

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 de surf, bodyboard, kneeboard o similares	11
4.7 Requisitos de los clientes	12
5 Requisitos del guía	12
5.1 Requisitos de formación, competencia y experiencia	12
5.2 Requisitos en su desempeño como guía-instructor	14
5.3 Procedimientos relacionados con el surf, bodyboard, kneeboard o similares	14
6 Criterios del desarrollo de la actividad	16
6.1 Conformidad del cliente	16

Contenido

	Página
6.2 Calidad de los servicios del guía-instructor de deslizamiento sobre olas (surf, bodyboard, kneeboard o similares)	17
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	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 (normativo) Procedimientos de emergencia - Mecanismos de respuesta a las emergencias en la práctica del turismo aventura	24

Turismo aventura - Deslizamiento sobre olas (surf, bodyboard, kneeboard y similares) - 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 servicio de deslizamiento sobre olas en las actividades de surf, bodyboard, kneeboard y similares.

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

- a) Manual de estructura ASP (Association of Surfing Profesional), Hawaii, diciembre 2003.
- b) International Surfing Association Boars Rules. Boletín anual.
- c) Otros antecedentes técnicos.

NCh3023

La norma NCh3023 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:

Cámara de Comercio, Industrias, Servicios y Turismo
de Iquique A.G.
Chile Califica
Círculo de Guías A.G., Iquique
Club Deportivo Free Surf
Federación Chilena de Surf

Instituto Nacional de Normalización, INN
Resort Santa Ana
SERNATUR, Región de Tarapacá
Travelstar Tour Operador
Universidad Arturo Prat

Bárbara Rojas T.
Guillermo Valdés S.
Andrea Agurto V.
Miguel Combina M.
Cristián González
Ricardo Marín
Sandra Araya T.
Gino Henríquez
Manfredo Thiele B.
Dinko Kosanovic D.
Fernando Oyarzún

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:

Comité Región Araucanía por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Región del Maule por la Calidad de los Servicios Turísticos
SERNATUR, Región Metropolitana

Los Anexos A y B forman parte de la norma.

Esta norma ha sido aprobada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización, en sesión efectuada el 24 de agosto de 2006.

Esta norma ha sido declarada Oficial de la República de Chile por Resolución Exenta N°563, de fecha 26 de septiembre de 2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, publicada en el Diario Oficial del 04 de octubre de 2006.

Turismo aventura - Deslizamiento sobre olas (surf, bodyboard, kneeboard y similares) - 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 olas en las actividades de surf, bodyboard, kneeboard y similares.

1.2 Esta norma no establece requisitos que son reglamentarios (por ejemplo: licencia de navegación, mantenimiento de medios de transporte acuático 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 bodyboard: forma de deslizarse sobre las olas con una tabla de bodyboard en posición tumbada

3.2 deslizamiento sobre olas; actividad acuática consistente en mantenerse en equilibrio sobre olas encima de una tabla especial de surf, bodyboard, kneeboard y similares, adecuadas para la actividad

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

3.4 implementos de deslizamiento sobre olas: equipo diseñado especialmente para deslizamiento sobre olas y consta como mínimo de los elementos siguientes:

- **tabla de deslizamiento sobre olas:** tabla hidrodinámica, con una alta flotabilidad, sobre la cual el surfista surca las olas. Pueden estar hechas de fibra de vidrio y resina sobre una base de espuma química rígida de alta densidad o también pueden ser de madera de balsa o plástico o material equivalente que permita el deslizamiento sobre olas
- **traba o leash:** correa de seguridad que está atada a la tabla en un extremo y en el otro amarrada al cuerpo del surfista
- **traje de deslizamiento sobre olas:** traje de neopreno o material equivalente que se utiliza en el agua, con el fin de mantener la temperatura corporal y proporcionar cierto grado de seguridad
- **parafina o cera adherente:** compuesto químico sólido que se le aplica a la tabla para adherir las extremidades o cuerpo del surfista a ésta y así no resbalarse

3.5 kneeboard: forma de deslizarse sobre las olas con una tabla de kneeboard en posición de rodillas

