

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	12
4.6 Límites y obligaciones de la actividad de canopy, tirolesa o arborismo	12
5 Requisitos del guía	14
5.1 Requisitos de formación, competencia y experiencia laboral	14
5.2 Estado físico	15
5.3 Requisitos en su desempeño como guía de canopy, tirolesa o arborismo	15
5.4 Primeros auxilios	17
6 Criterios de competencia de la actividad	18
6.1 Conformidad del cliente	18
6.2 Calidad de los servicios del guía de canopy, tirolesa o arborismo	18

Contenido

	Página	
6.3	Calidad de los servicios de otro personal de la misma empresa	19
6.4	Calidad de los servicios de los prestadores de servicios y transporte	19
6.5	Servicio al cliente	19
6.6	Seguridad	19
6.7	Utilización de equipo	20
6.8	Organización	20
 Anexos		
Anexo A (normativo) Protocolo de recepción y reuniones informativas		22
 Anexo B (normativo) Procedimientos de emergencia - Mecanismos de respuesta a las emergencias en la práctica del turismo aventura		 25

Turismo aventura - Desplazamiento en cables: canopy, tirolesa y arborismo - 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 o jurídicas que ofrezcan servicios de desplazamiento en cables en las actividades de canopy, tirolesa o arborismo.

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

- a) Ordenanza Municipal de Turismo Aventura, Aprobada por Decreto Alcaldicio N° 3394 de 29 de diciembre de 2005, Ilustre Municipalidad de Pucón, Chile.
- b) Decreto N° 29.421 MEIC-TUR, Reglamento para la operación de actividades de Turismo Aventura, Costa Rica, Gaceta N° 77 del 23/04/2001 y Reformas al Reglamento (Decreto N° 31.095 MEIC-TUR).
- c) Otros antecedentes técnicos.

La norma NCh3025 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:

AGATA
Bosque Aventura

Peter Vermehren
Patricio Colin M.

NCh3025

Canopy Arboloco
Canopy Trancura
Canopy Villarrica
CANOPYPRO

Corporación Nacional Forestal, CONAF
CONAF La Araucanía
Cuerpo Socorro Andino
Cuevas Volcánicas
Instituto Nacional de Normalización, INN
ITUR
ITUR - alumno

Municipalidad de Pucón
Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR

SERNATUR La Araucanía

Termas de Chillán
Termas de Malalcahuello
Termas Huife

Diego Reyes
Paz Muñoz R.
Miguel Moraga
Germán Casella
Pablo Ortúzar A.
Catalina Zamorano
Nemo Ortega A.
Luis Marcelo Ubilla F.
Luis Hernán Echeñique T.
Daniela Bravo Z.
Víctor Vera O.
Juan Pablo Donoso N.
César González V.
Pablo Redel G.
José Daniel Figueroa L.
Ricardo González G.
Oscar Santelices A.
María Eliana Muñoz A.
Sebastián Raby G.
Augusto Gutiérrez A.
José Luis Casagrande
Mauricio Flores

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 Chillán por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Región del Maule por la Calidad de los Servicios Turísticos
Pablo López Astorga
Strong Ltda.

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 19 de octubre de 2006.

Esta norma ha sido declarada Oficial de la República de Chile por Resolución Exenta N° 705, de fecha 15 de noviembre de 2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, publicada en el Diario Oficial del 26 de diciembre de 2006.

Turismo aventura - Desplazamiento en cables: canopy, tirolesa y arborismo - 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 desplazamiento en cables en las actividades de canopy, tirolesa o arborismo.

