

## **Centros de esquí - 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 *Centros de esquí*, para especificar los requisitos mínimos generales, de gestión, calidad y competencias que deben cumplir los centros de esquí.

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

- a) Reglamento de funcionamiento de las estaciones de esquí y montaña españolas Integradas en ATUDEM.
- b) Ley de estaciones de esquí de Andorra, año 2000.
- c) Ordenanza de seguridad para remontes y pistas de esquí en el Centro Cordillera, Ilustre Municipalidad de Lo Barnechea, Chile, año 2003.
- d) Manual de esquí, Escuela Nacional de Instructores de Esquí y Snowboard de Chile A.G., ENISCHAG, año 2003.
- e) Informes Técnicos de la National Ski American Association, NSAA.
- f) Canada Ski Patrol Manual, Canadá 2006.
- g) Leyes y antecedentes técnicos de formación de Francia, ENSA.
- h) Antecedentes técnicos nacionales.

## NCh3074

La norma NCh3074 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:

Asociación Patrullas de Ski de Chile

Centro de Ski El Colorado

CESMEC Ltda.  
Coffee Business

Culinary EIACS  
Escuela Nacional de Instructores de Esquí de Chile -  
ENISCHAG

ICONTEC Chile S.A.  
Ilustre Municipalidad de Lo Barnechea - Centro Cordillera  
Ilustre Municipalidad de Pucón  
Instituto Nacional de Normalización, INN

Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR

SERNATUR R.M.S.  
Ski La Parva S.A.

Ski Portillo S.A.  
Termas de Chillán  
Valle Nevado S.A.

Sergio Azzari H.  
Claudio Malagueño S.  
Eduardo Kuhn S.  
Miguel Rogers  
Julio Muñoz M.  
Belfor Olivera  
Pamela Lathrop  
Sergio Lindermeyer

Nelson Cvitanic B.  
Andrés Marangunic  
Gastón Ortiz de R.  
José Luis Rivera M.  
Catalina Pérez E.  
Pablo Villoch B.  
José Daniel Figueroa L.  
Daniela Bravo Z.  
Roberto Garrido C.  
Ramona Villalón D.  
Ricardo González C.  
Claudio Loader  
Manuel Flores  
Rodrigo Medina  
Thomas Grob  
Miguel Purcell  
Rodrigo Bravo S.  
Myriam Torralbo B.

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:

AGAM A.G.  
Alvaro San Martín, Instructor de esquí  
Centro de Esquí Antillanca  
Centro de Esquí Arenales Park  
Chile Montaña  
Club Andino Osorno  
Cuerpo de Socorro Andino  
SERNATUR Oficina Local de Osorno  
SERNATUR Región de Aisén  
SERNATUR Región de La Araucanía  
SERNATUR Región del Maule

Esta norma ha sido aprobada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización, en sesión efectuada el 15 de junio de 2007.

Esta norma ha sido declarada Oficial de la República de Chile por Resolución Administrativa Exenta N°651, de fecha 28 de agosto de 2007, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, publicada en el Diario Oficial del 04 de octubre de 2007.



## Centros de esquí - Requisitos

### 1 Alcance y campo de aplicación

1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos generales, de gestión, calidad y competencias que deben cumplir los centros de esquí.

1.2 Esta norma no es aplicable a las actividades de deslizamiento sobre nieve en áreas no delimitadas, para las cuales se aplica NCh3017.

1.3 Esta norma no establece requisitos que son reglamentarios (por ejemplo: constitución legal de la empresa, requisitos de reglamentos municipales y similares) para lo cual se debe aplicar lo establecido por la Autoridad Competente respectiva.

### 2 Términos y definiciones

Para los propósitos de esta norma se aplican los términos y definiciones siguientes:

**2.1 accidente:** suceso no deseado que origina daño y que afecta a las personas, equipos, materiales y/o medioambiente

**2.2 área de deslizamientos alternativos:** aquella que ha sido señalizada, preparada y controlada para actividades sobre nieve con elementos tales como trineos, camaras de goma (*tubing*), moto de nieve o similares

**2.3 área esquiabile:** aquella definida por un centro de esquí, constituido por área de pista y área de fuera de pista

**2.4 área fuera de pista:** aquella que no ha sido preparada, balizada, señalizada, controlada ni protegida por el centro de esquí contra los peligros inherentes de la montaña