3.6 rompiente, surf spots: sector donde se forman las olas adecuadas para la práctica de deslizamiento sobre olas

3.7 surf: forma de deslizarse sobre las olas con una tabla de surf en posición erguida

3.8 surfista: persona que practica el deslizamiento sobre olas

3.9 tipos de rompiente: diferentes tipos de fondos marinos, donde revientan o quiebran las olas aptas para la práctica del deslizamiento sobre olas, siendo estas las siguientes

- **rompiente en fondo de arena, beach break:** rompiente de olas formada por fondo de arena que se encuentra generalmente en las playas y puede quebrar en forma sostenida hacia ambos lados, tanto izquierdo, como derecho. Su grado de dificultad varía de acuerdo al tamaño y la potencia de la ola
- **punto de rompiente, point break:** rompiente de ola en una formación de tierra llamada punta, que puede tener tanto fondo de arena, como fondo de rocas o bolones de piedra. Aquí las olas quiebran en un mismo lugar en un solo sentido o en ambos

- **rompiente de fondo duro, reef break:** ola de altura que rompe en un fondo de piedra, coral o fondo volcánico (lava petrificada) y quiebran siempre en el mismo lugar y para cualquier lado
- **olas oceánicas:** olas de gran altura que se forman en alta mar o a más de 500 m de la costa en el medio del océano por efectos climáticos o de fondos

4 Requisitos para el desarrollo de la actividad

Para el desarrollo de las actividades de surf, bodyboard, kneeboard o similares, 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 surf, bodyboard, kneeboard o similares, 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 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 buen estado operativo equipos y materiales necesarios para el desarrollo de la actividad o programa.

NCh3023

- 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 surf, bodyboard, kneeboard o similares 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 (surf, bodyboard, kneeboard u otro similar).
- j) Medios de transporte terrestre y náutico.

- k) Tipos de alojamiento a emplear.
- l) Comidas incluidas y no incluidas.
- m) Información de seguros.
- n) Otros servicios incluidos y no incluidos.
- 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, 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 del cliente (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.
- 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 de surf, bodyboard, kneeboard o similar, según corresponda.
- b) Identificación y evaluación de los riesgos asociados al medio de transporte terrestre y náutico utilizado.
- c) 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.
- d) Zonas de práctica para entrenamiento del personal.

NCh3023

- 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, salud, condiciones físicas, experiencia u otros).
- h) Nivel de comprensión del lenguaje técnico y de los códigos de comunicación que es usado por el guía-instructor, 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 del guía-instructor.
- 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 (desinfectante, gasa, tijera, pinzas, parche curitas y cuello ortopédico)
- p) Política de mantenimiento de equipos (incluye los vehículos y tablas).
- q) Verificación diaria y regulares (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.

4.2.3.2 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 que debe incluir como mínimo lo siguiente, considerando lo indicando en Anexo B:

- a) Identificación de la(s) persona(s) responsable(s) de la aplicación del plan de emergencia (jefe de guía, guía u otro).
- b) Roles del personal implicado en el plan de respuesta a las emergencias.
- c) Equipo 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 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 de los servicios, ésta será la encargada de implementar un mecanismo de tratamiento de reclamos y de su análisis, de las acciones emprendidas para tratarlas 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 deslizamiento sobre olas, debe ser dirigido por un guía-instructor de deslizamiento sobre olas, 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 guiado de surf, bodyboard, kneeboard o similar, debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Contar con una adecuada planificación, selección y exigencia de implementos.
- b) Contar con equipo de comunicación.
- c) Contar con un vehículo motorizado náutico o una embarcación de seguridad y rescate acorde al nivel de dificultad y al tipo de la actividad de 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.
- i) Contar en el medio de transporte terrestre o marítimo como mínimo con lo siguiente: botiquín de primeros auxilios, agua potable, equipo de comunicación y manga salvavidas.

4.4.2 Toda persona o empresa que ofrezca el servicio guiado de surf, bodyboard, kneeboard o similar, debe contar con vestimenta técnica, equipos y suministros para sus clientes y guía-instructor, según corresponda, considerando como mínimo lo siguiente:

- a) Trajes de neopreno o material equivalente con un espesor adecuado para la actividad, en el caso que las condiciones térmicas del cuerpo de agua y/o que las condiciones meteorológicas así lo requieran.
- b) Equipamiento adecuado para la actividad ofrecida, consistente en tablas de largo adecuado, según edad, estatura y peso del cliente, de surf, bodyboard, kneeboard o similar, y según corresponda, aletas para el (los) guía(s)-instructor(es) y clientes. Las tablas deben ser blandas con un revestimiento para prevenir golpes que provoquen hematomas o cortes, con superficie trasera más áspera para mejor adhesión de los pies o extremidades del cuerpo. Para el caso de las escuelas de surf, deben contar con un mínimo de 30% de estas tablas.
- c) Trabas (*leash*).
- d) Parafina o cera adherente.
- e) Medio de comunicación.
- f) Equipo para generar iluminación y energía adecuado, en caso de realizar la actividad de surf, bodyboard, kneeboard o similar, nocturno.
- g) Botiquín de primeros auxilios.

NCh3023

- h) Protector solar factor 25 mínimo, a disposición del cliente.
- i) Gorros y tapones desechables para los oídos.
- j) Casco de surf, a disposición del cliente.
- k) 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.

4.5 Requisitos de procedimientos

Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio guiado de surf, bodyboard, kneeboard o similar, 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 de surf, bodyboard, kneeboard o similares

Para toda actividad de servicio guiado de surf, bodyboard, kneeboard o similares 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 surf, bodyboard, kneeboard o similares, 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, de esta norma.
- c) Proveer y revisar minuciosamente el equipo y la vestimenta específica de los clientes (tablas, trajes de neopreno o material equivalente, trabas de seguridad, cera adherente 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 de las olas en el lugar ofrecido y la vestimenta personal apropiada para la práctica del surf, bodyboard, kneeboard o similares.
- e) El guía-instructor de surf, bodyboard, kneeboard o similares debe armar y probar adecuadamente el equipo que usará su cliente y efectuar los chequeos pertinentes antes de entrar al agua.
- f) En caso que el cliente lleve su equipo de surf, bodyboard, kneeboard o similares, 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 debe informar a los clientes, antes de equiparse, en que consistirá la actividad de surf, bodyboard, kneeboard o similares, indicando el lugar y su profundidad, 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, una embarcación de apoyo, la 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, depende de la dificultad técnica y el compromiso de la actividad y no debe ser mayor a cuatro personas por guía-instructor.

4.7 Requisitos de los clientes

Los clientes que participan en una actividad guiada de surf, bodyboard, kneeboard o similares, deben cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Saber nadar.
- b) Usar la traba o *leash*, según corresponda.
- c) Acatar las instrucciones dadas por el guía-instructor.

5 Requisitos del guía

Toda persona natural para ser guía-instructor de deslizamiento sobre olas, 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 deslizamiento sobre olas (surf, bodyboard, kneeboard o similares) debe cumplir con los requisitos establecidos en NCh2950.

5.1.2 Conocimientos y competencias

Todo guía-instructor de surf, bodyboard, kneeboard o similares 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; adicionalmente debe manejar los aspectos siguientes:

- a) organizar, planificar y gestionar las actividades de surf, bodyboard, kneeboard o similares;
- b) equipos, implementos y materiales para realizar la actividad;
- c) práctica de natación en la rompiente;
- d) primeros auxilios relacionados con el surf, bodyboard, kneeboard o similares;
- e) comunicaciones, tanto en el agua como en tierra;

- f) prácticas de seguridad en la actividad;
- g) lectura caudal de mar, corrientes, viento;
- h) procedimientos de accidente y rescate;
- i) técnicas de rescate y evacuación;
- j) procedimientos en caso de pérdida y/o principio de ahogo de un cliente;
- k) conocimiento y comprensión de la legislación y los requisitos legales relacionados con el surf, bodyboard, kneeboard o similares;
- l) cuidado del medio ambiente;
- m) cuidado de los clientes;
- n) evaluación del sector;
- o) técnicas de orientación.

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 natación en la rompiente* debe incluir conocimiento y práctica de la actividad en los cuerpos de agua.

5.1.3 Requisitos de experiencia

Toda persona natural que se desee certificar como guía-instructor de deslizamiento sobre olas (surf, bodyboard, kneeboard o similares), debe demostrar como mínimo un año de experiencia como guía-instructor de surf, bodyboard, kneeboard o similares, con un mínimo de 100 actividades de las cuales 50 deben haber sido realizadas en los últimos 12 meses.

Para el caso de las escuelas de surf, bodyboard, kneeboard o similares, que se deseen certificar, deben demostrar mínimo un año de experiencia como guía-instructor de surf, bodyboard, kneeboard o similares, con un mínimo de 100 actividades de las cuales 50 deben haber sido realizadas en los últimos 12 meses.

5.1.4 Estado físico

El guía-instructor de surf, bodyboard, kneeboard o similares, debe demostrar, mediante examen práctico una vez al año o certificado médico vigente, capacidad física acorde con la actividad mediante un test de esfuerzo.

5.2 Requisitos en su desempeño como guía-instructor

5.2.1 Requisitos generales

Todo guía-instructor de surf, bodyboard, kneeboard o similares 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 surf, bodyboard, kneeboard o similares.

5.2.2 Primeros auxilios

El guía-instructor de surf, bodyboard, kneeboard o similares debe completar como mínimo un curso de primeros auxilios y resucitación cardiopulmonar (RCP) y contar con un certificado vigente válido, otorgado por una institución reconocida.

5.2.3 Habilidades de liderazgo

El guía-instructor de surf, bodyboard, kneeboard o similares debe contar con las habilidades de liderazgo para el manejo de grupos, de acuerdo a NCh2950.

5.3 Procedimientos relacionados con el surf, bodyboard, kneeboard o similares

El guía-instructor de surf, bodyboard, kneeboard o similares, debe demostrar competencia para aplicar los procedimientos siguientes relacionados con dichas actividades.

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 al mar;
- 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 del lugar;
- comunicación.

5.3.3 Realización de la actividad

- equipamiento y comprobación del equipo;
- control de la entrada;
- control del deslizamiento en las olas;
- 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 salida segura.

5.3.4 Término de la actividad

- comprobación estado del cliente;
- informaciones generales;
- comprobación de equipos y materiales;
- comunicación a la base de operaciones;
- 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 del agua;
- conocimiento de técnicas de rescate;
- acciones efectivas de emergencia en tierra;
- gestión de situaciones de emergencia incluyendo la coordinación con los servicios de emergencia.

6 Criterios del desarrollo de la actividad

Se considera que una persona natural o jurídica es competente para la realización de servicios guiados de surf, bodyboard, kneeboard o similares 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 de deslizamiento sobre olas (surf, bodyboard, kneeboard o similares)

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 náutico 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.

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

6.6.6 Cuenta con y prepara los 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 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, operatividad, estado 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.

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 cuidado 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 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 y náuticos, 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 equipos 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 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 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 realice, 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 guía(s)-instructor(es) (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.

II Procedimientos, aplicar según corresponda

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) **Area de búsqueda:** Marítima - Lacustre - Terrestre - Ribereñas.
- c.5) **Tipos de búsqueda:** Aérea - Marítima - Terrestre o combinado.
- c.6) **Definición sistema.**
- 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**

NCh3023

G. Evaluación

g.1) **Estudio y/o informes preliminares.**

g.2) **Reuniones.**

g.3) **Informes.**

g.4) **Soluciones y/o medidas prácticas.**

Turismo aventura - Deslizamiento sobre olas (surf, bodyboard, kneeboard y similares) - Requisitos

Adventure tourism - Surf, bodyboard, kneeboard and similars - Requirements

Primera edición : 2006

Descriptor: turismo, surf, requisitos

CIN 03.200
