

Contenido

| | Página |
|--|---------------|
| Preámbulo | III |
| 1 Alcance y campo de aplicación | 1 |
| 2 Referencias normativas | 1 |
| 3 Términos y definiciones | 1 |
| 4 Requisitos para el desarrollo de la actividad | 2 |
| 4.1 Requisitos de organización | 2 |
| 4.2 Requisitos específicos para la realización de la actividad | 3 |
| 4.3 Requisitos de personal | 7 |
| 4.4 Requisitos de equipamiento | 8 |
| 4.5 Requisitos de procedimientos | 9 |
| 4.6 Límites y obligaciones de la actividad | 9 |
| 5 Requisitos del guía especializado de excursionismo o trekking | 11 |
| 5.1 Requisitos básicos | 11 |
| 5.2 Requisitos de competencia en excursionismo o trekking | 11 |
| 5.3 Requisitos en su desempeño como guía especializado | 12 |
| 6 Criterios de competencia de la actividad | 13 |
| 6.1 Conformidad del cliente | 13 |
| 6.2 Calidad de los servicios del guía | 13 |
| 6.3 Calidad de los servicios de otro personal de la misma empresa | 14 |

Contenido

| | Página | |
|---|---|----|
| 6.4 | Calidad de los servicios de los prestadores de servicios y transporte | 14 |
| 6.5 | Servicio al cliente | 14 |
| 6.6 | Seguridad | 15 |
| 6.7 | Utilización de equipo | 15 |
| 6.8 | Organización | 16 |
| Anexos | | |
| Anexo A (normativo) Protocolo de recepción y charlas informativas | | 17 |
| Anexo B (normativo) Requisitos generales de equipamiento por actividad | | 20 |
| B.1 | Ropa y material personal | 20 |
| B.2 | Material y equipo común | 20 |
| B.3 | Material técnico por actividad | 21 |
| B.4 | Botiquín | 21 |
| Anexo C (Informativo) Ejemplo de formulario para la lista de excursiones o trekking | | 22 |

Turismo aventura - Excursionismo o trekking - 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 para especificar los requisitos mínimos generales, de gestión, calidad y competencias que deben cumplir las personas naturales o jurídicas que ofrezcan servicios guiados de turismo aventura en la actividad de excursionismo o trekking.

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

- a) Règlements du Brevet d'Éducateur Sportif Français, años 1993 a 2003.
- b) Canadian Adventure Guide Diploma and Certifications, año 2001.
- c) Manual Operativo para Actividades de Turismo Aventura en Areas Silvestres Protegidas, Corporación Nacional Forestal, año 1993.
- d) Reglamento General de Turismo Aventura de Chile, Convenio de Cooperación entre Servicio Nacional de Turismo, Armada de Chile, Corporación Nacional Forestal, Dirección General de Aeronáutica Civil, Comité Autorregulación Turismo Aventura, año 1995.
- e) Ordenanza de Turismo Aventura, Ilustre Municipalidad de Pucón, Chile, año 2003.

NCh2985

La norma NCh2985 ha sido preparada por la División de Normas del Instituto Nacional de Normalización, y en su estudio el Comité estuvo constituido por las organizaciones y personas naturales siguientes:

Asociación de Agencias de Turismo Aventura A.G. - CATA
Asociación de Guías de Alta Montaña - AGAM A.G.

Asociación Montañismo Antupirén
Azimut 360

Ballestrinque
Chile Montaña
Cuerpo de Socorro Andino de Chile
Eptisa Chile Ltda.
Escuela Nacional de Montaña - ENAM
Exploration Unit
Federación de Andinismo de Chile
Ilustre Municipalidad de Pucón
Instituto Nacional de Normalización, INN

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE
Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR
Tupungato Trekking Ltda.
Universidad de Chile - Rama de Montaña

Sergio Loyola J.
Francisco Medina Sch.
Eduardo Mondragón V.
Eduardo Espinoza L.
Pablo Rebolledo D.
Patricia Soto B.
Juan Antonio Oller
Francisco Medina Sch.
Esteban Siqués T.
Paula Malgor H.
Rodrigo Debia R.
Juan Eduardo Cordero
Claudio Lois A.
Clemente Carrasco
Sandra Araya T.
Roberto Garrido C.
Ramona Villalón D.
Alwine Woischnik
Ricardo González C.
Helvio Soto S.
Karen Sepúlveda C.

