

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	2
4.1 Requisitos de organización	2
4.2 Requisitos específicos para la realización de la actividad	3
4.3 Requisitos de personal	7
4.4 Requisitos de equipamiento	7
4.5 Requisitos de procedimientos	9
4.6 Límites y obligaciones de la actividad	10
4.7 Requisitos de los clientes	11
5 Requisitos del guía-instructor	11
5.1 Requisitos de formación, competencia y experiencia	11
5.2 Requisitos en su desempeño como guía-instructor	13
5.3 Procedimientos relacionados con el sandboard	14
6 Criterios de competencia de la actividad	16
6.1 Conformidad del cliente	16
6.2 Calidad de los servicios del guía-instructor	16

Contenido

	Página	
6.3	Calidad de los servicios de otro personal de la misma empresa	17
6.4	Calidad de los servicios de los prestadores de servicios y transporte	17
6.5	Servicio al cliente	17
6.6	Seguridad	17
6.7	Utilización de equipo	18
6.8	Organización	18
 Anexos		
	Anexo A (normativo) Protocolo de recepción y reuniones informativas	20
	Anexo B (normativo) Procedimientos de emergencia - Mecanismos de respuesta a las emergencias en la práctica del turismo aventura	23
	Anexo C (normativo) Requisitos generales de equipamiento por actividad	25
C.1	Ropa y material personal	25
C.2	Botiquín	25

Turismo aventura - Deslizamiento sobre arena o sandboard - 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 mínimos generales, de gestión, calidad y competencias que deben cumplir las personas naturales y jurídicas que ofrezcan servicios de deslizamiento sobre arena o sandboard.

Por no existir Norma Internacional, en la elaboración de esta norma se han tomado en consideración los antecedentes técnicos nacionales aportados por el Comité.

La norma NCh3062 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:

Club de Sandboard Nortextremo	Vicente Andrida Claudio Soto Rodrigo Villablanca
Guía de Sandboard Instituto Nacional de Normalización, INN	Jorge Palma Sandra Araya T. Daniela Bravo Z.
SERNATUR Antofagasta SERNATUR Atacama Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR	Claudia Rojas Luis Canales Ricardo González Claudio Loader
Universidad Santo Tomas	Alejandra Moreno

NCh3062

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

Arenal

Servicio Nacional de Turismo, Oficina Local Arica Parinacota

Servicio Nacional de Turismo, Región del Maule

Grupo de Actividades de Montaña GEAM, Universidad de Talca

Los Anexos A, B y C forman parte de la norma.

Esta norma ha sido aprobada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización, en sesión efectuada el 19 de abril de 2007.

Esta norma ha sido declarada Oficial de la República de Chile por Resolución Exenta N° 327, de fecha 11 de mayo de 2007, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, publicada en el Diario Oficial del 16 de junio de 2007.

Turismo aventura - Deslizamiento sobre arena o sandboard - 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 de deslizamiento sobre arena o sandboard.

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

2 Referencias normativas

El documento referenciado siguiente es indispensable para la aplicación de esta norma. Para referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para referencias sin fecha se aplica la última edición del documento referenciado (incluyendo cualquier enmienda).

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 cera de parafina: compuesto químico sólido que se aplica a la tabla de sandboard en su parte de contacto con la arena, para adquirir un mejor deslizamiento

3.2 deslizamiento sobre arena o sandboard: actividad consistente en deslizarse sobre una tabla de sandboard en un área no delimitada de arena con pendiente

3.3 guía-instructor de deslizamiento sobre arena: persona especializada y competente para guiar en las actividades de deslizamiento sobre arena

3.4 rider: persona que practica el deslizamiento sobre arena o sandboard

3.5 tabla de sandboard: tabla diseñada para el deslizamiento sobre arena, con fijaciones para ambos pies, la que puede estar hecha de fibra de vidrio, madera, resina u otro material equivalente que permita el deslizamiento sobre la arena