NCh3074

**2.5 balizaje:** sistema de marcación por medio de elementos que permiten delimitar claramente los bordes de una pista

**2.6 centro de esquí:** área esquiabile privada, publica o concesionada, con infraestructura y servicios para el desarrollo de las actividades de deslizamientos en nieve y otras afines

**2.7 cerco de nieve:** barrera de madera u otro material, que forma parte de una pista, construida para detener el viento y acumular nieve

**2.8 códigos de comunicación:** conjunto de comandos verbales y corporales que permiten unificar la transmisión e interpretación de un mensaje, relacionados con el desarrollo de las actividades de deslizamiento sobre nieve

**2.9 deslizamiento sobre nieve:** actividad cuyo fin es deslizarse en esquís, tabla de snowboard y similares, sobre terrenos nevados

**2.10 esquí:** actividad de deslizamiento sobre nieve que incluye las diferentes técnicas y disciplinas, tales como esquí, snowboard, telemark, fondo y similares

**2.11 esquí alpino:** actividad de esquí por efecto de gravedad cuyo fin es descender

**2.12 esquí de fondo:** actividad cuyo fin es recorrer senderos planos o de poca pendiente, cubiertos de nieve y previamente marcados con huellas, utilizando un tipo particular de esquís, llamados de fondo

**2.13 esquí mecanizado:** actividad que utiliza un helicóptero, pisa-nieve, moto de nieve y similares para trasladar al usuario a un punto más alto, o de difícil acceso, ubicado en áreas fuera de pista, a fin de maximizar la cantidad de descensos o metros de esquí

**2.14 jardín de nieve:** área demarcada como pista de esquí especialmente acondicionada para iniciar en los deportes de nieve a menores de 12 años

**2.15 incidente:** suceso no deseado que interrumpe el desarrollo normal de un proceso o actividad

**2.16 máquina pisanieves:** máquina que sirve para el aplanado, transporte y tratamiento de la nieve

**2.17 moto de nieve:** vehículo liviano de transporte para uso sobre nieve

**2.18 parque de nieve; snowpark:** área definida y demarcada para la práctica de actividades recreativas y de uso bajo la responsabilidad de cada usuario, tales como saltos, barandas, olas y similares

**2.19 pista de esquí:** zona balizada, normalmente aplanada, señalizada y controlada por el centro de esquí, dentro de la cual los usuarios pueden practicar deslizamiento sobre nieve. De acuerdo a su grado de pendiente, medida de menor a mayor, se clasifican en verdes, azules, rojas y negras

**2.19.1 pista verde:** pistas muy fáciles, o de principiantes, cuya pendiente longitudinal y transversal no supera el 15%, con excepción de cortos recorridos en terrenos despejados

**2.19.2 pista azul:** pistas fáciles, o intermedias, cuya pendiente longitudinal y transversal supera el 15% pero no el 25%, con excepción de cortos recorridos en terreno despejado

**2.19.3 pista roja:** pistas difíciles, cuya pendiente longitudinal y transversal supera el 25% pero no el 45%, con excepción de cortos recorridos en terreno despejado

**2.19.4 pista negra:** pistas muy difíciles, cuya pendiente longitudinal o transversal supera el 45%; por regla general, su pisado es opcional

**2.20 remonte mecánico; medio de elevación:** máquina que mediante sistemas de arrastre, de telesillas, de telecabinas o similares, transporta a los esquiadores desde su *estación base*, a un punto de cota más alta, denominado *estación superior*, para que los usuarios accedan a las pistas por las que descenderán o a otra *estación base* para obtener mayor elevación

**2.21 responsable de operaciones:** persona especializada encargada de dirigir la correcta operación en su globalidad de un centro de esquí

**2.22 responsable de seguridad:** persona especializada, capacitada para evaluar los riesgos y aplicar las políticas y medidas implementadas por el centro, para prevenirlos y moderarlos, contando para el efecto con el apoyo de patrullas, pisteros y/u otro personal especializado

### **3 Requisitos para el desarrollo de actividades en el centro de esquí**

Para el desarrollo de las actividades de deslizamiento sobre nieve, el centro de esquí debe cumplir con los requisitos mínimos generales, de gestión, de calidad y de competencias siguientes.