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

Comité Región Aisén por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Región Antofagasta por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Región Araucanía por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Región Arica y Parinacota por la calidad de los Servicios Turísticos
Comité Región Coquimbo por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Región Maule por la Calidad de los Servicios Turísticos
Global Quality Certification S.A.

Los Anexos A y B forman parte de la norma.

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

Esta norma ha sido aprobada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización, en sesión efectuada el 27 de diciembre de 2005.

Esta norma ha sido declarada Oficial de la República de Chile por Resolución Exenta N° 48, de fecha 23 de enero de 2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, publicada en el Diario Oficial del 28 de enero de 2006.

Esta norma ha sido corregida y reimpressa en 2006, modificándose la subcláusula 3.5.

Turismo aventura - Excursionismo o trekking - 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 deben cumplir para la realización de servicios guiados en excursionismo o trekking.

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

2 Referencias normativas

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

NCh2950 *Guías de turismo especializados - Requisitos.*

3 Términos y definiciones

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

3.1 aclimatación: procedimiento para habituar el organismo de las personas a la altitud, en prevención de las enfermedades producidas por la altitud y el entorno de las altas cumbres

3.2 códigos de comunicación: conjunto de comandos verbales y no verbales que permiten unificar la transmisión e interpretación de un mensaje, relacionados con el desarrollo de las actividades de excursionismo o trekking

3.3 excursionismo o trekking: actividad cuyo fin es recorrer o visitar un terreno de condiciones geográficas y meteorológicas diversas, que pueden o no incluir, entre otros, el ascenso a colinas o el paso de portezuelos o collados y que no requieran el uso de equipo especializado de montaña

3.4 expedición: todo programa que implique una duración no menor a siete días continuos en la actividad o en terrenos poco visitados

3.5 guía de excursionismo o trekking: guía especializado competente para guiar actividades de excursionismo o trekking y senderismo o hiking

3.6 impacto ambiental: consecuencias, alteración, modificación o cambio en el ambiente, o en alguno de sus componentes de cierta magnitud y complejidad, originado o producido por los efectos de la acción o actividad humana

3.7 senderismo o hiking: actividad cuyo fin es caminar o visitar una zona determinada, utilizando un sendero de condiciones geográficas variadas, sin pechoctar y que no requieran el uso de técnicas y equipo especializado de montaña

3.8 travesía: actividad cuyo fin es recorrer diferentes sectores para desplazarse de un punto a otro

4 Requisitos para el desarrollo de la actividad

Para el desarrollo de la actividad de excursionismo o trekking, se debe cumplir con los requisitos mínimos generales, de gestión, de calidad y de competencias siguientes.

4.1 Requisitos de organización

Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio para la práctica guiada de actividades de excursionismo o trekking debe tener una organización mínima que le permita:

- a) Tener y publicitar una dirección física (lugar donde se contratan los servicios u oficinas relacionadas) donde la persona o empresa puede ser ubicada.
- b) Mantener en esta dirección física el mínimo de facilidades y recursos que permitan la realización y tratamiento de las reservas y contratación de servicios mediante comunicaciones telefónicas, correo postal y/o electrónico y que permita procesar todos los documentos necesarios para el buen desempeño de la actividad o programa.
- c) Poseer un organigrama básico de funcionamiento y descripción de cargos cuando su personal sea mayor o igual a tres personas.
- d) Asegurarse de contar con el personal adecuado y necesario para el desarrollo de las actividades en terreno.
- e) Mantener al personal informado y capacitado, de acuerdo a sus necesidades y cargos.

- f) Desarrollar la actividad o programa, de manera adecuada, pertinente y dentro de los parámetros de la norma así como de acuerdo a lo ofrecido al cliente.
- g) Tener y desarrollar políticas propias respecto de temas tales como respeto del medio ambiente, resolución de conflictos, calidad de servicios, relación con prestadores de servicios, planes de mantenimiento y presentación de equipos y materiales y similares.
- h) Mantener en adecuado estado operativo el equipo y materiales necesarios para el desarrollo de la actividad o programa.
- i) Asegurarse que toda la logística para la actividad o programa se encontrará disponible en el momento y lugar adecuado.
- j) Mantener, en caso de ser propietarios, los vehículos en condiciones de calidad y seguridad de acuerdo a la normativa vigente, así como de acuerdo a los parámetros requeridos para el desarrollo de la actividad o programa.
- k) Asegurarse que la calidad y seguridad de todo servicio contratado a terceros, corresponde a los parámetros de lo ofrecido para la actividad o programa.
- l) Asegurarse que el personal que realiza el guiado de las actividades de excursionismo o trekking esté certificado por un organismo de certificación y registrado por SERNATUR, de acuerdo al procedimiento establecido para el caso.
- m) Acoger adecuadamente a sus clientes observando los procedimientos escritos de recepción, tal como es descrito en Anexo A.
- n) Evaluar la actividad o programa y responder reclamos en los casos que corresponda dentro de un tiempo razonable.

4.2 Requisitos específicos para la realización de la actividad

Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio para la práctica guiada de actividades de excursionismo o trekking 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 o programa (horas, días, semanas).
- b) Posición geográfica de la actividad o programa.
- c) Epoca del año.
- d) Condiciones meteorológicas del lugar.
- e) Número de participantes mínimo y máximo.
- f) Limitaciones y/o restricciones de la actividad (condición física, edad, salud y otros).

NCh2985

- g) Experiencia y capacidad técnica requeridas al cliente.
- h) Descripción y objetivos de la actividad.
- i) Variedad de la actividad y descripción del terreno.
- j) Medios de transporte a emplear.
- k) Tipos de alojamiento a emplear.
- l) Comidas incluidas y no incluidas.
- m) Otros servicios incluidos y no incluidos.
- n) Indicación de ropa y equipo personal.
- o) Información de seguros.
- p) Tarifas y condiciones de éstas.

4.2.2 Documentación contractual

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

- a) Nombre, RUT o pasaporte, edad y nacionalidad.
- b) Actividad y/o programa, fecha, hora de salida y de llegada, y lugar incluyendo la trayectoria estimada donde se realizará la actividad o programa.
- c) Datos de contacto, de la persona con la que se debe comunicar en caso de urgencia.
- d) Experiencia del cliente en relación con la actividad o programa.
- e) Declaración de salud (alergias, medicamentos contraindicados, régimen especial, operaciones recientes, embarazo u otros) de acuerdo a las exigencias de la actividad o programa.
- f) Nombre del guía responsable de la actividad o programa.
- g) Seguros involucrados.

4.2.3 Seguros

La persona natural o jurídica que ofrezca el servicio para la práctica guiada de la actividad de excursionismo o trekking debe contar como mínimo con seguros 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 límite de edad, enfermedades preexistentes u otros; este requisito no es aplicable cuando el cliente acredita poseer un seguro que cubra los riesgos de la actividad y/o programa y explícitamente solicite su exclusión del seguro antes indicado.

4.2.4 Prevención y manejo de riesgos

4.2.4.1 Se debe tener un plan de manejo de riesgos documentado para la actividad o programa ofrecido, que debe incluir como mínimo (ver NCh2950, Anexo D):

- a) Identificación y evaluación de los riesgos asociados a la práctica de la actividad (rodados, resbalones y similares).
- b) Identificación y evaluación de los riesgos asociados a condiciones meteorológicas, geográficas y similares.
- c) Identificación y evaluación de los riesgos asociados al medio de transporte utilizado.
- d) 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.
- e) Zonas de práctica para entrenamiento del personal.
- f) Elementos que pueden afectar el nivel de riesgo (cruces de ríos, condiciones de la nieve, grado de dificultad para acceder a equipos de emergencia y similares).
- g) Condiciones relativas a la práctica de la actividad (número de participantes, variedad de la actividad, idioma que se maneja u otros).
- h) Caracterización del cliente (edad, salud, condiciones físicas, experiencia y competencias técnicas u otros).
- i) Nivel de comprensión del lenguaje técnico y de los códigos de comunicación que es usado por los guías, por parte del cliente.
- j) Evaluación del nivel de riesgo atribuido a la actitud y comportamiento de los clientes.
- k) Evaluación del nivel de riesgo atribuido a la actitud y comportamiento de los guías.
- l) Formación e iniciación mínima entregada a los clientes.
- m) Criterios para suspender la actividad.
- n) Preparación de itinerarios.
- o) Inspección de lugares y reconocimiento de terrenos.
- p) Provisión de equipos de seguridad y de primeros auxilios.
- q) Política de mantenimiento de equipos (incluye los vehículos).
- r) Verificación diaria y regulares (apreciación del cliente, evaluación de las condiciones meteorológicas y similares).
- s) Sistemas de comunicación a emplear.
- t) Procedimiento para permitir contactarse con un campamento o base preestablecida.

NCh2985

- u) Procedimientos para el tratamiento de incidentes y accidentes.
- v) Procedimiento de análisis final de la actividad o programa, que incluya el comportamiento de los clientes según su nivel de esfuerzo y exigencias técnicas pedidas, y que en caso de accidente y/o incidente, incluya las particularidades del caso.

4.2.4.2 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.

4.2.4.5 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.

4.2.5 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 (ver NCh2950, Anexo C):

- a) Identificación de las personas responsables de la aplicación del plan de emergencia (jefe de guías, guías u otro).
- b) Roles del personal implicado en el plan de respuesta a las emergencias.
- c) Sistemas de comunicación a emplear.
- d) Primeros auxilios.
- e) Evacuaciones de emergencia, incluyendo los medios para trasladar a una persona enferma o accidentada a un centro de atención médica, teniendo presente la posición geográfica, distancia, dirección a partir del punto del siniestro, vías de accesos al lugar de evacuación y medios de transporte para hacerlo (vehículo, helicóptero, avión, embarcación u otros).
- f) Identificación y ubicación de los organismos y personas a contactar en caso de emergencia (bomberos, carabineros, ambulancia, Cuerpo de Socorro Andino, Servicio Aéreo de Rescate, centros de salud u otros).
- g) Procedimientos de búsqueda.
- h) Procedimientos de rescate.

- i) Gestión y manejo básico de crisis.
- j) Medidas de seguridad y procedimientos en caso de incendio.
- k) Medidas de seguridad y procedimientos en caso de catástrofes naturales.

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

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

4.2.5.4 La organización debe demostrar que ha realizado instrucción y entrenamiento de los planes de emergencia establecidos y así poder reaccionar adecuadamente a las emergencias que se presenten.

4.2.6 Manejo de los reclamos

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

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

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

4.3 Requisitos de personal

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

4.4 Requisitos de equipamiento

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

- a) Contar con una adecuada planificación, selección y exigencia de ropa, equipos y materiales, considerando lo indicado en Anexo C.
- b) Tener a disposición del cliente, cuando corresponda, equipos en buen estado de funcionamiento y operatividad.

NOTA - El cliente podrá autoproverse del material de equipamiento, el cual debe ser aprobado por el guía.

- c) Verificar todo equipo, antes, durante y después de cada actividad, de acuerdo a normativa aplicable; esta actividad es responsabilidad del guía encargado.
- d) 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.
- 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.

4.4.2 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 (carpas, raquetas de nieve, brújula u otros).

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

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

4.5 Requisitos de procedimientos

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

- a) Reserva, venta y cancelaciones.
- b) Recepción y despedida de los clientes.
- c) Traslado de los clientes.
- d) Manejo de grupos en la ciudad y en terreno en relación a la actividad o programa.
- e) Análisis y evaluación de la actividad o programa.
- f) Tratamiento de los reclamos.
- g) Manejo de riesgos.
- h) Respuesta a emergencias en relación a la actividad o programa.
- i) Contratación y entrenamiento de personal.
- j) Manejo y mantenimiento de equipos y materiales.
- k) Conducción y mantenimiento de vehículos.
- l) Adquisición, procesamiento y difusión de información relevante (condiciones meteorológicas, estado de caminos y similares).

4.6 Límites y obligaciones de la actividad

Para toda actividad guiada de excursionismo o trekking se debe cumplir con los requisitos siguientes:

4.6.1 Límites de clientes por guía

4.6.1.1 El número máximo de clientes por guía, depende de la dificultad técnica y el compromiso de la actividad y la preparación técnica del cliente, y no debe ser mayor a seis clientes por guía.

4.6.1.2 Para el excursionismo o trekking invernal cuatro clientes por guía, según el nivel de compromiso de la actividad.

NOTA - Se debe tener presente que en la zona norte existe el fenómeno de invierno altiplánico (boliviano), por lo que condiciones invernales se refiere también a este período.

NCh2985

4.6.1.3 Todo programa que corresponda a la categoría de expedición debe, según las condiciones de aislamiento y/o lejanía, calidad de la comunicación, nivel de compromiso de la actividad y objetivos de la actividad, considerar la participación, por motivos de seguridad, de dos guías como mínimo.

4.6.2 Límites de edad

4.6.2.1 De acuerdo a diversos estudios fisiológicos, que tienen en cuenta la capacidad de resistencia de los jóvenes existen las pautas referenciales siguientes, a las que se debe sumar la observación y evaluación personal de los mismos por parte del guía encargado:

- a) Bajo los 3 000 msnm : 7 años
- b) Entre 3 000 msnm y menos de 4 000 msnm : 15 años
- c) Entre 4 000 msnm y menos de 5 000 msnm : 16 años

4.6.2.2 Todo menor, para participar en cualquier actividad debe contar con el permiso de, al menos, uno de sus padres o tutores, sin perjuicio de que existan otras disposiciones reglamentarias específicas que pueden aumentar los requisitos o definitivamente impedir la participación de jóvenes de una cierta edad en una actividad específica.

4.6.3 Límites de transporte de peso por edad

4.6.3.1 De acuerdo a diversos estudios fisiológicos, que tienen en cuenta el desarrollo óseo y muscular de los jóvenes existen las pautas referenciales siguientes, a las que se debe sumar la observación y evaluación personal de los mismos por parte del guía encargado:

- a) Menores de 12 : Sin carga.
- a) De 12 a 14 años : Mochila de no más de 10 kg por períodos no mayores a 1 h y por no más de cuatro períodos por día.
- b) De 14 a 16 años : Mochila de no más de 15 kg por períodos no mayores a 90 min.
- c) De 16 a 18 años : Mochila de no más de 20 kg por períodos no mayores a 90 min.
- d) Sobre 18 años : Se debe tener en cuenta la capacidad y estado de desarrollo físico de la persona.

NOTA - Se entiende que para ser considerado período debe haber al menos una pausa de 15 min entre uno y otro.

4.6.3.2 En ningún caso el peso cargado debe superar el 40% del peso corporal.

5 Requisitos del guía especializado de excursionismo o trekking

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

5.1 Requisitos básicos

Toda persona natural para ser guía especializado de excursionismo o trekking, debe cumplir con los requisitos básicos siguientes:

5.1.1 Formación

El guía debe cumplir con los requisitos establecidos en NCh2950.

5.1.2 Experiencia

El guía debe demostrar experiencia atinente a la especialidad mediante una lista de excursiones o trekking (ver Anexo C), las que deben incluir como mínimo 100 días de excursiones o trekking, de los cuales 20 días se deben haber realizado en condiciones invernales, y al menos dos años de práctica de la especialidad.

NOTA - Se debe tener presente que en la zona norte existe el fenómeno de invierno altiplánico (boliviano), por lo que condiciones invernales se refiere también a este período.

5.1.3 Aptitud física

El guía debe demostrar, mediante examen práctico, capacidad física acorde con la actividad mediante la ascensión de un desnivel de 700 m, bajo los 4 000 msnm de altitud, en menos de 90 min y con una mochila de 10 kg, u otra alternativa de ascenso equivalente.

5.2 Requisitos de competencia en excursionismo o trekking

5.2.1 Competencias específicas

5.2.1.1 Todo guía de excursionismo o trekking debe demostrar dominio de las competencias siguientes en los diferentes entornos en que las actividades de excursionismo o trekking se desarrollen, bajo los estándares de seguridad establecidos para esta práctica:

- a) Organización, planificación y gestión de actividades de excursionismo o trekking.
- b) Cuidado y protección del medio ambiente y patrimonio.
- c) Primeros auxilios en áreas remotas o equivalente, incluyendo evaluación del accidentado.
- d) Geografía básica.

NCh2985

- e) Meteorología básica.
- f) Orientación y navegación terrestre.
- g) Campamento y vivac.
- h) Búsqueda y rescate.
- i) Manejo de situaciones extremas.

5.2.1.2 Conocimientos y competencias adicionales

Todo guía de excursionismo o trekking durante las actividades de excursionismo o trekking debe manejar los aspectos siguientes:

- Técnicas de marcha.
- Equipos y materiales (tipo, uso y mantenimiento).
- Conocimiento y comprensión de los requisitos legales relacionados con el excursionismo o trekking.
- Evaluación de terreno, selección y búsqueda de rutas y otros.
- Progresión en nieve, en terrenos mixtos, acarreos y cruce de ríos.
- Supervivencia (construcción de refugios, purificación de agua, obtención de alimentos u otros).
- Prevención, búsqueda y rescate en nieve y avalanchas.

5.2.2 Requisitos de experiencia laboral mínima

Toda persona natural que desee certificarse como guía especializado de excursionismo o trekking debe demostrar o completar una práctica laboral mínima de dos temporadas (cuatro meses cada una), antes de poder certificarse como tal.

5.3 Requisitos en su desempeño como guía especializado

Todo guía especializado de excursionismo o trekking 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 y utilicen el material técnico y la ropa adecuada a la actividad.
- f) Asegurarse que los equipos a utilizar se encuentren en adecuado estado de funcionamiento y operatividad.
- g) Conocer y respetar el plan de prevención y manejo de riesgos.

6 Criterios de competencia de la actividad

Se considera que una persona natural o jurídica es competente para la realización de servicios guiados de excursionismo o trekking 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

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.

NCh2985

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 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 charla 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 recursos a utilizar en caso de emergencia de acuerdo con un plan diseñado.

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

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

6.7 Utilización de equipo

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

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

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

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

6.7.5 Suministra al guía 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 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 al medio ambiente y a las comunidades con las que los clientes y la organización tienen contacto.

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 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 que son usados en las actividades de turismo aventura que ofrece 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 charlas 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 instruido y entrenado, como así también con los medios de transporte adecuados para 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 charla 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 charla informativa, la que independiente de como se realice debe incluir:

- a) Presentación del guía y del personal directamente involucrado en el desarrollo de la actividad, si corresponde.
- b) Presentación del programa.
- c) Desarrollo de los objetivos.
- d) Presentación de los parámetros bajo los cuales se manejará la actividad, incluyendo si corresponde, la aclimatación.
- 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 los próximos días.
- j) Respuesta a preguntas e inquietudes de los clientes.

NCh2985

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

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

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

A.6 Realiza durante la actividad.

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

NOTA - Este discurso puede contener elementos de interpretación, como por ejemplo al enfrentarse a un gran acarreo, 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 del viaje.
- b) Idealmente nombre del cliente.

- c) Evaluación de la actividad o programa.
- d) Evaluación del o los guías (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 pasajero.

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)

Requisitos generales de equipamiento por actividad

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

- a) Cumplir rigurosamente las especificaciones establecidas en los manuales e instructivos del fabricante del equipo a utilizar.
- b) Utilizar el equipo de seguridad y protección necesario e indicado.
- c) Proporcionar lista de todo el material y equipo necesario para la actividad o programa.

B.1 Ropa y material personal

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

- Ser adecuada.
- Ser cómoda.
- Dar abrigo y aislamiento.
- Ser resistente.
- Ser consistente.
- Mantener un volumen y peso restringido.
- Ser en lo posible hidrófuga.

B.2 Material y equipo común

Asimismo, existe una gran variedad de elementos que pueden ser considerados al momento de pensar en material común, el cual debe cumplir con los requisitos siguientes:

- Ser adecuado en cantidad y calidad al tipo de actividad y/o programa.
- Estar de acuerdo a lo publicitado y ofrecido para la actividad y/o programa.
- Encontrarse en buen estado de funcionamiento, operatividad y mantenimiento.

B.3 Material técnico por actividad

Para las diversas actividades que involucra el excursionismo o trekking, se debe considerar que el material técnico, tanto personal como común, debe cumplir con los parámetros siguientes:

- Ser adecuado en cantidad y calidad al tipo de actividad y/o programa.
- Contar, cuando existan, con los certificados de seguridad/calidad internacionalmente reconocidos.
- Estar de acuerdo a lo publicitado y ofrecido para la actividad y/o programa.
- Encontrarse en buen estado de funcionamiento, operatividad y mantenimiento.
- Ser de uso conocido por los responsables de la actividad y/o programa.
- Ser consistente con el uso que requiere la actividad y/o programa.
- Mantener en lo posible un volumen y peso restringido.
- Contar en caso de ser necesario con procedimientos e instrucciones de uso.

B.4 Botiquín

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

- Ser adecuado.
- Encontrarse todos sus elementos en buen estado.
- Todos sus elementos deben estar de acuerdo al nivel de entrenamiento de los guías.
- Ser consistente con el uso que requiere la actividad y/o programa.
- Mantener en lo posible un volumen y peso restringido.
- Contar con normas internas y reglas de uso de todos aquellos elementos de uso restringido.
- Prever la posibilidad de contar con mayor material de apoyo tal como camillas, inmovilizadores y similares, según la actividad y/o programa.

Anexo C
(Informativo)

Ejemplo de formulario para la lista de excursiones o trekking

Identificación de la persona

| | | | |
|------------------|--|------------------------|---------|
| Nombres: | | Apellidos: | |
| Nacionalidad: | | Institución o empresa: | |
| RUT o pasaporte: | | Fecha de nacimiento: | |
| Dirección: | | Comuna: | Ciudad: |
| Código postal: | | Teléfono: | Fax : |
| Casilla: | | Correo electrónico: | |

| <u>Excursiones o trekking:</u> | | | | |
|--|----------|------------------|-------|-------------------------------------|
| 100 días de excursiones o trekking. | | | | |
| Descripción de la excursión o trekking | Duración | Lugar/cordillera | Fecha | Compañero/s y dirección de contacto |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Turismo aventura - Excursionismo o trekking - Requisitos

Adventure tourism - Trekking - Requirements

Primera edición : 2006
Corregida y reimpresa : 2006

Descriptores:

CIN