4 Requisitos para el desarrollo de la actividad

Para el desarrollo de la actividad del servicio guiado de sandboard, se debe cumplir con los requisitos mínimos generales, de gestión, de calidad y de competencias siguientes:

4.1 Requisitos de organización

Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio guiado de sandboard 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 división de responsabilidades 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 y cuidado del medio ambiente, resolución de conflictos, calidad de servicios, relación con prestadores de servicios, 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 motorizados apropiados, que dispongan de condiciones mínimas de comodidad y seguridad, para el transporte de personas y/o equipos desde y hacia los lugares predestinados para realizar la actividad, así como de acuerdo a los parámetros ofrecidos para 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) Acoger adecuadamente a sus clientes observando los procedimientos escritos de recepción, tal como es descrito en Anexo A.
- m) 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 sandboard 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 (descenso, salto, recreativo u otro similar).
- j) Medios de transporte a emplear.

NCh3062

- k) Tipos de alojamiento a emplear.
- l) Comidas incluidas y no incluidas.
- m) Otros servicios incluidos y no incluidos.
- n) Indicación de vestimenta adecuada a la actividad.
- o) Información de seguros.
- p) 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, RUT o pasaporte y nacionalidad.
- 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) Experiencia del cliente en relación con la actividad o programa.
- 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-instructor responsable de la actividad o programa.
- g) Firma del cliente.

4.2.3 Prevención y manejo de riesgos

4.2.3.1 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 B.

- a) Identificación y evaluación de los riesgos asociados a la práctica de la actividad (derrumbe, resbalones y similares).
- b) Identificación y evaluación de los riesgos asociados a la altitud, condiciones geográficas y similares.
- c) Identificación y evaluación de los riesgos asociados al medio de transporte utilizado en tierra y el utilizado para el desarrollo de la actividad (vehículo motorizado, no motorizado y similares).

- d) Definición de criterios para evaluar el nivel de riesgo, condiciones y factores asociados a la práctica de la actividad, tanto para el guía-instructor como para los clientes.
- e) Zonas de práctica para entrenamiento del personal.
- f) Elementos que pueden afectar el nivel de riesgo (condiciones meteorológicas, condiciones de la arena, grado de dificultad para acceder a equipos de emergencia y similares).
- g) Condiciones relativas a la práctica de la actividad (número de participantes, variedad de la actividad, idioma que se maneja u otros).
- h) Caracterización del cliente (edad, salud, condiciones físicas, experiencia u otros).
- i) Nivel de comprensión del lenguaje técnico y de los códigos de comunicación que es usado por el (los) guía(s)-instructor(es), por parte del cliente.
- j) Evaluación del nivel de riesgo atribuido a la actitud y comportamiento de los clientes.
- k) Evaluación del nivel de riesgo atribuido a la actitud y comportamiento del guía-instructor.
- l) Instrucciones e iniciación mínima entregada a los clientes.
- m) Criterios para suspender la actividad.
- n) Preparación de itinerarios.
- o) Inspección de lugares y reconocimiento de terrenos.
- p) Provisión de equipos de seguridad y de primeros auxilios (cuello ortopédico, vendas, artículos para entablillar y otros).
- q) Política de mantenimiento de equipos (incluye vehículos, tablas, protecciones personales y otros).
- r) Verificación diaria y regulares (apreciación del cliente, evaluación de las condiciones meteorológicas y similares).
- s) Medios de comunicación a emplear (radio, celulares y otros).
- t) Procedimiento para permitir contactarse con un sitio preestablecido.
- u) Procedimientos para el tratamiento de incidentes y accidentes.
- v) 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.

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

4.2.3.3 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.

4.2.3.4 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.