1.2 Esta norma no establece requisitos que son reglamentarios (por ejemplo: ordenanzas municipales, restricciones de las actividades en áreas protegidas 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 dados en NCh2950 y los siguientes:

3.1 arborismo: actividad que consiste en desplazarse entre dos puntos fijos a través de puentes colgantes o estructuras similares, manteniendo el equilibrio, sujeto a una línea de seguridad a través de un mosquetón

NCh3025

3.2 ascendedor: elemento de progresión que puede ser de uso manual, ventral o pedal y que sirve para trepar por una cuerda

3.3 canopy: actividad cuyo fin es deslizarse sobre o entre las copas de árboles y estructuras con plataformas intermedias, empleando poleas (rondanas), arneses y un sistema de control (velocidad y control del cuerpo), sobre un cable, sujeto entre puntos fijos, elevado en todo el trayecto con respecto al nivel del suelo, y con un desnivel suficiente para que las poleas se deslicen por gravedad

3.4 circuito: conjunto de líneas

3.5 cordín: porción de cuerda de 8 mm o menos de diámetro y longitud hasta 3 m, que se emplea como elemento de seguridad para realizar un anclaje en caso de emergencia

3.6 descendedor: elemento de seguridad de uso ventral y que sirve para controlar el descenso por una cuerda

3.7 deysi: cinta empleada como elemento de ayuda para ascender por cuerdas fijas con ascendedores o como medio de anclaje de largo regulable

3.8 estribo: cinta con peldaños empleada como elemento de progresión

3.9 línea: tramo de cable entre dos puntos fijos en altura (árboles, torres u otros)

3.10 línea de vida: tramo de cable o cuerda anclado en ambos extremos para conectar mosquetones de seguridad

3.11 mosquetón: clip de gran resistencia con o sin seguro, diseñado para conectar diferentes dispositivos de sujeción y/o amarre

3.12 plataforma: plano horizontal o inclinado descubierto y elevado con barandas y/o línea de vida sobre el suelo, donde los clientes inician o terminan el desplazamiento de una línea

3.13 polea: rueda móvil alrededor de un eje, con un canal o garganta en su circunferencia, a través de la cual pasa la línea

3.14 punto de anclaje: árbol, torre, estructura u otro punto fijo al cual se conecta el cable de acero para constituir una línea

3.15 tacones: pieza de madera u otros materiales que se instalan en los puntos de anclaje para prevenir el daño de los mismos por el anclaje del cable de acero

3.16 tirolesa: actividad cuyo fin es desplazarse entre dos puntos fijos sobre una barranca ligera, arroyo o similar, empleando poleas y arneses, sobre un cable o cuerda estática o semi estática, sujeto entre dichos puntos, para que las poleas se deslicen por gravedad o en forma manual

4 Requisitos para el desarrollo de la actividad

Para el desarrollo de las actividades de canopy, tirolesa o arborismo, 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 canopy, tirolesa o arborismo, 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.
- 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, de manera adecuada, pertinente y dentro de los parámetros de la norma así como de acuerdo a lo ofrecido al cliente.
- g) Tener y desarrollar políticas propias respecto de temas, tales como, respeto del medio ambiente, resolución de conflictos, calidad de servicios, relación con prestadores de servicios, planes de mantenimiento y presentación de equipos y materiales y similares, conservando los registros y hojas de vida correspondientes.
- h) Mantener en buen estado operativo los equipos y materiales necesarios para el desarrollo de la actividad.
- i) Asegurarse que toda la logística para la actividad se encontrará disponible en el momento y lugar adecuado.
- j) Mantener, en caso de ser propietarios, los vehículos en condiciones de calidad y seguridad de acuerdo a la normativa vigente, 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 requeridos para el desarrollo de la actividad.

NCh3025

- k) Asegurarse que la calidad y seguridad de todo servicio contratado a terceros, corresponde a los parámetros de lo ofrecido para la actividad.
- l) Asegurarse que el personal que realiza el guiado de las actividades de canopy, tirolesa o arborismo esté certificado por un organismo de certificación y registrado por el Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR, de acuerdo al procedimiento establecido para el caso.
- m) Acoger adecuadamente a sus clientes observando los procedimientos escritos de recepción, tal como es descrito en Anexo A.
- n) Evaluar la actividad 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 de canopy, tirolesa o arborismo debe cumplir con los requisitos mínimos específicos siguientes:

4.2.1 Programas

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

- a) Duración de la actividad (horas).
- b) Posición geográfica de la actividad.
- c) Epoca del año o estacionalidad.
- d) Condiciones meteorológicas del lugar.
- e) Número de participantes mínimo y máximo.
- f) Limitaciones y/o restricciones de la actividad (condición física, edad, salud, uso de joyas y otros).
- g) Descripción y objetivos de la actividad.
- h) Variedad de la actividad (canopy, tirolesa, arborismo).
- i) Medios de transporte terrestre.
- j) Tipos de alojamiento a emplear.
- k) Comidas incluidas y no incluidas.
- l) Equipos y materiales incluidos y no incluidos.

