguinetti T.

En forma adicional a las organizaciones que participaron en Comité, el Instituto recibió respuesta durante el período de consulta pública de esta norma, de las entidades siguientes:

Andisub Buceo, Viña del Mar
CATA A.G.
Comité Región Aisén por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Región Arica y Parinacota por la Calidad de los Servicios Turísticos
Instituto de Investigación y Desarrollo del Patrimonio Submarino
ORCA, Isla de Pascua

Los Anexos A y C forman parte de la norma.

El Anexo B no forma parte de la norma, se inserta sólo a título informativo.

Esta norma ha sido aprobada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización, en sesión efectuada el 31 de mayo de 2006.

Esta norma ha sido declarada Oficial de la República de Chile por Resolución N° 361, de fecha 06 de julio de 2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, publicada en el Diario Oficial del 11 de julio de 2006.

Turismo aventura - Buceo en apnea - Requisitos

1 Alcance y campo de aplicación

1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos generales, de gestión, calidad y competencias que toda persona natural o jurídica debe cumplir para la realización de servicios guiados de buceo en apnea.

1.2 Esta norma no establece requisitos que son reglamentarios (por ejemplo: licencia de navegación, mantenimiento de medios de transporte acuático y similares) para lo cual se debe aplicar lo establecido por la Autoridad Competente respectiva.

2 Referencias normativas

El documento normativo siguiente contiene disposiciones que, a través de referencias en el texto de la norma, constituyen requisitos de la norma.

NCh2950 *Guías de turismo especializados - Requisitos.*

3 Términos y definiciones

Para los propósitos de esta norma se aplican los términos y definiciones indicados en NCh2950 y adicionalmente los siguientes:

3.1 aguas abiertas: masa de agua significativamente más grande que una piscina que ofrece condiciones típicas de un cuerpo natural de agua encontrado en la zona

3.2 aguas confinadas: piscina con una profundidad apropiada a la actividad o masa de agua que ofrece condiciones similares con respecto a visibilidad, profundidad, movimiento del agua y acceso

NCh3012

3.3 artefacto náutico: aparato utilizado para la práctica de actividades deportivas, cuyas características de diseño, uso o potencia propulsora no permita, a juicio de la Autoridad Marítima, calificarlo como embarcación recreativa

3.4 Autoridad Marítima: autoridad que la ley determine competente, para efectos de la actividad de buceo, en la jurisdicción que corresponda

3.5 buceador guía: persona calificada por la Autoridad Marítima, por sus conocimientos y experiencia en el buceo deportivo autónomo, que le permiten realizar la actividad guiada de buceo en apnea

3.6 buceador recreativo: toda persona que practique la actividad de buceo recreativo

3.7 buceo en apnea: actividad de buceo que se realiza conteniendo la respiración

3.8 buceo profundo: actividad de buceo que se realiza superior a los 20 m de profundidad

3.9 buceo recreativo: acción de nadar y mantenerse bajo la superficie del agua con apoyo de equipos de buceo en apnea con fines recreativos

3.10 capitán o patrón de embarcación recreativa: persona natural, de nacionalidad chilena o extranjera, que en posesión de la respectiva matrícula esté habilitada para el mando de naves menores dedicadas al transporte de personas

3.11 dirección general: Dirección General del Territorio Marítimo y de Marina Mercante

3.12 equipo de buceo en apnea: equipo diseñado especialmente para buceo en apnea, es independiente de la superficie y consta como mínimo de los elementos siguientes:

- aletas de buceo;
- máscara de buceo;
- tubo respirador (*snorke*);
- sistema de lastre de zafado rápido (si es apropiado);
- traje de buceo (si es apropiado).

3.13 institución de educación: academia de enseñanza, escuelas, institutos o personas naturales que, con la aprobación de la Autoridad Marítima, estén autorizadas para impartir la enseñanza teórica y práctica de buceo en apnea

4 Requisitos para el desarrollo de la actividad

Para el desarrollo de la actividad de buceo en apnea, se debe cumplir con los requisitos mínimos generales, de gestión, calidad y de competencias siguientes:

4.1 Requisitos de organización

Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio guiado de actividades de buceo en apnea debe tener una organización mínima que le permita:

- a) Tener y publicitar una dirección física (lugar donde se contratan los servicios u oficinas relacionadas) donde la persona o empresa puede ser ubicada.
- b) Mantener en esta dirección física el mínimo de facilidades y recursos que permitan la realización y tratamiento de las reservas y contratación de servicios mediante comunicaciones telefónicas, correo postal y/o electrónico y que permita procesar todos los documentos necesarios para el buen desempeño de la actividad o programa.
- c) Poseer un organigrama básico de funcionamiento y descripción de cargos cuando su personal sea mayor o igual a tres personas.
- d) Asegurarse de contar con el personal adecuado y necesario para el desarrollo de las actividades en terreno.
- e) Mantener al personal informado y capacitado, de acuerdo a sus necesidades y cargos.
- f) Desarrollar la actividad o programa, de manera adecuada, pertinente y dentro de los parámetros de la norma así como de acuerdo a lo ofrecido al cliente.
- g) Tener y desarrollar políticas propias respecto de temas tales como respeto del medio ambiente, resolución de conflictos, calidad de servicios, relación con prestadores de servicios, planes de mantenimiento y presentación de equipos, materiales y similares.
- h) Mantener en adecuado estado operativo el equipo y materiales necesarios para el desarrollo de la actividad o programa.
- i) Asegurarse que toda la logística para la actividad o programa se encontrará disponible en el momento y lugar adecuado.
- j) Mantener, en caso de ser propietarios, los vehículos y embarcaciones en condiciones de calidad y seguridad de acuerdo a la normativa vigente, así como de acuerdo a los parámetros requeridos para el desarrollo de la actividad o programa.
- k) Asegurarse que la calidad y seguridad de todo servicio contratado a terceros, corresponde a los parámetros de lo ofrecido para la actividad o programa.
- l) Asegurarse que el personal que guía la actividad de buceo en apnea esté certificado por un organismo de certificación y registrado por SERNATUR, de acuerdo al procedimiento establecido para el caso.
- m) Acoger adecuadamente a sus clientes observando los procedimientos escritos de recepción, tal como es descrito en Anexo A.
- n) Evaluar la actividad o programa y responder reclamos en los casos que corresponda dentro de un tiempo razonable.

4.2 Requisitos específicos para la realización de la actividad

Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio guiado de buceo en apnea debe cumplir con los requisitos mínimos específicos siguientes:

4.2.1 Programas

Debe tener para cada actividad o programa una ficha técnica descriptiva que consigne la información mínima siguiente, según corresponda:

- a) Duración de la actividad (horas).
- b) Duración del programa (días).
- c) Posición geográfica de la actividad o programa.
- d) Epoca del año.
- e) Condiciones meteorológicas del lugar.
- f) Número de participantes mínimo y máximo.
- g) Limitaciones y/o restricciones de la actividad (condición física, edad, salud y otros).
- h) Descripción y objetivos de la actividad.
- i) Variedad de la actividad, (buceo, buceo profundo).
- j) Medios de transporte aéreo, terrestre, marítimo, fluvial o lacustre.
- k) Tipos de alojamiento a emplear.
- l) Comidas incluidas y no incluidas.
- m) Otros servicios incluidos y no incluidos.
- n) Información de seguros.
- o) Tarifas y condiciones de éstas.

4.2.2 Documentación contractual

Antes de la realización de la actividad o programa, se debe para cada cliente, tener y llenar una ficha de inscripción que consigne la información mínima siguiente:

- a) Nombre, edad, Rut o pasaporte.
- b) Actividad, fecha y lugar donde se realizará la actividad o programa.
- c) Datos de contacto de la persona con la que se debe comunicar en caso de urgencia.

- d) Declaración del nivel de experiencia del cliente en relación con la actividad o programa (flotación, natación y buceo).
- e) Declaración de salud (alergias, medicamentos contraindicados, régimen especial, operaciones recientes, embarazo u otros) de acuerdo a las exigencias de la actividad o programa.
- f) Nombre del guía responsable de la actividad.
- g) Seguros involucrados.

4.2.3 Seguros

La persona natural o jurídica que ofrezca el servicio para la práctica guiada de la actividad de buceo en apnea, debe contar como mínimo con un seguro de accidentes personales para las actividades de turismo aventura o equivalentes, el cual debe incluir a clientes y guía(s) e informar explícitamente las restricciones que impone el seguro sobre la cobertura, tales como límites de edad, enfermedades preexistentes u otros; este requisito no es aplicable cuando el cliente acredita poseer un seguro que cubra los riesgos de la actividad y/o programa y explícitamente solicite su exclusión del seguro antes indicado.

4.2.4 Prevención y manejo de riesgos

4.2.4.1 Se debe tener un plan de manejo de riesgos documentado para la actividad o programa ofrecido, que debe incluir la información mínima siguiente, tomando en consideración lo descrito en Anexo C.

- a) Identificación y evaluación de los riesgos asociados a la práctica de la actividad de buceo en apnea.
- b) Identificación y evaluación de los riesgos asociados al medio de transporte terrestre y marítimo, fluvial o lacustre utilizado.
- c) Definición de criterios para evaluar el nivel de riesgo, condiciones y factores asociados a la práctica de la actividad, tanto para los guías como para los clientes.
- d) Zonas de práctica para entrenamiento del personal.
- e) Elementos que pueden afectar el nivel de riesgo (condiciones meteorológicas de los cuerpos de agua, grado de dificultad para acceder a equipos de emergencia y similares).
- f) Condiciones relativas a la práctica de la actividad (número de participantes, variedad de la actividad, idioma que se maneja u otros).
- g) Caracterización del cliente (edad, peso, salud, condiciones físicas, competencias técnicas u otros).

NCh3012

- h) Nivel de comprensión del lenguaje técnico y de los códigos de comunicación que es usado por los guías, por parte del cliente.
- i) Evaluación del nivel de riesgo atribuido a la actitud y comportamiento de los clientes.
- j) Evaluación del nivel de riesgo atribuido a la actitud y comportamiento de los guías.
- k) Formación e iniciación mínima entregada a los clientes.
- l) Criterios para suspender la actividad.
- m) Preparación de itinerarios.
- n) Inspección y reconocimiento de lugares.
- o) Provisión de equipos de seguridad y de primeros auxilios (equipo de oxígeno y otros).
- p) Política de mantenimiento de equipos (incluye los vehículos y embarcaciones).
- q) Verificación diaria y regular del plan de manejo de riesgos (apreciación del cliente, evaluación de las condiciones meteorológicas y similares).
- r) Medios de comunicación (teléfono público más cercano, radios y otros).
- s) Procedimiento para permitir contactarse con un sitio preestablecido.
- t) Procedimientos para el tratamiento de incidentes y accidentes.
- u) Procedimiento de análisis final de la actividad o programa, que incluya el comportamiento de los clientes según su nivel de esfuerzo y exigencias técnicas pedidas, y que en caso de accidente y/o incidente, incluya las particularidades del caso.

4.2.4.2 El plan de manejo o administración de riesgos, debe ser revisado anualmente, y cada vez que ocurra algún evento que lo amerite (accidente, cambio en la legislación, en la organización de la empresa u otros).

4.2.4.3 Se debe mantener un archivo actualizado sobre incidentes y/o accidentes para su consulta y/o análisis posterior y que permita revisar la calidad del plan de manejo de riesgo que se utiliza e identificar acciones de mejoramiento.

4.2.4.4 Se debe mantener una política activa de información al cliente de las condiciones referidas a la práctica de la actividad y las reglas o normas de seguridad respectivas.

4.2.4.5 Al inicio de cada programa o actividad se debe entregar al cliente y hacer que firme un formulario de conocimiento y aceptación de los riesgos que involucra la actividad o programa en que participa.

4.2.5 Respuesta a las emergencias

4.2.5.1 Se debe contar con un plan de respuesta a situaciones de emergencia que debe incluir como mínimo lo siguiente, considerando lo descrito en Anexo C.

- a) Identificación del supervisor de buceo, acreditado ante la Autoridad Marítima, responsable de la aplicación del plan de emergencia.
- b) Roles del personal implicado en el plan de respuesta a las emergencias.
- c) Sistema de comunicación (teléfono celular u otro).
- d) Primeros auxilios.
- e) Evacuaciones de emergencia, incluyendo los medios para trasladar a una persona enferma o accidentada a un establecimiento de salud local, teniendo presente ubicación geográfica, distancia, dirección a partir de un punto, y medios de transporte para hacerlo.
- f) Identificación y ubicación de los organismos y personas a contactar en caso de emergencia (Autoridad Marítima más cercana, carabineros, ambulancia, Servicio Aéreo de Rescate, centros de salud u otros).
- g) Procedimientos de búsqueda.
- h) Procedimientos de rescate.
- i) Gestión y manejo básico de crisis.
- j) Medidas de seguridad y procedimientos en caso de catástrofes naturales.

4.2.5.2 El plan de respuesta a las emergencias, debe ser revisado anualmente, y cada vez que ocurra algún evento que lo amerite.

4.2.5.3 Se debe mantener una política activa de información al cliente de las condiciones referidas a las respuestas de emergencia.

4.2.5.4 La organización debe tener un plan de entrenamiento (ejercicios, simulaciones) para que el personal conozca y sea capaz de reaccionar de acuerdo al plan de emergencia, manteniendo los registros correspondientes.

4.2.5.5 La organización debe informar por escrito a la Autoridad Marítima, dentro de las 24 h, de la ocurrencia de un accidente grave o superior, previa evaluación del organismo competente.

4.2.6 Manejo de los reclamos

4.2.6.1 Se debe tener un procedimiento escrito para el tratamiento de los reclamos recibidos, por nota escrita, teléfono, fax, correo postal o correo electrónico, el que debe incluir al menos:

- a) Un mecanismo que permita informar al cliente de los medios y tiempos dispuestos para que el cliente pueda formular sus reclamos y del procedimiento para tratarlos por parte de la organización.
- b) Un primer nivel de acciones para evaluar y procesar un reclamo.
- c) Un segundo nivel para solucionar las causas del reclamo.
- d) Un medio de registro de los reclamos orales y escritos, consignando la fecha de su recepción, de la respuesta y la medida de solución adoptada.

4.2.6.2 En caso de existir una persona responsable de la calidad de los servicios, ésta será la encargada de implementar un mecanismo de tratamiento de reclamos y de su análisis, de las acciones emprendidas para tratarlos y si corresponde de las acciones correctivas.

4.3 Requisitos de personal

Independiente de las necesidades de personal para el adecuado desarrollo de la parte logística y administrativa, la actividad de buceo en apnea, debe ser dirigida por un buceador guía, que cumpla los requisitos de NCh2950 y los indicados en cláusula 5 de esta norma. El cumplimiento de estos requisitos se demostrará a través de la certificación otorgada por un organismo de certificación acreditado.

4.4 Requisitos de equipamiento

4.4.1 Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio para la práctica guiada de buceo en apnea, debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Contar con una adecuada planificación, selección y exigencia de equipo.
- b) Contar con los equipos y vestimenta técnica para el desarrollo de la actividad, según se detalla en 4.4.2.
- c) Tener a disposición del cliente, equipos en buen estado de funcionamiento y operatividad.
- d) Verificar todo equipo antes, durante y después de cada actividad, de acuerdo a normativa aplicable; esta actividad es responsabilidad del buceador guía.

- e) Verificar todo equipo no utilizado por un tiempo prolongado, o que sea objeto de un transporte (mudanza, entrega u otro); esta actividad es responsabilidad de la empresa que presta el servicio.
- f) Retirar los equipos que han cumplido la vida útil y los defectuosos, los cuales deben ser inutilizados y/o eliminados para evitar su uso.
- g) Cuando se usa una embarcación, bote o cualquier medio de transporte marítimo, fluvial o lacustre, debe contar a bordo como mínimo con: equipo de oxígeno en buen estado y con suficiente oxígeno para el tiempo de transportación entre el (los) sitio(s) de buceo y el centro médico más cercano, botiquín de primeros auxilios médicos, un miembro del personal entrenado en primeros auxilios médicos y el uso del equipo de oxígeno, agua potable, herramientas y repuestos básicos, equipo de comunicación, bandera de buceo, un plan de emergencia escrito de manera comprensible para todos, chalecos salvavidas y mantas de supervivencia.

En caso de ingreso por playa se debe usar un boyarín de buceo.

4.4.2 Toda persona o empresa que ofrezca el servicio guiado de buceo en apnea, debe contar con vestimenta técnica y equipos para sus clientes y guía(s), según corresponda, considerando como mínimo lo siguiente:

4.4.2.1 Equipamiento y vestimenta técnica mínima del buceador guía

- aletas de buceo;
- máscara de buceo;
- tubo respirador (*snorkel*);
- sistema de lastre de zafado rápido (si es apropiado);
- traje de buceo (si es apropiado);
- cuchillo apropiado para la actividad;
- equipo de buceo autónomo, en la embarcación para ser utilizado en caso de emergencia.

4.4.2.2 Equipamiento y vestimenta técnica mínima para el cliente de buceo en apnea

- aletas de buceo;
- máscara de buceo;
- tubo respirador (*snorkel*);
- sistema de lastre de zafado rápido (si es apropiado);
- traje de buceo (si es apropiado);
- cuchillo apropiado para la actividad;

NCh3012

4.4.3 Se debe tener un plan de mantenimiento de equipos documentado, que debe incluir al menos los puntos siguientes:

- a) Procedimientos e instrucciones o guía de uso y mantenimiento.
- b) Periodicidad o frecuencia del mantenimiento.
- c) Normativa que se aplica para el mantenimiento de los equipos de buceo en apnea.

4.4.4 En caso de establecer un contrato de arriendo de equipos de buceo en apnea y/o medios de transporte, se debe proveer al cliente, antes de hacer la entrega de éstos, de un contrato de arriendo, que comprenda como mínimo:

- a) Datos del arrendador.
- b) Datos y ubicación de la(s) persona(s) que hay que contactar en caso de urgencia.
- c) Destino del arriendo.
- d) Licencia en relación con la actividad prevista a realizar por el arrendatario del equipo.
- e) Número telefónico que permita ubicar al arrendador las 24 h del día.
- f) Tiempo de duración del arriendo.
- g) Condiciones de arriendo, debiendo incluir la hora de devolución y las condiciones que aplican en caso de retraso, daño o pérdida.

4.5 Requisitos de procedimientos

Toda persona natural o jurídica que ofrezca actividades guiadas de buceo en apnea, debe tener establecidos como mínimo los procedimientos documentados para las funciones siguientes:

- a) Reserva, venta y cancelaciones.
- b) Recepción y despedida de los clientes.
- c) Traslado de los clientes.
- d) Manejo de grupos en tierra y en los cuerpos de agua en relación a la actividad o programa.
- e) Análisis y evaluación de la actividad o programa.

- f) Tratamiento de los reclamos.
- g) Manejo de riesgos.
- h) Respuesta a emergencias en relación a la actividad o programa.
- i) Contratación y entrenamiento de personal.
- j) Manejo y mantenimiento de equipos y materiales.
- k) Conducción y mantenimiento de vehículos y embarcaciones.
- l) Adquisición, procesamiento y difusión de información relevante (condiciones meteorológicas u otras).

4.6 Límites y obligaciones de la actividad

Para toda actividad guiada de buceo en apnea se debe cumplir con los requisitos siguientes:

4.6.1 Obligaciones de la organización que presta el servicio

- a) Asegurarse de seleccionar el lugar o zona de inmersión y un lugar alternativo que contemple vías de acceso y evacuación expedita, los cuales no deben estar afectados por rompientes o corrientes y el fondo debe estar despejado de rocas punzantes, restos náufragos peligrosos y fauna que pueda causar heridas a los buceadores.
- b) Seleccionar a los clientes, en grupos de ocho personas como máximo, mayores de 16 años, debiendo designar un buceador guía en cada grupo, el que debe estar a cargo y ser responsable de los participantes. Los menores de 12 años deben ir acompañados de uno de sus padres o tutor.
- c) Solicitar al cliente la firma de carta de descargos de responsabilidades en la actividad.
- d) Probar y revisar minuciosamente el equipo.
 - Utilizar exclusivamente los equipos de buceo y sus componentes, que han sido diseñados para estos efectos.
- e) En el lugar seleccionado, el buceador guía debe informar a los participantes, antes de equiparse, en que consistirá el buceo, indicando el lugar, profundidad, tiempo de buceo, señales visuales básicas, procedimientos a seguir frente a problemas o emergencias (dolores en el cuerpo, problemas de respiración, pérdida visual de un compañero y otros).
- f) El buceador guía debe armar y probar adecuadamente el equipo que usará su cliente y efectuar los chequeos pertinentes antes de entrar al agua.

En caso que el cliente lleve su equipo de buceo, es responsabilidad del guía chequear que éstos se encuentren en condiciones operativas y adecuadas a la actividad.

NCh3012

- g) Considerar dentro de la planificación, contar con un supervisor, en una embarcación de apoyo, si corresponde.
- h) Considerar dentro de la planificación, contar con un supervisor de apoyo en tierra.
- i) El buceador guía no debe permitir a un cliente que no se encuentra en condiciones de realizar la actividad o no acate las instrucciones dadas por el buceador guía (por ejemplo: estado de intemperancia, consumo de sustancias psicotrópicas, alto nivel de estrés u otro).

4.6.2 Requisitos de los clientes

4.6.2.1 Requisitos de los clientes que participen en la actividad de buceo en apnea

- Para menores de 16 años, el límite de inmersión debe ser en metros la mitad de la edad del menor que realice la actividad.
- Saber nadar.
- Bucear como mínimo en pareja.
- Acatar instrucciones dadas por el buceador guía.
- No bucear en aguas portuarias, en sectores autorizados para la actividad de remo, motonáutica, esquí acuático, windsurf y en otras áreas en que la actividad marítima, fluvial o lacustre, pueda poner en riesgo la seguridad del buceador.

5 Requisitos del buceador guía

Toda persona natural para ser buceador guía, debe cumplir con los requisitos y criterios de desempeño siguientes:

5.1 Licencias

El buceador guía debe contar con la licencia de buceador deportivo autónomo vigente, otorgada por la Autoridad Marítima competente.

5.2 Requisitos de formación, competencia y experiencia laboral en buceo

5.2.1 Formación

El buceador guía debe cumplir con los requisitos establecidos en NCh2950.

5.2.2 Conocimientos y competencias generales

Todo buceador guía debe tener suficiente internalización de los temas de planificar y realizar sus inmersiones en todas las condiciones típicas que se encuentren en el entorno local, así como planificar y responder a posibles emergencias durante dichas inmersiones; adicionalmente debe manejar los aspectos siguientes:

- a) conocimientos básicos de física y fisiología del buceo;
- b) temas médicos relacionados con el buceo;
- c) entorno de buceo;
- d) comunicaciones, tanto bajo el agua como en la superficie;
- e) prácticas de seguridad recomendadas en el buceo;
- f) procedimientos de inmersión desde embarcaciones;
- g) procedimiento de inmersión nocturna;
- h) procedimiento de inmersiones con visibilidad reducida;
- i) procedimiento de inmersiones profundas;
- j) limitaciones en las inmersiones sin acceso directo a superficie;
- k) técnica de desplazamiento;
- l) gestión de accidentes;
- m) procedimientos en caso de pérdida del buceador;
- n) conocimiento y comprensión de la legislación vigente y los requisitos legales relacionados con el buceo;
- o) equipos y materiales;
- p) cuidado de los clientes;
- q) evaluación del sector;
- r) técnicas de orientación;
- s) técnicas de rescate;

5.2.3 Competencias específicas

El buceador guía debe tener suficiente dominio de las competencias siguientes para organizar, planificar y realizar sus inmersiones en los diferentes entornos en que se desarrollen los buceos, bajo los estándares de seguridad establecidos para esta práctica.

- a) Organizar, planificar y gestionar inmersiones o actividades de buceo.
- b) Conocimientos básicos de náutica.
- c) Oceanografía y vida marina.
- d) Cuidado y protección del medio ambiente y patrimonio subacuático.
- e) Primeros auxilios.
- f) Manejo de situaciones de emergencia.
- g) Operación de actividades de turismo aventura en buceo.
- h) Dominio de técnicas de buceo en apnea.

NOTA - Cada una de estas competencias debe tener los contenidos necesarios para poder lograr el dominio de éstas, como así también las metodologías que aseguren el logro de ello, por ejemplo: la competencia de NAUTICA debe incluir conocimiento y operación de embarcaciones motorizadas menores, comportamiento a bordo, medidas de seguridad a bordo, procedimientos de embarque y desembarque, carguío y estiba de carga en la embarcación u otros.

5.2.4 Requisitos de experiencia

Toda persona natural que se desee certificar como buceador guía debe tener como mínimo dos años de experiencia como buceador deportivo autónomo, con un mínimo de 50 inmersiones, registrados en su libro bitácora; de las 50 inmersiones, a lo menos 20 deben haber sido realizadas en territorio marítimo nacional en los últimos 12 meses.

5.3 Requisitos en su desempeño como buceador guía

5.3.1 Requisitos generales

Todo buceador guía durante su desempeño como tal, debe cumplir con los requisitos siguientes:

- a) Respetar todos los límites de la actividad o sus variedades, de acuerdo a esta norma.
- b) Conocer y respetar los niveles técnicos de sus clientes.
- c) Conocer y respetar la capacidad física de sus clientes.
- d) Conocer y respetar sus propios límites.

- e) Asegurarse que los clientes cuenten con elementos de seguridad, ante una situación de emergencia y cuando la actividad implique algún riesgo.
- f) Asegurarse que los equipos a utilizar se encuentren en adecuado estado de funcionamiento y operatividad.
- g) Conocer y respetar el plan de prevención y manejo de riesgos.

5.3.2 Factores que influyen para realizar la actividad de buceo en apnea

El buceador guía debe evaluar como mínimo ciertos factores para realizar el buceo en apnea, siendo éstos los siguientes:

- visibilidad subacuática;
- tamaño y experiencia del grupo;
- equipo a utilizar;
- corrientes;
- condiciones de superficies;
- temperatura del agua.

5.3.3 Primeros auxilios

El buceador guía debe completar como mínimo un curso en primeros auxilios y resucitación cardiopulmonar (RCP) y contar con un certificado válido vigente.

5.3.4 Habilidades de liderazgo

El buceador guía debe contar con las habilidades de liderazgo para el manejo de grupos, de acuerdo a NCh2950.

5.4 Procedimientos relacionados con la inmersión

El buceador guía debe demostrar competencia para aplicar los procedimientos siguientes relacionados con la inmersión a diferentes profundidades, en diversas condiciones de visibilidad y con diferentes niveles de riesgos.

5.4.1 Planificación y preparación de la inmersión

- Asegurarse que la selección del lugar sea adecuada, considerando las capacidades del equipo y los factores medioambientales.
- Plan de emergencia y preparación del equipo.
- Información de la actividad a la Autoridad Competente

5.4.2 Información previa a la inmersión

- asignación de equipos;
- límites de tiempo y profundidad;
- procedimientos en caso de problemas/emergencias;
- consideraciones del lugar/medioambientales;
- comunicación;
- preparación del equipo previa inmersión.

5.4.3 Realización de la inmersión

- equipamiento y comprobación previa a la inmersión;
- control de la entrada;
- control de descenso;
- control continuo de las condiciones medioambientales;
- alerta permanente al nivel de estrés de los buceadores en apnea;
- identificación de los peligros subacuáticos;
- reacción apropiada a problemas y emergencias;
- control de ascenso y salida segura.

5.4.4 Procedimiento después de la inmersión

- procedimiento de comprobación;
- información posterior a la inmersión;
- cuidado del equipo y mantenimiento después de la inmersión;
- registro de la inmersión.

5.4.5 Salvamento y socorrismo del buceador

Aplicación del plan de emergencia considerando además los aspectos siguientes:

- reconocimiento de situaciones de emergencia;
- técnicas básicas de búsqueda subacuáticas;
- recuperación de un buceador a profundidad o en superficie;
- acciones efectivas de emergencia en superficie;
- gestión de situaciones de emergencia incluyendo la coordinación con los servicios de emergencia.

6 Criterios de competencia de la actividad

Se considera que una persona natural o jurídica es competente para la realización de servicios guiados de buceo en apnea cuando cumpla con los criterios siguientes:

6.1 Conformidad del cliente

6.1.1 Posee un mecanismo que le permite registrar, analizar y archivar la información entregada por el cliente, respecto a su experiencia y el grado de satisfacción con la actividad realizada.

6.1.2 Mantiene los adecuados niveles de reserva y privacidad en el tratamiento de la información proporcionada por el cliente.

6.1.3 Evalúa, al menos, una vez por temporada, el nivel de aceptación de sus servicios por parte de los clientes.

6.1.4 La organización emprende las acciones necesarias para mejorar los servicios en función de la medición de la satisfacción del cliente.

6.2 Calidad de los servicios del buceador guía

6.2.1 Cumple con los parámetros de evaluación descritos en NCh2950 y en esta norma.

6.2.2 Mantiene un adecuado nivel de conocimientos en relación a las necesidades de la organización para mantener su capacidad y eficiencia.

6.2.3 Mantiene una actitud pro-activa en el cumplimiento de los parámetros de seguridad y manejo de riesgo.

6.2.4 Mantiene una actitud pro-activa en el cumplimiento de los parámetros de conformidad del cliente.

6.2.5 Se asegura que la organización responsable de una salida le entregue un conocimiento amplio del grupo y características de la actividad o programa (observaciones generales, datos del lugar y actividad, nombre de los participantes, transporte, comentarios del itinerario) y realiza una evaluación de ésta.

6.2.6 Solicita de la organización responsable de una salida, en caso de evaluarlo necesario, mayor información sobre las capacidades de los clientes, como cualquier otra información que se considere pertinente.

6.2.7 Realiza durante la actividad una evaluación periódica del nivel de conformidad de los clientes.

6.2.8 Realiza los ajustes necesarios para mejorar el desempeño del grupo, teniendo en cuenta las posibilidades de cambio y consenso del grupo.

6.2.9 Decide responsablemente sobre el avance, modificación, aplazamiento o cancelación de la actividad o programa ante razones de fuerza mayor.

6.3 Calidad de los servicios de otro personal de la misma empresa

Cuenta con un sistema de evaluación para su personal de acuerdo a las tareas y labores que desarrolle, así como de acuerdo a la importancia y nivel de toma de decisiones que tenga y la propia organización interna de la empresa.

6.4 Calidad de los servicios de los prestadores de servicios y transporte

Cuenta con un sistema de evaluación para las empresas que les prestan algún tipo de servicios, incluido transporte terrestre y marítimo de acuerdo a los compromisos adquiridos, así como a los términos de los mismos.

6.5 Servicio al cliente

6.5.1 Desarrolla y suministra a todos los involucrados en la prestación del servicio, protocolos de calidad y de prácticas aceptables.

6.5.2 Se preocupa de recibir a los clientes de acuerdo con los protocolos establecidos.

6.5.3 Realiza reunión informativa de acuerdo con los protocolos establecidos.

6.5.4 Cumple con lo ofrecido y pactado con el cliente.

6.5.5 Atiende los requerimientos del cliente dándole el trato fijado en los protocolos establecidos.

6.5.6 Se preocupa de solucionar las contingencias presentadas durante el desarrollo del programa de acuerdo a los protocolos establecidos.

6.5.7 Realiza la despedida de los clientes de conformidad con los protocolos establecidos.

6.6 Seguridad

6.6.1 Desarrolla y suministra a todos los involucrados en la prestación del servicio, protocolos de seguridad, de manejo de riesgo y de respuesta a emergencias.

6.6.2 Desarrolla y suministra toda la información de seguridad pertinente de entregar a sus clientes.

6.6.3 Explica claramente al cliente, acerca de las situaciones de riesgo de las actividades o programas a realizar.

6.6.4 Explica claramente al cliente, los planes de emergencia ante situaciones de riesgo.

6.6.5 Aplica las normas de seguridad cumpliendo manuales propios, de la actividad y del lugar visitado.

6.6.6 Se preocupa de solicitar, recolectar y revisar los documentos y antecedentes de los clientes.

6.6.7 Cuenta con y prepara recursos a utilizar en caso de emergencia de acuerdo con un plan diseñado.

6.6.8 Notifica al cliente sobre las condiciones, nivel técnico y físico que la actividad o programa solicitado requieren.

6.6.9 Implementa, durante el desarrollo de sus actividades o programas, mecanismos de seguridad orientados a los clientes, utilizando equipos, técnicas y recorridos adecuados y dentro de los límites de la actividad.

6.7 Utilización de equipo

6.7.1 Selecciona de manera adecuada los equipos de acuerdo a la actividad a realizar.

6.7.2 Se preocupa que los equipos sean utilizados cumpliendo las normas técnicas y de seguridad.

6.7.3 Mantiene los equipos en las condiciones de almacenaje, limpieza, funcionamiento, operatividad y orden establecido en los manuales técnicos y de procedimientos.

6.7.4 Mantiene protocolos para la revisión y control de los equipos antes y después de la actividad corroborando su funcionamiento, estado y limpieza.

6.7.5 Suministra al buceador guía los equipos adecuados y en buen estado, necesarios para el desarrollo de la actividad o programa.

NOTA - Adicionalmente a los elementos indicados en 3.12, en entornos específicos el buceador guía puede requerir equipo adicional (tales como: computador de buceo y/o reloj con profundímetro).

6.8 Organización

6.8.1 Cumple con los protocolos de presentación, horarios y desarrollo logístico de la actividad o programa.

6.8.2 Se asegura de informar del desarrollo de la actividad a la Autoridad Marítima.

6.8.3 Efectúa, de requerirse, el correspondiente registro personal y de los clientes, ante la Autoridad Competente.

6.8.4 Se asegura que cada guía responsable de una salida tenga un conocimiento amplio del grupo y características de la actividad o programa (observaciones generales, datos del lugar y actividad, nombre de los participantes, transporte, comentarios del itinerario) y que realice una evaluación de ésta.

6.8.5 Proporciona a los clientes adecuada información sobre la actividad o programa.

6.8.6 Proporciona a los clientes adecuada información sobre el lugar donde se realiza la actividad, enfatizando la importancia de contribuir a la conservación del patrimonio natural y cultural.

NCh3012

6.8.7 Integra dentro de sus procedimientos, criterios de respeto al medio ambiente.

6.8.8 Se encarga de contar con la información previa sobre el conocimiento, capacidad y nivel técnico que posee el cliente, para realizar la actividad y aplica el protocolo respectivo.

6.8.9 Decide responsablemente el avance, modificación, aplazamiento o cancelación de la actividad o programa ante razones de fuerza mayor.

6.8.10 Desarrolla sus actividades o programas minimizando la exposición al riesgo de los participantes, el impacto al medio ambiente y cualquier otro daño.

6.8.11 Determina el tamaño del grupo, aplicando los criterios técnicos y de seguridad de la actividad, acorde con las características del recorrido, actividad o programa y en concordancia con la reglamentación del área misma.

6.8.12 Mantiene informado a todos los involucrados en la prestación del servicio, acerca de las técnicas de mantenimiento de equipos, incluyendo comunicaciones y vehículos terrestres, marítimos, fluviales o lacustres y las características relacionadas con su utilización aceptadas y empleadas dentro de la organización.

6.8.13 Se encarga de informar y mantener entrenado a todos los involucrados en la prestación del servicio acerca de los procedimientos de emergencia y de primeros auxilios aceptados y utilizados dentro de la organización.

Anexo A (Normativo)

Protocolo de recepción y reuniones informativas

El siguiente es el protocolo que se considera, que una persona natural o jurídica debe cumplir para una adecuada recepción de sus clientes.

A.1 Provee la adecuada recepción de sus clientes y, en caso de requerirse, los medios de transporte idóneos, que reciban al cliente sea en el aeropuerto o en el sitio acordado en el programa.

A.2 Selecciona un lugar adecuado para realizar la reunión informativa.

NOTA - Algunas organizaciones recogen y movilizan a sus clientes desde lugares públicos como aeropuertos, estaciones de bus, y otros, para llevarlas al lugar de acogida o recepción tales como hoteles o similares. Otras organizaciones dejan que sus clientes elijan los lugares de partida de la actividad al aire libre en relación con algún sitio de fácil ubicación y/o llegada, por lo que la recepción no necesariamente involucra una instalación física. Estos lugares de recepción pueden ser nombrados por la organización y pueden cambiar de acuerdo o en función de la época del año, temperatura u otros.

A.3 Realiza dentro de un plazo prudente después de la llegada de los clientes, una reunión informativa, la que independiente de como se realice debe incluir:

- a) Presentación del buceador guía.
- b) Presentación del programa.
- c) Desarrollo de los objetivos.
- d) Presentación de los parámetros bajo los cuales se manejará la actividad.
- e) Presentación de los códigos de comunicación.
- f) Presentación de los parámetros de seguridad.
- g) Presentación de los parámetros de respeto al medio ambiente.
- h) Presentación de posibles escenarios.
- i) Presentación de las actividades de las próximas horas.
- j) Respuesta a preguntas e inquietudes de los clientes.

A.4 Procede a una revisión y chequeo de equipo de los clientes.

NCh3012

A.5 Reúne, antes del inicio de la actividad, a las personas que participarán de la misma para darles la información e instrucciones que deberán tener presente durante el desarrollo de ésta, considerando al menos los puntos siguientes:

- a) Una introducción de la actividad que se desarrollará y del lugar, además del objetivo de la misma; en caso de tratarse de un programa, también habrá una reunión corta al inicio de cada día.
- b) Recordarles los puntos más importantes acerca de las precauciones que deben seguir en materia de seguridad, ética, cuidado del medio y comportamiento preventivo.
- c) Coordinar el horario del día.
- d) Repasar las condiciones de la actividad (etapa, niveles de dificultad, esfuerzo que deberán realizar las personas participantes y similares).
- e) Demostración y descripción del uso de cada una de las partes que compone el material técnico y de seguridad en uso, por primera vez durante ese día.
- f) Chequear el estado de salud, físico, actitud y aprehensiones de las personas que participan en esta actividad, y que complementa la información contenida en la ficha que contiene el perfil del cliente.
- g) Resumen verbal, si corresponde, de los principales reglamentos para la práctica de la actividad.

A.6 Realiza durante la actividad.

- a) Una corta introducción preliminar con los clientes para volver a dar instrucciones sobre el comportamiento preventivo, comportamiento solidario del grupo y reforzar la confianza del mismo.
- b) Adopta un discurso acorde con la composición del grupo. Por ejemplo, acentuar la seguridad y prevención en los clientes más aventureros y dar tranquilidad y confianza a los clientes más novicios.

NOTA - Este discurso puede contener elementos de interpretación, se puede entregar información relativa a su significado, anécdotas históricas u otro; no obstante que estos elementos deben estar relacionados a la seguridad de la actividad (nivel de dificultad, instrucciones técnicas y de seguridad).

A.7 Realiza al final de la actividad, una evaluación de la misma, la que independiente de como se efectuó, debe incluir:

- a) Fecha y nombre de la actividad.
- b) Idealmente nombre del cliente.
- c) Evaluación de la actividad o programa.

- d) Evaluación del o los buceadores (en caso de ser más de uno, idealmente se individualizan).
- e) Evaluación de los equipos.
- f) Evaluación de los servicios.
- g) Calidad del resultado para el cliente.

A.8 Explica claramente a los clientes los conductos que seguirá esta evaluación dentro de la organización, la que deberá ser tratada de acuerdo a la honra de las personas y con la reserva que amerita.

Anexo B
(Informativo)

Buceo seguro

Para practicar un buceo en apnea más seguro, se entregan algunos consejos para prevenir enfermedad de descompresión y otras lesiones o accidentes:

SI

- siempre bucear con un compañero;
- revisión completa por parejas antes de cada inmersión;
- usar línea para tus descensos y ascensos;
- planear tu buceo y bucea tu plan;
- bucear dentro de tus limitaciones;
- usar equipo completo y apropiado;
- ir con un centro de buceo certificado;
- tomar tu(s) curso(s) con un guía certificado;
- practicar regularmente tus habilidades de buceo;
- continuar tu educación de buceo;
- controlar tu condición física médica a lo menos una vez al año.

NO

- usar alcohol ni drogas antes de bucear;
- exceder la profundidad máxima para tu nivel;
- bucear con equipo con que no estés familiarizado;
- bucear en condiciones desconocidas sin un guía;
- intentar bucear sin el entrenamiento adecuado;
- molestar ni tocar nada en el agua;
- dejar a un *amigo* enseñarte a bucear;
- bucear si tienes cualquier duda sobre el buceo;
- hacer nada que no quieras hacer.

Anexo C (Normativo)

Procedimientos de emergencia - Mecanismos de respuesta a las emergencias en la práctica del buceo en apnea

Análisis de los elementos a tener en cuenta en una planificación de mecanismos de respuesta a las emergencias en el marco de las actividades guiadas del turismo aventura.

I Organización

A. ¿Qué debemos saber?

- a.1) Tipo de problema: ¿Quién? - ¿Qué? - ¿Cuándo? - ¿Dónde? - ¿Cómo? - ¿Por qué?
- a.2) Personal con que contamos: Cantidad - Capacidad física - Madurez mental - Capacidad técnica.
- a.3) Medios materiales: ¿Qué tenemos? ¿Qué necesitamos? ¿Qué podemos usar? ¿Cómo lo vamos a usar?
- a.4) Otros: Número de personas involucradas - Epoca del año - Facilidades de la zona - Condiciones meteorológicas.

B. ¿Qué debemos hacer?

- b.1) Elegir un líder: Experiencia - Capacidad - Dirección - Coordinación - Decisión.
- b.2) Decidir que hacer: Tiempo - Recursos - Seguridad - Resultados.
- b.3) Pedir ayuda: Empresa - Autoridades - Familiares - Otros.

II Procedimientos, aplicar según corresponda

C. Búsqueda

- c.1) Mando y control del procedimiento de búsqueda.
- c.2) Chequeo de lugares habituales.
- c.3) Objeto de la búsqueda.
- c.4) Area de búsqueda: Marítima - Lacustre - Fluvial - Terrestre - Ribereñas.
- c.5) Tipos de búsqueda: Aérea - Marítima - Terrestre - Fluvial- Lacustre o combinado.

NCh3012

- c.6) Definición sistema.
- c.7) Definición patrullas.
- c.8) Comunicación: Organización y Coordinación.
- c.9) Logística: ¿Qué tenemos? - ¿Qué necesitamos?.

D. Rescate

- d.1) Tipo de rescate: Peligros inmediatos para rescatistas, observadores y pacientes.
- d.2) Tipo de terreno.
- d.3) Gravedad de rescatado(s).
- d.4) Cantidad y calidad de personal entrenado.
- d.5) Urgencia de la acción.

E. Primeros auxilios

- e.1) Protección & evaluación.
- e.2) Primeros auxilios.
- e.3) Aplicación de procedimiento.
- e.4) Posición lateral de seguridad.

F. Evacuación

- f.1) Elementos disponibles.
- f.2) Transporte primario.
- f.3) Transporte secundario.
- f.4) Destino del transporte.
- f.5) Comunicación.
- f.6) Personal de apoyo.
- f.7) Vías de evacuación.

G. Evaluación

- g.1) Estudio y/o informes preliminares.
- g.2) Retroalimentación.
- g.3) Reuniones.
- g.4) Informes.
- g.5) Soluciones y/o medidas prácticas.

Turismo aventura - Buceo en apnea - Requisitos

Adventure tourism - Apnea diving - Requirements

Primera edición : 2006

Descriptores: *turismo, buceo, requisitos*

CIN 03.200