4.2.3.5 Al inicio de cada actividad o programa, 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.

4.2.4 Respuestas a las emergencias

4.2.4.1 Se debe contar con un plan de respuesta a situaciones de emergencia documentado que debe incluir como mínimo lo siguiente, considerando lo indicado en Anexo B:

- a) Identificación de la(s) persona(s) responsable(s) de la aplicación del plan de emergencia (jefe de guías, guía u otro).
- b) Roles del personal implicado en el plan de respuesta a las emergencias.
- c) Equipo de comunicación a emplear (teléfono celular u otro).
- d) Primeros auxilios.
- e) Evacuaciones de emergencia, incluyendo los medios para trasladar a una persona enferma o accidentada a un centro de atención médica, teniendo presente la posición geográfica, distancia, dirección a partir del punto del siniestro, vías de accesos al lugar de evacuación y medios de transporte para hacerlo.
- f) Identificación y ubicación de los organismos y personas a contactar en caso de emergencia (bomberos, carabineros, ambulancia, ejército, Servicio Aéreo de Rescate, Cuerpo de Socorro Andino, 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 incendio.
- k) Medidas de seguridad y procedimientos en caso de catástrofes naturales.

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

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

4.2.4.4 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 Manejo de los reclamos

4.2.5.1 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.

4.2.5.2 En caso de existir una persona responsable de la calidad, 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, el servicio guiado de sandboard, debe ser dirigido por un guía-instructor de sandboard, 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 de actividades guiadas de sandboard, debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Contar con una adecuada planificación, selección y exigencia de implementos.
- b) Contar con equipo de comunicación con cobertura en la zona donde se realiza la actividad.

NCh3062

- c) Contar con un vehículo motorizado de seguridad y rescate acorde al nivel de dificultad y al tipo de la actividad ofrecida.
- d) Contar con una selección de materiales y exigencia de vestimenta, adecuada para la actividad, ver 4.4.2.
- e) Tener a disposición del cliente, equipos en buen estado de funcionamiento y operatividad.
- f) Verificar todo equipo, antes, durante y después de cada actividad, de acuerdo a la normativa aplicable; esta actividad es responsabilidad del guía-instructor de la actividad.
- g) 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.
- h) Retirar los equipos que han cumplido la vida útil y los defectuosos, los cuales deben ser inutilizados y/o eliminados para evitar su uso.

4.4.2 Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio guiado de sandboard, debe contar con equipos y suministros para sus clientes y guía-instructor (ver Anexo C), según corresponda, considerando como mínimo lo siguiente:

- a) Equipamiento adecuado para la actividad ofrecida, consistente en tablas de largo adecuado, según edad, estatura y peso del cliente, fijación para ambos pies, regulable al tamaño de los pies de los clientes.
- b) Cera de parafina.
- c) Medio de comunicación, con cobertura en la zona donde se realiza la actividad.
- d) Equipo para iluminación y generador de energía adecuado, cuando el plan de manejo de riesgos así lo establezca.
- e) Botiquín de primeros auxilios, adecuado a la actividad.
- f) Casco adecuado para la actividad.
- g) Equipo de protección corporal (rodilleras, muñequeras, coderas y similares) a disposición del cliente según el grado de dificultad de la actividad.
- h) Agua potable.

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.

4.4.4 En caso de establecer un contrato de arriendo de equipos, 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) Experiencia en relación con la actividad prevista a realizar por el arrendatario del equipo.
- e) Tiempo de duración del arriendo.
- f) 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 el servicio guiado de sandboard, 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 la ciudad y en terreno 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.

NCh3062

- i) Contratación y entrenamiento de personal.
- j) Manejo y mantenimiento de equipos y materiales.
- k) Conducción y mantenimiento de vehículos.
- l) Adquisición, procesamiento y difusión de información relevante (condiciones meteorológicas u otros).
- m) Manejo de residuos

4.6 Límites y obligaciones de la actividad

Para toda actividad de servicio guiado de sandboard se debe cumplir con los requisitos siguientes:

4.6.1 Obligaciones de la persona natural o jurídica que presta el servicio

- a) Asegurarse de seleccionar lugar(es) para el desarrollo de la actividad de sandboard, que sea(n) de un grado acorde con el nivel de experiencia de los clientes.
- b) Solicitar al cliente la firma del formulario de conocimiento y aceptación de los riesgos que involucra la actividad, expresado en 4.2.3.5.
- c) Proveer y revisar minuciosamente el equipo y la vestimenta específica de los clientes (tablas, fijaciones de pies, cera de parafina y cascos protectores) diseñados para la actividad, los cuales deben estar en buen estado de conservación y responder a la normativa aplicable.
- d) Informar a los clientes en el momento de la contratación del servicio, sobre las condiciones del lugar, condiciones meteorológicas del lugar y la vestimenta personal apropiada para la práctica de la actividad.
- e) El guía-instructor de sandboard debe armar y probar adecuadamente el equipo que usará su cliente y efectuar los chequeos pertinentes antes de realizar la actividad.
- f) En caso que el cliente lleve su equipo de sandboard, es responsabilidad del guía-instructor, chequear que éste se encuentre en condiciones operativas y adecuadas para la actividad.
- g) En el lugar seleccionado, el guía-instructor debe informar a los clientes, antes de equiparse, en que consistirá la actividad de sandboard, indicando las características del lugar, duración de la actividad, señales visuales básicas y procedimientos a seguir frente a problemas o emergencias.
- h) Registrar los nombres de los clientes y guía-instructor con la hora de inicio y término de la actividad.

- i) Considerar dentro de la planificación, un vehículo de apoyo, el que debe brindar seguridad y evitar esfuerzos innecesarios a los clientes, si la actividad realizada lo requiere.
- j) El guía-instructor no debe permitir a un cliente que no se encuentre en condiciones de realizar la actividad o no acate las instrucciones dadas por el guía-instructor (por ejemplo: estado de intemperancia, consumo de sustancias psicotrópicas, alto nivel de estrés, lesión u otro).

4.6.2 Límite de clientes por guía-instructor

El número máximo de clientes por guía-instructor, depende de la dificultad técnica y el compromiso de la actividad y no debe ser mayor a 10 personas por guía-instructor.

4.7 Requisitos de los clientes

Los clientes que participan en una actividad guiada de sandboard, deben cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Estado físico acorde con la actividad.
- b) Edad mínima cuatro años, con autorización simple de uno de los padres o tutor.
- c) Acatar las instrucciones dadas por el guía-instructor.

5 Requisitos del guía-instructor

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

5.1 Requisitos de formación, competencia y experiencia

5.1.1 Formación

El guía-instructor de sandboard debe cumplir con los requisitos establecidos en NCh2950.

5.1.2 Conocimientos y competencias

Todo guía-instructor de sandboard debe tener suficiente internalización de los temas siguientes para planificar y realizar la actividad en todas las condiciones típicas que se encuentren en el entorno local, así como planificar y responder a posibles emergencias durante dicha actividad:

- a) organizar, planificar y gestionar las actividades de sandboard;
- b) encadenar virajes dinámicos a través de variados diseños de curvas independientes sobre los 45° de pendiente;

NCh3062

- c) demostrar dominio de los fundamentos, técnicas y efectos direccionales en diferentes tipos de dunas o superficie de deslizamiento, velocidades y situaciones;
- d) demostrar versatilidad al aplicar técnicas en diferentes situaciones de deslizamiento y sortear obstáculos;
- e) demostrar dominio de la tabla de sandboard en diversas condiciones de dunas o similares y pendientes;
- f) técnicas de frenado y control de velocidad;
- g) técnicas de caídas;
- h) práctica de equilibrio en la duna;
- i) capacidad de evaluar el riesgo específico y sus consecuencias en la zona donde se realiza la actividad;
- j) equipos, implementos y materiales para realizar la actividad;
- k) primeros auxilios relacionados con el sandboard;
- l) comunicaciones, antes y después de la actividad;
- m) prácticas de seguridad en la actividad;
- n) meteorología;
- o) procedimientos de accidente y rescate;
- p) técnicas de rescate y evacuación;
- q) procedimientos en caso de pérdida de un cliente;
- r) cuidado de los clientes;
- s) evaluación del sector;
- t) lectura de cartografía y técnicas de orientación, incluido GPS;
- u) técnicas de marcha;
- v) supervivencia (construcción de refugios, purificación de agua, obtención de alimentos y otros);
- w) manejo de situaciones extremas.