- m) Otros servicios incluidos y no incluidos.
- n) Sugerencia de ropa y equipo a utilizar.
- o) Información de seguros.
- p) Tarifas y condiciones de éstas.

4.2.2 Documentación contractual

Antes de la realización de la actividad, se debe para cada cliente, consignar la información mínima siguiente:

- a) Nombre, edad, Rut o pasaporte y nacionalidad.
- b) Actividad, fecha y lugar donde se realizará la actividad.
- c) Datos de contacto, de la persona con la que se debe comunicar en caso de urgencia.
- d) Declaración de salud (alergias, medicamentos contraindicados, régimen especial, operaciones recientes, embarazo, afecciones cardíacas y otros) de acuerdo a las exigencias de la actividad.

4.2.3 Seguros

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

4.2.4 Prevención y manejo de riesgos

4.2.4.1 Se debe tener un plan de manejo de riesgos documentado para la actividad guiada ofrecida, que debe incluir como mínimo lo siguiente, tomando en consideración lo indicado en Anexo B:

- a) Identificación y evaluación de los riesgos asociados al diseño del circuito de canopy, tirolesa o arborismo, según corresponda.
- b) Identificación y evaluación de los riesgos asociados al medio de transporte terrestre utilizado.
- c) Definición de criterios para evaluar el nivel de riesgo, condiciones y factores asociados a la práctica de la actividad, tanto para los guías como para los clientes.

NCh3025

- d) Zonas de práctica para entrenamiento del personal.
- e) Los elementos que pueden afectar el nivel de riesgo (condiciones meteorológicas, 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 mínima, salud, condiciones físicas, experiencia u otros).
- h) Nivel de comprensión del lenguaje técnico y de los códigos de comunicación que es usado por los guías por parte del cliente.
- i) Evaluación del nivel de riesgo atribuido a la actitud y comportamiento de los clientes.
- j) Evaluación del nivel de riesgo atribuido a la actitud y comportamiento de el o los guía(s).
- k) Instrucciones mínimas entregadas a los clientes.
- l) Criterios para suspender la actividad.
- m) Provisión de equipos de seguridad y de primeros auxilios.
- n) Política de mantenimiento de equipos (incluye los vehículos).
- o) Verificación diaria y regular (apreciación del cliente, evaluación de las condiciones meteorológicas y similares).
- p) Equipos de comunicación.
- q) Procedimientos para el tratamiento de incidentes y accidentes.
- r) Procedimiento de análisis final de la actividad, que incluya el comportamiento de los clientes según su nivel de esfuerzo y exigencias técnicas pedidas, y que en caso de accidente y/o incidente, incluya las particularidades del caso.

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

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

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

4.2.5 Respuestas a las emergencias

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

- a) Identificación de las personas responsables 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) Equipos de comunicación.
- d) Primeros auxilios.
- e) Evacuaciones de emergencia, incluyendo los medios para trasladar a una persona enferma o accidentada a un establecimiento de salud local.
- f) Identificación y ubicación de los organismos y personas a contactar en caso de emergencia (carabineros, ambulancia, Cuerpo de Socorro Andino u otros).
- g) Procedimientos de rescate.
- h) Gestión y manejo básico de crisis.
- i) Medidas de seguridad en caso de catástrofes naturales (incendios forestales, erupciones u otros).

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

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

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

4.2.6 Manejo de los reclamos

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

- a) Un mecanismo que permita informar al cliente de los medios y tiempos dispuestos para que el cliente pueda formular sus reclamos y del procedimiento para tratarlos por parte de la organización.
- b) Un primer nivel de acciones para evaluar y procesar un reclamo.

NCh3025

- c) Un segundo nivel para solucionar las causas del reclamo.
- d) Un medio de registro de los reclamos orales y escritos, consignando la fecha de su recepción, de la respuesta y la medida de solución adoptada.