#### **3.1 Requisitos de organización**

El centro de esquí debe estar estructurado sobre la base de un organigrama que describa su funcionamiento y distribución de responsabilidades y tener una organización mínima que le permita:

- a) Disponer de oficina(s) física(s), de ubicación informada, vinculada a los usuarios mediante correo postal y/o electrónico, teléfonos y fax, para atender la demanda de reservas y venta de los servicios ofrecidos.

## NCh3074

- b) Disponer de personal necesario, para atender competentemente las operaciones del centro y la atención de los servicios contratados por los usuarios, el cual debe estar permanentemente informado, capacitado y entrenado para el eficiente desempeño de sus labores.
- c) Disponer de un servicio de seguridad en pistas, adecuado al área y dimensiones del centro de esquí, que cumpla con los requisitos especificados en esta norma. Le corresponderá a este servicio realizar el control de avalanchas, demarcar, mantener seguras, abrir y cerrar las pistas, localizar y evacuar los accidentados, según las instrucciones que al efecto imparta el centro.
- d) Disponer de un sistema mecanizado de preparación de pistas, adecuado al área y dimensiones del centro, que cumpla con las especificaciones establecidas en esta norma. Dentro de su competencia está comprendida, opcionalmente, la elaboración mecanizada de nieve.
- e) Disponer de un servicio de mantención mecánica y de reparaciones permanente, adecuado al número de remontadores y/o medios de elevación, y maquinaria automotriz y estacionaria del centro, que cumpla con las especificaciones establecidas en esta norma.

Le corresponderá a este servicio, mantener el estado mecánico de los vehículos livianos que opere el centro, especialmente aquellos destinados para el transporte de usuarios, en condiciones de uso y seguridad que responda a las especificaciones establecidas en esta norma.

Este servicio debe actuar de acuerdo a los programas de mantención, preventivos y correctivos, implementados por el centro.

- f) Disponer de una escuela de esquí para atender a los requerimientos de los usuarios, que cumpla con los requisitos establecidos en esta norma.
- g) Los servicios que ofrezca a los usuarios, deben cumplir lo especificado en esta norma y ajustarse a los parámetros considerados por el propio Centro, en particular cuando dichos servicios sean prestados por terceros concesionarios; en caso de reclamos interpuestos por usuarios, el centro debe responder por escrito y prestamente.
- h) Tener procedimientos precisos, simples y aplicables respecto de temas, tales como, respeto del medio ambiente, resolución de conflictos, calidad de servicios, relación con prestadores de servicios, mantenimiento y presentación de equipos y materiales y similares, conservando los registros y hojas de vida correspondientes.
- i) Disponer de un servicio de arriendo y reparación de equipos de esquí que cumpla con los requisitos especificados en esta norma.
- j) Disponer de un servicio de restaurante y/o cafetería, administrados en forma directa o mediante concesionarios.

### **3.2 Requisitos específicos**

Para la realización de los servicios de deslizamiento sobre nieve, el centro de esquí debe cumplir con los requisitos mínimos específicos siguientes:

#### **3.2.1 Infraestructura**

El centro de esquí debe disponer de la infraestructura mínima siguiente:

- a) Remonte mecánico u otro medio de elevación.
- b) Pista de esquí aplanada y balizada.
- c) Máquina pisanieves.
- d) Escuela de esquí.
- e) Jardín de nieve.
- f) Equipos para arriendo para el deslizamiento sobre nieve.
- g) Servicios higiénicos diferenciados por género.
- h) Posta de primeros auxilios.
- i) Señalética informativa de servicios y de seguridad.
- j) Material de seguridad en cantidad y variedad requerida.
- k) Área de mantenimiento y trabajos mecánicos.
- l) Área de estacionamiento para clientes, cuando el acceso al centro sea vehicular.

#### **3.2.2 Acceso**

El centro de esquí cuyo acceso sea un camino privado, debe contar con un servicio propio o contratado, para su mantenimiento y habilitación de uso, que asegure un acceso y salida del centro, fluido y seguro, así como el adecuado mantenimiento y habilitación del camino de acceso público, según los términos acordados al efecto con el Estado.

#### **3.2.3 Personal**

Independiente de las necesidades de personal necesario para el adecuado desarrollo de las operaciones logísticas y administrativas, el centro debe disponer para atender las actividades de deslizamiento sobre nieve, del personal especializado siguiente, en número acorde con los servicios ofrecidos y que cumpla los requisitos correspondientes indicados en cláusula 5 de esta norma.

- a) Responsable de operaciones, el que, además, puede ejercer alguno de los cargos siguientes.

## NCh3074

- b) Operador(es) de remontes mecánicos o medios de elevación.
- c) Operadores de máquinas pisanieve.
- d) Mecánicos, electromecánicos, electricistas.
- e) Responsable(s) de seguridad.
- f) Patrullas y pisteros a cargo del orden y seguridad en las pistas.
- g) Responsable del servicio de primeros auxilios.
- h) Instructores de esquí, uno de los cuales debe cumplir con el rol de director de la escuela de esquí.

### 3.2.4 Procedimientos para la realización de deslizamiento sobre nieve

El centro de esquí debe contar con manuales descriptivos para el logro y/o la ejecución de las acciones y funciones siguientes:

- a) Disposición de informe diario sobre estado de remontes y/o medios de elevación y pistas (abiertos y cerrados), condiciones de la nieve, riesgo de avalanchas, estado de caminos, condiciones meteorológicas, diarias y proyectadas.
- b) Designación de cargos específicos y descripción de las obligaciones que asumen los responsables de cada operación.
- c) Intercomunicación interna y externa a cargo de centro de informaciones, página Web u otros medios que implemente el centro.
- d) Ejecución y forma de prestación de los servicios que ofrece el centro.
- e) Ejecución de competencias, demostraciones y espectáculos.
- f) Enfrentar situaciones de emergencia (búsqueda, auxilio y rescate de usuarios).
- g) Procedimientos para tratar accidentes, incidentes y reclamos.

### 3.2.5 Información y difusión

**3.2.5.1** El centro de esquí debe contar con un *plano de pistas* que describa las materias que se indican a continuación, según corresponda, el que además servirá de base, en su caso, para cumplir y ejecutar las especificaciones establecidas en esta norma:

- a) Pistas, identificadas por su nombre y clasificadas según su grado de dificultad.
- b) Remontes mecánicos o medios de elevación, con indicación de su nombre, capacidad, longitud y desnivel.

- c) Area esquiabile, indicando las áreas que constituyen pistas de esquí, y las áreas que constituyen fuera de pista.
- d) Parque de nieve.
- e) Jardín de nieve.
- f) Area de desplazamiento alternativo.
- g) Puntos de atención para primeros auxilios, emergencias o similares.
- h) Areas y servicios accesibles para discapacitados, si los hubiera.

**3.2.5.2** Adicionalmente, el centro debe disponer de información impresa y/o pagina Web, susceptibles de ser ampliamente difundidas y publicitadas, respecto de las materias siguientes:

- i) Caminos de acceso, condiciones de uso, horarios.
- ii) Medios de transporte público, para acceder y salir del centro.
- iii) Variedad de las actividades y servicios ofrecidos por el centro, identificando sus limitaciones y/o restricciones, con exhibición en los sitios de venta, de los precios y de los ítemes incluidos.
- iv) Cobertura de los seguros de accidentes, si los hubiera.

### **3.2.6 Seguro de responsabilidad civil.**

El centro de esquí debe contar con un seguro de responsabilidad civil.

### **3.2.7 Prevención y manejo de riesgos**

**3.2.7.1** El centro debe contar con un *procedimiento de prevención y de manejo de riesgos*, inherentes a las actividades y servicios ofrecidos, que debe considerar, al menos, los aspectos siguientes:

- a) Señalar y evaluar los riesgos vinculados a las actividades ordinarias del centro y a las excepcionales, tales como competencias, demostraciones y similares, que pueden sufrir los usuarios y empleados.
- b) Señalar y evaluar los riesgos derivados de condiciones topográficas y altitud, tales como avalanchas, puna y otras.
- c) Señalar y evaluar los riesgos ligados al uso en el centro de maquinaria y medios de transporte (pisanieves, motos de nieve, movilización de personal, y otras).

## NCh3074

- d) Considerar los elementos agravantes del nivel de riesgos (condiciones meteorológicas, de montaña, de nieve, de desplazamiento de equipos auxiliares y otras).
- e) Situaciones que hagan aconsejable el cierre de pistas, paralización de remontes o medios de elevación y suspensión temporal, total o parcial, de las actividades que se estén desarrollando en el centro.
- f) Criterios de preparación de áreas esquiabiles y factores que debe considerar su inspección diaria.
- g) Dotación de equipos de seguridad, búsqueda, rescate y de primeros auxilios.
- h) Políticas de conservación de infraestructura y mantenimiento de remontes o medios de elevación y maquinarias.
- i) Difusión de conductas de seguridad, que deben cumplir los usuarios, destinadas a la prevención de los riesgos inherentes a su participación en las actividades ordinarias y excepcionales que les ofrece el centro.
- j) Conductas de seguridad, que en el marco de sus actividades, debe observar el personal que labora en el centro.
- k) Considerar elementos protectores, tales como mallas y colchonetas en aquellos lugares de riesgo definidos en los procedimientos de prevención y manejo de riesgo.

**3.2.7.2** El procedimiento de prevención y manejo de riesgos, debe ser actualizado anualmente, modificando o incorporando especificaciones que respondan a las experiencias vividas.

**3.2.7.3** Se debe llevar un archivo y su documentación de respaldo, descriptivas de accidentes e incidentes ocurridos durante las actividades anuales del centro, antecedentes que permitirán revisar y mejorar la calidad del manual de prevención y manejo de riesgos.

**3.2.7.4** Se debe mantener información al usuario de las condiciones referidas a la práctica de la actividad y las reglas o normas de seguridad respectivas.

### **3.2.8 Plan de acción y reacción a situaciones de emergencia**

**3.2.8.1** El centro de esquí debe contar con un plan que explicita las acciones y reacciones que se deben adoptar frente a situaciones de emergencia.

**3.2.8.2** El plan de respuesta a las emergencias, debe ser revisado por la empresa cada vez que ocurra un evento que lo amerite.

### **3.2.9 Manejo de los reclamos**

El centro de esquí debe disponer de un sistema de respuesta eficiente a las sugerencias y reclamos presentados por los usuarios. Debe disponer de un libro de reclamos, en el que quede registrada la fecha de la recepción, la respuesta y la medida de solución adoptada.

### **3.3 Requisitos de equipamiento**

**3.3.1** Para las actividades de deslizamiento sobre nieve en áreas de pistas, el centro de esquí, debe contar con una adecuada selección y cantidad de equipos y materiales (esquíes, fijaciones, botas de esquí, tablas de snowboard, trineos u otros), a disposición de los usuarios, en buen estado de funcionamiento y operatividad.

**3.3.2** El centro debe disponer de equipos de comunicación con cobertura en el aérea, en cantidad acorde con los requerimientos del centro.

**3.3.3** El centro debe disponer de un manual sobre trabajos de mantenimiento de equipos, que debe considerar al menos, los aspectos siguientes: procedimientos de mantenimiento, frecuencia y formas de ejecutarlo.

**3.3.4** En caso de concertarse un contrato de arriendo de equipos, se debe proveer al usuario, antes de hacer la entrega de éstos, de una ficha o contrato de arriendo, que contenga, según corresponda:

- a) Singularización del arrendador.
- b) Singularización y forma de ubicar a la(s) persona(s) relacionadas con el arrendamiento, o un contacto de emergencia.
- c) Descripción e identificación del material arrendado.
- d) Nivel de capacidad del usuario, en relación con la actividad que realizará con el equipo arrendado.
- e) Tiempo de duración del arriendo.
- f) Condiciones generales del arrendamiento, debiendo señalar la hora de devolución y las multas que se aplican en caso de retraso, daño o pérdida de los equipos.

## **4 Requisitos del personal especializado del centro de esquí**

El personal especializado debe cumplir con los requisitos y criterios de desempeño siguientes, según corresponda.

### **4.1 Requisitos básicos para el personal especializado de la escuela de esquí**

El director de la escuela de esquí, subdirector o director técnico debe ser un instructor que posea el nivel III de formación de la Escuela Nacional de Instructores de Esquí y Snowboard de Chile A.G., ENISCHAG o su equivalente reconocido a nivel nacional o internacionalmente; los instructores deben poseer como mínimo el nivel I de formación de la Escuela Nacional de Instructores de Esquí y Snowboard de Chile A.G., ENISCHAG o su equivalente reconocido nacional o internacionalmente.

### **4.2 Requisitos básicos para patrullas y/o pisteros del centro de esquí**

Los patrullas y/o pisteros de pistas de un centro de esquí, deben cumplir con los requisitos básicos siguientes:

- a) Tener un nivel de esquí avanzado y estar capacitado para llevar a cabo rescates en pistas negras y otorgar los primeros auxilios al accidentado.
- b) Transportar accidentados en camillas de nieve en pistas negras.
- c) Demostrar dominio del esquí en pistas negras.
- d) Tener aprobado un curso de primeros auxilios de 32 h mínimo o un curso de primeros auxilios en áreas remotas o su equivalente, impartidos por una entidad reconocida.
- e) Demostrar manejo de cuerda y nudos.
- f) Rescatar desde los medios de elevación aérea.
- g) Conocer de meteorología de montaña.
- h) Demostrar sentido de montaña (evaluación de terreno, selección y búsqueda de rutas de acercamiento y de evacuación y otros).
- i) Demostrar dominio en prevención, búsqueda y rescate en nieve y avalancha.
- j) Manejar los equipos de comunicación, según corresponda.

#### **4.2.1 Requisitos para su desempeño en pistas**

Para su desempeño como patrulla y/o pisteros de pista, debe cumplir con los requisitos siguientes:

- a) Conocer y respetar las leyes y reglamentos que rigen esta actividad.
- b) Conocer y respetar sus propios límites.
- c) Mantener y desarrollar la prevención de riesgos implementada por el centro.
- d) Velar que los usuarios respeten las normas y reglamentos del centro.
- e) Velar que los usuarios y personal, cuenten con y utilicen el material técnico y la ropa adecuada a la actividad.
- f) Conocer y respetar el plan de prevención y manejo de riesgos.

#### **4.3 Requisitos básicos para otro personal especializado del centro de esquí**

El otro personal del centro que ejecuta labores especializadas, tales como operadores de remontes o medios de elevación, mecánicos, encargados de seguridad, deben cumplir con los requisitos de formación, competencias y experiencia laboral, definidos por el centro de esquí en los manuales operacionales respectivos.

### **5 Criterios de competencia de la actividad**

Se considera que un centro de esquí es competente para la realización de servicios de deslizamiento sobre nieve cuando cumpla con los criterios siguientes:

#### **5.1 Conformidad del cliente**

**5.1.1** Posee un mecanismo que le permite registrar, analizar y archivar la información entregada por el usuario, respecto a la calidad y el grado de eficacia de la actividad realizada.

**5.1.2** Aplica adecuadamente niveles de reserva y privacidad al ponderar la información proporcionada por los usuarios.

**5.1.3** Evalúa, al menos, una vez por temporada, el nivel de aceptación de sus servicios por parte de los usuarios.

**5.1.4** La organización implementa las acciones necesarias para mejorar los servicios en función de las exigencias formuladas por los usuarios.

## **5.2 Calidad de los servicios del personal especializado**

**5.2.1** Cumple con los parámetros de evaluación descritos en esta norma.

**5.2.2** Mantiene un adecuado nivel de conocimientos actualizados, sobre las necesidades planteadas por la organización para lograr capacidad y eficiencia de la función.

**5.2.3** Mantiene una actitud proactiva en el cumplimiento de los parámetros de seguridad y manejo de riesgo.

**5.2.4** Mantiene una actitud proactiva en el cumplimiento de los parámetros que aseguran la conformidad del usuario.

**5.2.5** 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.

**5.2.6** Solicita mayor información a la organización responsable de una salida, en caso de considerarlo necesario, sobre las capacidades de los usuarios, como cualquier otra información que se considere útil conocer.

**5.2.7** Realiza durante el desarrollo de la actividad, una evaluación periódica del nivel de conformidad de los usuarios.

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

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

## **5.3 Calidad de los servicios de otro personal de la misma empresa**

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

## **5.4 Calidad de los servicios ofrecidos por los prestadores de servicios y transporte**

Cuenta con un sistema de evaluación de los servicios entregados y de las empresas prestadoras de servicios, ponderando el cumplimiento otorgado a los contratos concertados.

## **5.5 Servicio al usuario**

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

**5.5.2** Se preocupa de servir a los usuarios de acuerdo con los protocolos establecidos.

**5.5.3** Realiza charla informativa de acuerdo con los protocolos establecidos.

**5.5.4** Cumple con lo ofrecido y pactado con el usuario.

**5.5.5** Atiende los requerimientos del usuario dándole el trato fijado en los protocolos establecidos.

**5.5.6** Se preocupa de solucionar las contingencias emergentes durante el desarrollo del programa de acuerdo a los protocolos establecidos.

**5.5.7** Realiza la despedida de los usuarios de conformidad con los protocolos establecidos.

## **5.6 Seguridad**

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

**5.6.2** Desarrolla y suministra toda la información de seguridad pertinente de entregar a los usuarios.

**5.6.3** Explica claramente al usuario, acerca de las situaciones de riesgo, propias de las actividades o programas a realizar.

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

**5.6.5** Se preocupa de solicitar, recolectar y revisar los documentos y antecedentes de los usuarios.

**5.6.6** Se preocupa de contar con los protocolos adecuados para permitir la aclimatación de los usuarios, cuando corresponda.

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

**5.6.8** Informa al usuario sobre las condiciones, nivel técnico y físico, que la actividad o programa solicitado requieren.

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

## **5.7 Utilización de material, equipo e infraestructura**

**5.7.1** Selecciona de manera adecuada, los materiales, equipos e infraestructura necesarios para realizar las actividades.

## NCh3074

**5.7.2** Se preocupa que los materiales, equipos e infraestructura, sean utilizados cumpliendo con las normas técnicas y de seguridad.

**5.7.3** Mantiene los materiales, equipos e infraestructura en las condiciones de almacenaje, limpieza, funcionamiento, operatividad y orden, establecidas en los manuales técnicos y de procedimientos.

**5.7.4** Mantiene protocolos para la revisión y control de los materiales, equipos e infraestructura antes y después de la actividad, corroborando su funcionamiento, estado de operatividad y limpieza.

**5.7.5** Suministra a los diversos estamentos de la empresa, los materiales, equipos e infraestructura adecuados y en buen estado, necesarios para el desarrollo de la actividad o programa.

## **5.8 Organización**

**5.8.1** Cumple con los protocolos de presentación, horarios y desarrollo logístico de las actividades y/o programa.

**5.8.2** Se asegura de solicitar y disponer de los permisos de operación requeridos.

**5.8.3** Efectúa, de ser necesario, el correspondiente registro de su personal y de los usuarios, ante la Autoridad Competente.

**5.8.4** Proporciona a los usuarios, adecuada información sobre las actividades del centro.

**5.8.5** Proporciona a los usuarios adecuada información sobre el centro, enfatizando la importancia de contribuir a la conservación del patrimonio natural y cultural.

**5.8.6** Integra dentro de sus procedimientos, criterios de respeto al medio ambiente y a las comunidades con las que la organización tiene vinculaciones.

**5.8.7** Se encarga de contar con la información previa, sobre el conocimiento, capacidad y nivel técnico que posee su personal, para realizar las labores encomendadas y aplica al efecto, el protocolo respectivo.

**5.8.8** Decide responsablemente el avance, modificación, aplazamiento o cancelación de las actividades ante circunstancias imprevistas.

**5.8.9** Desarrolla sus actividades o programas minimizando la exposición al riesgo de los participantes y el impacto al medio ambiente, previniendo que se genere cualquier daño.

**5.8.10** Determina los criterios técnicos y de seguridad de la actividad, en concordancia con la reglamentación y capacidades técnicas del área misma.

**5.8.11** Mantiene instruido e informado, en lo que compete, a todo el personal involucrado en la prestación de servicios, acerca de los programas de mantenimiento de los equipos que son usados en las actividades propias que el centro ofrece, con sujeción a las disposiciones internas que la organización ha dictado en la materia.

**5.8.12** Se encarga de informar y mantener entrenado a todos los involucrados en la prestación de servicios, acerca de los procedimientos de emergencia y de primeros auxilios aceptados y utilizados por la organización.



## **Centros de esquí - Requisitos**

### ***Ski center - Requirements***

Primera edición : 2007

***Descriptor:*** centros de esquí, requisitos

---

CIN 03.080.30