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 *práctica de equilibrio en la duna* debe incluir conocimiento y práctica de la actividad en las dunas.

5.1.3 Requisitos de experiencia

El guía-instructor debe demostrar experiencia atinente a la especialidad mediante la participación en a lo menos un encuentro o competencia de sandboard y 100 deslizamientos en un año, de los cuales 50 deben haber sido realizados en los últimos 12 meses. Los 100 deslizamientos deben haber sido realizados a lo menos en cinco dunas de diferentes características físicas: pendiente, granulometría, humedad, ubicación geográfica y similares.

5.1.4 Estado físico

El guía-instructor debe demostrar, mediante examen práctico, capacidad física acorde con la actividad mediante el recorrido en ascenso de 300 m sobre una duna con un mínimo de 30° de pendiente, en 30 min con una mochila de 10 kg, u otra alternativa de ascenso equivalente.

5.2 Requisitos en su desempeño como guía-instructor

5.2.1 Requisitos generales

Todo guía-instructor de sandboard 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.
- f) Asegurarse que los clientes cuenten y utilicen el equipo técnico y la vestimenta adecuada a la actividad.
- g) Asegurarse que los equipos a utilizar se encuentren en adecuado estado de funcionamiento y operatividad.
- h) Conocer y respetar el plan de prevención y manejo de riesgos.
- i) Llevar un libro bitácora con registro de las actividades de sandboard.

5.2.2 Primeros auxilios

El guía-instructor de sandboard debe completar como mínimo un curso de primeros auxilios y resucitación cardiopulmonar (RCP) y contar con un certificado vigente válido, otorgado por la autoridad competente para tales efectos.

5.2.3 Habilidades de liderazgo

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

5.3 Procedimientos relacionados con el sandboard

El guía-instructor de sandboard, debe demostrar competencia para aplicar los procedimientos siguientes relacionados con dicha actividad.

5.3.1 Planificación de la actividad

- selección del lugar, considerando las capacidades del equipo y los factores medioambientales;
- elaboración de listado de participantes en la actividad, incluido el guía-instructor;
- plan de emergencia y preparación del equipo y logística de la actividad.

5.3.2 Preparación de la actividad

- preparación y revisión del equipo previo al ingreso a la arena;
- asignación de equipos para los clientes;
- descripción del lugar;
- utilización de equipos de seguridad;
- peligros más comunes;
- ubicación del botiquín;
- procedimiento en caso de problemas/emergencias;
- consideraciones medioambientales y meteorológicas del lugar;
- comunicación.

5.3.3 Realización de la actividad

- equipamiento y comprobación del equipo;
- control de partida;
- control del deslizamiento en la arena;
- verificación o evaluación continua de las condiciones medioambientales;

- alerta permanente del nivel de estrés de los clientes;
- identificación de los peligros del lugar seleccionado para la actividad;
- reacción apropiada a problemas y emergencias;
- control de llegada.

5.3.4 Término de la actividad

- comprobación estado del cliente;
- informaciones generales;
- comprobación de equipos y materiales;
- comunicación a sitio preestablecido;
- cuidado del equipo y mantenimiento después de la actividad;
- atención al cliente (suministrar agua potable, alimentación básica, suministrar calor para el caso de lugares con bajas temperaturas y otros).

5.3.5 Rescate y evacuación

Aplicación del plan de emergencia considerando además los aspectos siguientes:

- reconocimiento de situaciones de emergencia;
- técnicas básicas de búsqueda;
- recuperación de una víctima;
- conocimiento de técnicas de rescate;
- acciones efectivas de emergencia;
- 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 sandboard 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 guía-instructor

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

NCh3062

6.6.5 Se preocupa de solicitar, recolectar y revisar los documentos y antecedentes de los clientes, cuando corresponda.

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

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

6.6.8 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 establecidas 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 de operatividad y limpieza.