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

4.3 Requisitos de personal

4.3.1 Independiente de las necesidades de personal para el adecuado desarrollo de la parte logística y administrativa, el servicio de desplazamiento en cables, debe ser dirigido por guías especializados (ver 4.3.2, 4.3.3 y 4.3.4), que cumplan los requisitos de NCh2950 y los indicados en cláusula 5 de esta norma, según corresponda. El cumplimiento de estos requisitos se demostrará a través de la certificación otorgada por un organismo de certificación acreditado.

4.3.2 Los guías especializados de canopy, podrán dirigir actividades de canopy, tirolesa y arborismo.

4.3.3 Los guías especializados de tirolesa, sólo podrán dirigir actividades de tirolesa y de arborismo.

4.3.4 Los guías especializados de arborismo, sólo podrán dirigir esta actividad.

4.4 Requisitos de equipamiento

4.4.1 Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio guiado de canopy, tirolesa o arborismo, debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Contar con una adecuada planificación, selección y exigencia de equipo.
- b) Contar con el equipamiento fijo mínimo siguiente, según corresponda:

b.1) Canopy y tirolesa

- puntos de anclaje (árboles, torres u otros);
- cable de acero con alma de acero o polipropileno de $\frac{3}{8}$ de pulgada o 9,5 mm o mayor o material equivalente, de calidad certificada.
- abrazaderas para el diámetro del cable, de calidad certificada;
- plataformas;
- tacones protectores;

- colchonetas de protección en las plataformas;
- anclajes para autoasegurarse.

b.2) Arborismo

- puntos de anclaje (árboles, torres u otros);
 - cable de acero con alma de acero o polipropileno de $\frac{3}{8}$ de pulgada o 9,5 mm o mayor o material equivalente, de calidad certificada.
 - abrazaderas para el diámetro del cable, de calidad certificada;
 - estructuras colgantes (puentes, cables y otros);
 - plataformas;
 - tacones protectores;
 - anclajes para autoasegurarse.
- c) Tener a disposición del cliente, los equipos y vestimenta técnica, (ver 4.4.2), en buen estado de funcionamiento y operatividad, y acordes a las medidas de los clientes.
- d) Verificar todo equipo antes, durante y después de cada actividad, de acuerdo a la normativa aplicable; esta actividad es responsabilidad del guía de la actividad y debe incluir la verificación del equipamiento específico para el desplazamiento, (ver 4.4.4).
- e) Retirar los equipos que han cumplido la vida útil y los defectuosos, los cuales deben ser inutilizados y/o eliminados para evitar su uso.
- f) Llevar un botiquín de primeros auxilios en los medios de transporte terrestre y otro a disposición en algún punto del circuito.

4.4.2 Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio guiado de canopy y tirolesa, debe contar con equipos y vestimenta para sus clientes y guía(s), según corresponda, considerando como mínimo lo siguiente:

4.4.2.1 Equipo móvil del guía de canopy y de tirolesa

- mosquetones con seguro, de calidad certificada;
- estribo o *deysi*, de calidad certificada;
- cordines o cintas, de calidad certificada;

NCh3025

- casco de montaña u otro adecuado para la actividad, de calidad certificada;
- arnés de montaña, de calidad certificada;
- equipo de comunicación con cobertura;
- polea para el cable del circuito, de calidad certificada;
- cinta para autoseguro, de calidad certificada;
- cinta de anclaje a la polea, de calidad certificada;
- mosquetón, de calidad certificada;
- ascendedores y descendedores, de calidad certificada;
- guantes adecuados para la actividad, de calidad certificada.

4.4.2.2 Equipo móvil y vestimenta para el cliente de canopy y de tirolesa

- mosquetones con seguro, de calidad certificada;
- casco de montaña u otro adecuado para la actividad, de calidad certificada;
- arnés de montaña, de calidad certificada, de calidad certificada;
- polea para el cable del circuito, de calidad certificada;
- cintas para autoseguro, de calidad certificada;
- cinta de anclaje a la polea, de calidad certificada;
- mosquetón, de calidad certificada;
- guantes adecuados para la actividad, de calidad certificada.

4.4.2.3 Equipo complementario del circuito de canopy y de tirolesa

- camilla de primeros auxilios;
- botiquín de primeros auxilios;
- cuerda estática de rescate de al menos 60 m de longitud y 9 mm de diámetro;
- equipo de comunicación con cobertura en toda el área de la actividad.

4.4.3 Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio guiado de arborismo, debe contar con equipos y vestimenta para sus clientes y guía(s), según corresponda, considerando como mínimo lo siguiente:

4.4.3.1 Equipo móvil del guía de arborismo

- mosquetones con seguro, de calidad certificada;
- estribo o *deysi*, de calidad certificada;
- casco de montaña u otro adecuado para la actividad, de calidad certificada;
- arnés de montaña, de calidad certificada;
- equipo de comunicación con cobertura;
- cordines o cintas, de calidad certificada;
- guantes adecuados para la actividad, de calidad certificada;

4.4.3.2 Equipo móvil y vestimenta para el cliente de arborismo

- mosquetones con seguro;
- casco de montaña u otro adecuado para la actividad, de calidad certificada;
- arnés de montaña, de calidad certificada;
- cintas para autoseguro;
- guantes adecuados para la actividad, de calidad certificada.

4.4.3.3 Equipo complementario del circuito de arborismo

- camilla de primeros auxilios;
- botiquín de primeros auxilios;
- cuerda estática de rescate de al menos 60 m de longitud y 9 mm de diámetro;
- equipo de comunicación.

NCh3025

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

- a) 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 canopy, tirolesa o arborismo, 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) Manejo de grupos en terreno en relación a la actividad.
- d) Análisis y evaluación de la actividad.
- e) Tratamiento de los reclamos.
- f) Manejo de riesgos.
- g) Respuesta a emergencias en relación a la actividad.
- h) Contratación y entrenamiento de personal.
- i) Manejo y mantenimiento de equipos y materiales.
- j) Adquisición y tratamiento de información relevante (condiciones meteorológicas, u otras).

4.6 Límites y obligaciones de la actividad de canopy, tirolesa o arborismo

Para toda actividad guiada de canopy, tirolesa o arborismo, se debe cumplir con los requisitos siguientes:

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

- a) Asegurarse que el lugar seleccionado para el circuito de canopy, tirolesa o arborismo, esté libre de elementos ajenos al terreno tales como, cables eléctricos, edificaciones, cercos y otros, y además contemple vías de evacuación expeditas.

- b) Para la actividad de canopy, asegurarse de contar con circuitos diseñados o aprobados por un profesional o entidad competente en diseño estructural.
- c) Proveer a los clientes el equipo y la vestimenta de 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 el calzado y la ropa personal apropiada para la actividad.
- e) En el lugar seleccionado, el guía debe informar a los clientes, antes de equiparse, en qué consistirá la actividad, indicando la duración de la actividad, señales visuales básicas y procedimientos a seguir frente a problemas o emergencias.
- f) El guía debe armar y probar adecuadamente el equipo que usará su cliente y efectuar los chequeos pertinentes antes del desarrollo de la actividad.
- g) El guía 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 (por ejemplo: estado de intemperancia, consumo de sustancias psicotrópicas, alto nivel de estrés u otro).

4.6.2 Requisitos de los clientes

Los clientes que participan en la actividad guiada de canopy, tirolesa o arborismo deben cumplir con los requisitos mínimos siguientes, según corresponda:

4.6.2.1 Canopy y tirolesa

- a) Edad mínima cinco años, con autorización simple de uno de los padres o tutor e ir acompañado en el deslizamiento, con un guía.
- b) Edad mínima siete años para deslizamiento solo, con autorización simple de uno de los padres o tutor.
- c) El peso máximo de un cliente no debe exceder de 130 kg.

4.6.2.2 Arborismo

- a) Edad mínima cinco años, con autorización simple de uno de los padres o tutor.
- b) El peso máximo de un cliente no debe exceder de 130 kg.

4.6.3 Límites de clientes por guía

4.6.3.1 Canopy y tirolesa

Clientes	Guías
1 a 4	2
5 a 8	3
9 a 12	4
13 a 15	5

4.6.3.2 Arborismo

Clientes	Guías
1 a 4	2
5 a 9	3
10 a 15	4

5 Requisitos del guía

Toda persona natural para ser guía especializado de canopy, tirolesa o arborismo, debe cumplir con los requisitos y criterios de desempeño siguientes, según corresponda:

5.1 Requisitos de formación, competencia y experiencia laboral

5.1.1 Formación

El guía de deslizamiento en cables o canopy, tirolesa o arborismo debe cumplir con los requisitos establecidos en NCh2950.

5.1.2 Conocimientos y competencias del guía

Todo guía de canopy, tirolesa o arborismo, debe tener suficiente comprensión y dominio de los siguientes temas para planificar y realizar la actividad en todas las condiciones típicas que se encuentren en el entorno local, y planificar y responder a posibles emergencias durante la actividad:

- a) Planificación y gestión de la actividad.
- b) Equipos, materiales e implementos (manejo de poleas, resistencia de arnés u otros).
- c) Manejo de cuerdas.
- d) Trabajo en altura.

- e) Primeros auxilios.
- f) Comunicaciones.
- g) Prácticas de seguridad.
- h) Procedimientos de deslizamiento.
- i) Procedimiento de accidente y rescate.
- j) Técnicas de rescate y evacuación.
- k) Conocimiento y comprensión de la legislación y los requisitos legales relacionados con la actividad.
- l) Cuidado del medio ambiente.
- m) Cuidado de los clientes.
- n) Evaluación del sector.

5.1.3 Experiencia

Toda persona natural que se desee certificar como guía de canopy, tirolesa o arborismo, debe demostrar experiencia atinente a la especialidad, con un mínimo de 150 h de práctica realizadas, las que consideren funciones de enviado, receptor, rescate y tanden, registradas en su libro bitácora.

5.2 Estado físico

El guía para actividades en canopy, tirolesa o arborismo, debe demostrar, mediante test de recuperación o certificado vigente, capacidad física acorde con la actividad.

5.3 Requisitos en su desempeño como guía de canopy, tirolesa o arborismo

5.3.1 Requisitos generales

Todo guía de canopy, tirolesa o arborismo, durante su desempeño como tal, debe cumplir con los requisitos siguientes:

- a) Respetar todos los límites de la actividad, de acuerdo a esta norma.
- b) Conocer y respetar la condición física de sus clientes.
- c) Conocer y respetar sus propios límites.

NCh3025

- d) Asegurarse que los clientes cuenten con los elementos de seguridad que la actividad requiere.
- e) Asegurarse que los clientes cuenten y utilicen adecuadamente el equipo y vestimenta de la actividad.
- f) Asegurarse que los equipos y vestimenta a utilizar se encuentren en adecuado estado de funcionamiento y operatividad.
- g) Conocer y respetar el plan de prevención y manejo de riesgos.
- h) Llevar una bitácora con registro de los principales acontecimientos de la actividad.

5.3.2 Habilidades de liderazgo

El guía de canopy, tirolesa o arborismo, debe contar con las habilidades de liderazgo para el manejo de grupos, de acuerdo a NCh2950.

5.3.3 Procedimientos relacionados con el canopy, tirolesa o arborismo

El guía de canopy, tirolesa o arborismo debe demostrar competencia para aplicar los procedimientos siguientes relacionados con la actividad, en que postule a la certificación:

5.3.3.1 Planificación y preparación de la actividad

- Elaboración de listado de participantes en la actividad, incluido el guía.
- Verificar que el circuito esté operativo.
- Plan de emergencia y preparación del equipo.

5.3.3.2 Información previa a la actividad

- Preparación del equipo para la actividad.
- Asignación de equipos.
- Descripción de la actividad.
- Utilización de equipos de seguridad.
- Peligros propios de la actividad.
- Procedimientos en caso de problemas/emergencias.
- Consideraciones del lugar/medioambientales.
- Comunicación.

5.3.3.3 Realización de la actividad

- Equipamiento y comprobación previa a la actividad.
- Control de salida.
- Control de llegada.
- Control continuo de las condiciones medioambientales.
- Alerta permanente del nivel de estrés de los clientes.
- Identificación de los peligros de la actividad.
- Reacción apropiada a problemas y emergencias.
- Control del desplazamiento y llegada segura.

5.3.3.4 Procedimiento de término de la actividad

- Comprobación del estado del cliente.
- Comprobación de equipos y materiales.
- Cuidado del equipo y mantenimiento después de la actividad.

5.3.3.5 Rescate y evacuación

- Aplicación del plan de emergencia considerando además los aspectos siguientes:
- Reconocimiento del circuito y vías de evacuación.
- Reconocimiento de situaciones de emergencia.
- Recuperación controlada de un cliente en la línea.
- Acciones efectivas de emergencia en tierra.
- Conocimiento de técnicas de rescate.
- Gestión de situaciones de emergencia incluyendo la coordinación con los servicios de emergencia.

5.4 Primeros auxilios

El guía de canopy, tirolesa o arborismo, debe completar como mínimo un curso en primeros auxilios y resucitación cardiopulmonar (RCP) y contar con un certificado vigente otorgado por una institución reconocida.

6 Criterios de competencia de la actividad

Se considera que una persona natural o jurídica es competente para la realización de servicios guiados de canopy, tirolesa o arborismo, 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 de canopy, tirolesa o arborismo

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 (observaciones generales, nombre de los clientes, transporte) 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 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 le 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 de la actividad 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, las situaciones de riesgo de las actividades 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.

NCh3025

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

6.6.7 Informa al cliente sobre las condiciones, nivel técnico y físico que la actividad requiere.

6.6.8 Implementa, durante el desarrollo de sus actividades, mecanismos de seguridad orientados a los clientes, utilizando técnicas y equipos 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, en función de las especificaciones de cada uno de ellos y las recomendaciones del fabricante.

6.7.5 Suministra al guía los equipos en buen estado, necesarios para el desarrollo de la actividad.

6.8 Organización

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

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 responsable de una salida tenga un conocimiento amplio del grupo y características de la actividad (observaciones generales, nombre de los clientes, transporte) y que realice una evaluación de ésta.

6.8.5 Proporciona a los clientes adecuada información sobre la actividad.

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 al medio ambiente.

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

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

6.8.10 Desarrolla sus actividades 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 a las características del recorrido, actividad y en concordancia con la reglamentación del área misma.

6.8.12 Mantiene instruido en lo que compete e informado a todo el personal involucrado en la prestación del servicio, acerca de los programas de mantenimiento de los equipos, incluyendo el de comunicaciones y vehículos motorizados, de acuerdo a las disposiciones internas 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.

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

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

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 sus objetivos.
- 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) Repasar las condiciones de la actividad (niveles de dificultad, esfuerzo que deberán realizar las personas participantes y similares).
- d) Demostración y descripción del uso de cada una de las partes que compone el material técnico y de seguridad en uso.
- e) Chequear el estado físico, actitud y aprehensiones de las personas que participan en la actividad.
- f) 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.
- d) Evaluación del (de los) guía(s), (en caso de ser más de uno, idealmente se individualizan).
- e) Evaluación de los equipos.

NCh3025

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 - Epoca 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) Chequeo de lugares habituales.
- c.2) Definición de la búsqueda.
- c.3) Area de búsqueda: Aérea - Fluvial - Terrestre.
- c.4) Definición sistema.
- c.5) Definición patrullas.

NCh3025

- c.6) Comunicación: Organización - Coordinación.
- c.7) Logística: ¿Qué tenemos? - ¿Qué necesitamos?

D. Rescate

- d.1) Tipo de rescate.
- d.2) Tipo de terreno.
- d.3) Gravedad del (de los) rescatado(s).
- d.4) Cantidad y calidad de personal entrenado.
- d.5) Urgencia de la acción.
- d.6) Plan alternativo, si al primer intento se falla.

E. Primeros auxilios

- e.1) Protección & evaluación.
- e.2) Primeros auxilios.
- e.3) 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.

Turismo aventura - Desplazamiento en cables: canopy, tirolesa y arborismo - Requisitos

Adventure tourism - Canopy, tyrolesa and arborism - Requirements

Primera edición : 2006

Descriptores: *turismo, desplazamiento en cables, requisitos*

CIN 03.200