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

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 solicitar los permisos requeridos, si corresponde.

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-instructor 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.

6.8.7 Integra dentro de sus procedimientos, criterios de respeto y cuidados del 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 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, y las características relacionadas con su utilización aceptadas y utilizadas 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, para lo cual cuenta con personal y en caso de requerirse, con 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 (de los) guía(s) - instructor(es).
- 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 y cuidado del 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.

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 charla 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 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, como por ejemplo al enfrentarse a la duna, 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 realice, debe incluir:

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

NCh3062

- d) Evaluación del o los guías-instructores (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

(Normativo)

Procedimientos de emergencia - Mecanismos de respuesta a las emergencias en la práctica del turismo aventura

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, experiencia y habilidad.
- a.3) Medios materiales: ¿Qué tenemos? ¿Qué necesitamos? ¿Qué podemos usar? ¿Cómo lo vamos a usar? ¿Dónde lo vamos a usar?
- a.4) Otros: Número de personas involucradas - Época del año - Morfología 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.

C. Búsqueda

- c.1) Mando y control de procedimiento de búsqueda.
- c.2) Chequeo de lugares habituales.
- c.3) Objeto de la búsqueda.
- c.4) Área de búsqueda: Marítima - Lacustre - Terrestre - Ribereñas.
- c.5) Tipos de búsqueda: Aérea - Marítima - Terrestre o combinado.
- c.6) Definición sistema.

NCh3062

- c.7) Definición patrullas.
- c.8) Comunicación: Organización - 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 del personal entrenado.
- d.5) Urgencia de la acción.

E. Primeros auxilios

- e.1) Protección y 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.

G. Evaluación

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

Anexo C (Normativo)

Requisitos generales de equipamiento por actividad

En relación al equipamiento se considera, que una persona natural o jurídica debe conocer y utilizar en la definición del adecuado equipamiento, los elementos siguientes:

- a) Cumplir rigurosamente las especificaciones establecidas en los manuales e instructivos de los fabricantes del equipo a utilizar, según corresponda.
- b) Utilizar el equipo de seguridad y protección necesario e indicado.
- c) Proporcionar lista de todo el equipo (tabla de sandboard, recomendación de bloqueador solar de acuerdo al lugar donde se realiza la actividad y a la persona, tapones desechables para los oídos y otros) y vestimenta técnica (guantes, sombrero y otros) necesarios para la actividad o programa.

C.1 Ropa y material personal

Dada la gran variedad de ropa, exigencias y gustos, es importante decir que cualquier combinación que se lleve de éstas, debe cumplir con los requisitos siguientes:

- Ser adecuada.
- Ser cómoda.
- Dar protección, abrigo o aislamiento, según corresponda.
- Ser resistente.
- Ser consistente.

C.2 Botiquín

Todo botiquín deberá, dependiendo de la actividad y los parámetros que la influyen:

- Ser adecuado.
- Encontrarse todos sus elementos en buen estado.
- Todos sus elementos deben estar de acuerdo al nivel de entrenamiento de los guías.
- Ser consistente con el uso que requiere la actividad y/o programa.

NCh3062

- Mantener en lo posible un volumen y peso restringido.
- Contar con normas internas y reglas de uso de todos aquellos elementos de uso restringido.
- Prever la posibilidad de contar con mayor material de apoyo, tal como, camillas, inmovilizadores y similares, según la actividad y/o programa.

Turismo aventura - Deslizamiento sobre arena o sandboard - Requisitos

Adventure tourism - Sandboard - Requirements

Primera edición : 2007

Descriptor: *turismo, deslizamiento sobre arena, requisitos*

CIN 03.200

COPYRIGHT © 2007: INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACION - INN

* Prohibida reproducción y venta *

Dirección : Matías Cousiño N° 64, 6° Piso, Santiago, Chile

Web : www.inn.cl

Miembro de : ISO (International Organization for Standardization) • COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas)