

Turismo aventura - Pesca recreativa - 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 guiados de turismo aventura en la actividad de pesca recreativa.

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

- a) SERNAPESCA. Antecedentes técnicos de la base de datos sobre pesca deportiva - Consultada en diciembre - 2005 - disponible en World Wide Web < http://www.sernapesca.cl/paginas/ambito_accion/pesca_deportiva/que_es.php > .
- b) Ríos y Senderos. Antecedentes técnicos de la base de datos sobre pesca recreativa - Consultada en diciembre - 2005 - disponible en World Wide Web < <http://www.riosysenderos.com> > .
- c) Ordenanza de turismo aventura, Ilustre Municipalidad de Pucón, Chile, año 2003.
- d) Curso Certificación de Guías pesca con mosca, dictado por la Universidad Gabriela Mistral, año 2004.

NCh3008

La norma NCh3008 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 Guías de Pesca con Mosca de Chile
Banco Santander, Rama Pesca
Corporación Nacional Forestal, CONAF
Fishing Patagonia
Flysouth
Hotel Petrohue
Ilustre Municipalidad de Pucón

Instituto Nacional de Normalización, INN

Neo Cultura Consultores Asociados
Nuevo Caudal, Comité de Defensa de la Pesca
Recreativa
Ruca Chaluafé
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE
Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR

Universidad Técnica Metropolitana, UTEM
V.M.V. Consultores Ltda.
Yelcho de Patagonia

Pablo Negri E.
Eduardo Espinoza L.
Catalina Zamorano B.
Eduardo Espinoza L.
Marc W. Whittaker
Mauricio Gracia
Clemente Carrasco
José Daniel Figueroa L.
Daniela Bravo Z.
Ramona Villalón D.
Pablo Negri E.

Lautaro Maldonado
Felipe Deves
Alwine Woischnik
Ricardo González C.
Fernando Merino J.
Elizabeth Matta
María Jeanette Vásquez B.
Juan Pablo van der Werf

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:

Asociación Turística de Reloncaví
Claudia Díaz V.
Comité Región Aisén por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Región Araucanía por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Región Los Lagos por la Calidad de los Servicios Turísticos
Rodrigo Alfaro A.

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 - Pesca recreativa - 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 de pesca recreativa.

1.2 Esta norma no establece requisitos que son reglamentarios (por ejemplo: licencia de pesca, temporada de pesca, cuotas de extracción de peces y similares) para lo cual se debe aplicar lo establecido por la Autoridad Competente respectiva.

2 Referencias normativas

Los documentos normativos 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.*

NCh2991 *Turismo aventura - Descenso en balsa o rafting - 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 guía de pesca recreativa: guía especializado competente para guiar actividades de pesca recreativa

3.2 línea: filamento con o sin un centro de fibra artificial, recubierto o no por un material plástico, que une el carrete con el señuelo

NCh3008

3.3 mosca: señuelo constituido por anzuelo(s) y elementos adicionales para imitar a los organismos de los que acostumbran a alimentarse los peces

3.4 pesca recreativa: actividad realizada por personas naturales que tiene por objeto la captura de especies hidrobiológicas, en aguas dulces o saladas, con aparejos de pesca personales, sin fines de lucro y con propósito recreativo

3.4.1 pesca con mosca: pesca recreativa que usa moscas como señuelo

3.4.2 pesca de lance; pesca de *spinning*: pesca recreativa que usa como señuelo un elemento artificial de cualquier tipo excepto moscas, el cual actúa durante la etapa de recogida de la línea

3.4.3 pesca con carnada: pesca recreativa que usa como señuelo un anzuelo cubierto con un cebo, gusano de tebo, gambuza u otra carnada de origen natural

3.4.4 pesca de arrastre; pesca de *trolling*; pesca al curricán: pesca recreativa que se realiza embarcado, generalmente en lagos y mar, que usa como señuelo un elemento artificial de cualquier tipo, el cual actúa por efecto del arrastre de la embarcación

3.5 pesca con devolución; *catch & release*: opción de pesca recreativa, en la que el pez capturado se libera inmediatamente al curso de agua, en buenas condiciones, lo que permite su supervivencia

4 Requisitos para el desarrollo de la actividad

Para el desarrollo de la actividad de pesca recreativa, 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 pesca recreativa 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 pueda 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 y relación con los prestadores de servicios.
- 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 el lugar adecuado.
- j) Mantener, en caso de ser propietarios, los vehículos y embarcaciones 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 pesca recreativa, 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, para lo que se debe contar con personal de acogida que se comporte adecuadamente y observe 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 pesca recreativa, 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.

NCh3008

- 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).
- g) Variedad de la actividad (tipo de pesca a desarrollar).
- h) Medios de transporte a emplear (vehículos terrestres, aéreos y embarcaciones).
- i) Tipos de alojamiento a emplear.
- j) Comidas incluidas y no incluidas.
- k) Otros servicios incluidos o no incluidos.
- l) Indicación de ropa y equipo personal (traje impermeable, botas y otros).
- m) Información de seguros.
- n) Tarifas y condiciones de éstas.

4.2.2 Documentación contractual

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

- a) Nombre, RUT o pasaporte y nacionalidad.
- b) Actividad y/o programa, fecha, hora de salida y de llegada, 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 la relación con la actividad o programa.
- e) Declaración de salud (alergias, medicamentos contraindicados, régimen especial, operaciones recientes 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 pesca recreativa, 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 (resbalones, caídas al agua, crecidas de la marea y similares).
- b) Identificación y evaluación de los riesgos asociados al medio de transporte utilizado.
- c) Elementos que pueden afectar el nivel de riesgo (condiciones meteorológicas, nubosidad y similares).
- d) Condiciones relativas a la práctica de la actividad (número de participantes, variedad de la actividad, idioma que se maneja u otros).
- e) Caracterización del cliente (edad, salud, condiciones físicas, experiencia u otras).
- f) Evaluación del nivel de riesgo atribuido a la actitud y comportamiento de los clientes.
- g) Evaluación del nivel de riesgo atribuido a la actitud y comportamiento de los guías.
- h) Criterios para suspender la actividad.
- i) Preparación de itinerarios.
- j) Inspección de lugares previo a visitarlos con los clientes.
- k) Provisión de equipos de seguridad y de primeros auxilios (incluye chalecos salvavidas en caso de que la pesca se desarrolle embarcado).
- l) Política de mantenimiento de equipos (incluye vehículos y embarcaciones).
- m) Sistemas de comunicación a emplear.
- n) Procedimiento para el tratamiento de incidentes y accidentes.

NCh3008

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) Procedimientos de rescate incluyendo sistemas de ubicación (GPS u otro), según corresponda.

4.2.5.2 El plan de respuesta a las emergencias, debe ser revisado anualmente, y cada vez que ocurra un 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

Independientemente de las necesidades de personal para el adecuado desarrollo de la parte logística y administrativa, la actividad de pesca recreativa debe ser dirigida por un guía especializado de pesca recreativa, que cumpla con 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

Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio para la práctica guiada de la actividad de pesca recreativa, debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Contar con una adecuada planificación, selección y exigencia de ropa y equipos considerando lo indicado en Anexo B.
- b) Tener a disposición del cliente, equipos en buen estado de funcionamiento y operatividad.
- c) Verificar todo equipo, antes, durante y después de cada actividad, de acuerdo a normativa aplicable; esta actividad es responsabilidad del guía encargado.
- d) Retirar los equipos defectuosos, los cuales deben ser inutilizados y/o eliminados para evitar su uso.

4.5 Requisitos de procedimientos

Toda persona natural o jurídica que ofrezca actividades guiadas de pesca recreativa, 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) Respuestas a emergencias en relación a la actividad o programa.
- i) Contratación y entrenamiento de personal.
- j) Conducción y mantenimiento de vehículos y embarcaciones.

4.6 Límites y obligaciones de la actividad

Para toda actividad guiada de pesca recreativa se debe cumplir con los requisitos siguientes:

4.6.1 Límites de clientes por guía

El número máximo de clientes por guía, depende del lugar y la modalidad que se usará, ya sea embarcado o bien desde la orilla, también dependerá del tamaño del río que se visite medido éste en [metros cúbicos/ hora] y no debe ser mayor a lo establecido a continuación:

- Pesca con mosca, de vadeo: tres clientes por guía.
- Pesca con mosca, embarcado: dos clientes por guía.
- Pesca con carnada, de vadeo: seis clientes por guía.
- Pesca con carnada, embarcado: de acuerdo con la capacidad de la embarcación.
- Pesca de lance, de vadeo: cuatro clientes por guía.

- Pesca de lance, embarcado: cuatro clientes por guía.
- Pesca de arrastre o pesca de trolling o pesca al curricán, embarcado: cuatro clientes por guía.

4.6.2 Límites de edad

4.6.2.1 La edad mínima es cinco años.

4.6.2.2 Todo menor entre cinco y 10 años para participar en cualquier actividad debe ir acompañado de uno de sus padres o tutor; los mayores de 10 años pero menores de 18 años, deben contar con un permiso simple 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.

5 Requisitos del guía especializado de pesca recreativa

Toda persona natural para ser guía especializado de pesca recreativa, tanto en agua dulce como salada, debe cumplir con los requisitos y criterios de desempeño siguientes:

5.1 Requisitos básicos

Toda persona natural para ser guía especializado de pesca recreativa, tanto en agua dulce como salada, 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 en pesca recreativa

El guía debe demostrar experiencia atinente a la especialidad mediante informes de por lo menos 21 jornadas de pesca recreativa en las cuales se ha desempeñado como guía; en sus informes debe incluir los aspectos siguientes: tipo de pesca desarrollada, lugar de la actividad, características del lugar, fecha y duración de la actividad; las 21 jornadas deben haber sido realizadas en los últimos 36 meses.

5.1.3 Estado físico

El guía debe demostrar mediante un examen práctico o un certificado vigente que sus capacidades físicas están acorde con la actividad que él desarrolla.

5.2 Requisitos de competencia en pesca recreativa

Todo guía de pesca recreativa debe demostrar dominio de las competencias específicas siguientes:

- Organización, planificación y gestión de actividades de pesca recreativa.
- Cuidado y protección del medio ambiente y patrimonio.
- Conocimiento de equipos y materiales atinentes a la actividad.
- Manejo de riesgos.
- Técnicas de pesca (mosca, lance, carnada, arrastre).
- Técnicas de vadeo.
- Técnicas básicas de fabricación de moscas.
- Señuelos a utilizar.
- Hidrobiología del lugar, relacionada con la actividad.
- Requisitos legales relacionados con la pesca.
- Técnicas de supervivencia (orientación, campamento, aseguramiento, y otras).
- Técnicas de rescate y evacuación.
- Técnicas de remo en ríos con rápidos grado II, según la definición establecida en NCh2991.
- Técnicas de excursionismo o trekking.
- Primeros auxilios.
- Técnicas de natación en posición defensiva y agresiva.

5.3 Requisitos en su desempeño como guía especializado

Todo guía especializado de pesca recreativa 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 la capacidad física de sus clientes.
- c) Conocer y respetar sus propios límites.

- d) Asegurarse que sus clientes utilicen chalecos salvavidas en caso de que la pesca se desarrolle embarcado.
- e) Asegurarse que los clientes cuenten con y utilicen el material técnico y la ropa adecuada para el desarrollo de la actividad.
- f) Asegurarse que los equipos empleados se encuentren en perfecto 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 pesca recreativa 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 Realiza, una vez terminada la actividad, una evaluación del nivel de conformidad de los clientes.

6.2.6 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 desarrolla, 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 transportes

Cuenta con un sistema de evaluación para las empresas que le prestan algún tipo de servicios, incluido el 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 lo involucrados en la prestación del servicio, protocolos de calidad y 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 Se preocupa de solucionar los problemas que surgen durante el desarrollo del programa, en concordancia con los protocolos establecidos.

6.5.6 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 respuestas 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 a las cuales el cliente se va a ver enfrentado.

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 y operatividad 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 perfecto 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 Se asegura que cada guía responsable de una salida tenga un conocimiento amplio del grupo y características de la actividad o programa, y que realice una evaluación de ésta.

6.8.4 Proporciona a los clientes adecuada información sobre la actividad o programa.

6.8.5 Proporciona a los clientes adecuada información sobre el lugar donde se realiza la actividad, dando énfasis en la importancia de contribuir a la conservación del patrimonio natural y cultural.

6.8.6 Integra dentro de sus procedimientos criterios de respeto al medio ambiente, como la pesca con devolución (*catch & release*), y a las comunidades con las que los clientes y la organización tienen contacto.

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

6.8.8 Desarrolla sus actividades o programas minimizando la exposición al riesgo de los participantes, el impacto al medio ambiente y cualquier otro daño.

6.8.9 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) Presentación de los parámetros bajo los cuales se desarrollará la actividad.
- d) Presentación de los parámetros de seguridad.
- e) Presentación de los parámetros de respeto al medio ambiente.
- f) Respuesta a preguntas e inquietudes de los clientes.

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

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

- a) Una introducción de la actividad que se desarrollará y del lugar, además del objetivo de la misma; en caso de tratarse de un programa, también habrá una charla corta al inicio de cada día.

- b) Recordarles los puntos más importantes acerca de las precauciones que deben seguir en materia de seguridad, ética, cuidado del medio y comportamiento preventivo.
- c) Coordinar el horario del día.
- d) 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.
- e) 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.
- f) Resumen verbal, si corresponde, de los principales reglamentos para la práctica de la actividad.

A.6 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.7 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

En relación al equipamiento, la persona natural o jurídica que preste el servicio guiado de pesca recreativa debe considerar los aspectos 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 una lista de todo el material y equipo necesario para la realización de la actividad o programa.

B.1 Ropa y material personal

Dada la gran variedad de ropa, exigencias y gustos, se considera como exigencia mínima el cumplimiento de los requisitos siguientes:

- Ser adecuada.
- Ser cómoda.
- Proporcionar seguridad durante la flotada o vadeo en el río.
- Dar abrigo e impermeabilidad.
- Ser resistente.
- Mantener un volumen y peso restringido.
- Ser de secado rápido.

B.2 Equipo de pesca

Para cada actividad, la persona natural o jurídica debe tener definidos los requisitos específicos de cada uno de los siguientes elementos y las combinaciones recomendadas, según corresponda, los cuales deben ser adecuados en cantidad y calidad:

- Caña(s).
- Líneas y filamentos.

- Carretes y bobinas.
- Señuelos.
- Herramientas y accesorios.

NOTA - El cliente se podrá autoproveer de los elementos antes indicados, los cuales deben ser aprobados por el guía.

B.3 Otros, según corresponda

- Cinturón de vadeo.
- Bastón de vadeo.
- Bote(s).
- Remos de reserva.
- Chalecos salvavidas.
- Cuerda de rescate, de 20 m.
- Frazadas de supervivencia, en caso de hipotermia.
- Pito.
- Radio o celular, según cobertura.

B.4 Botiquín

El guía responsable debe portar un botiquín en su medio de transporte (vehículo o embarcación) al momento de realizar la actividad, el cual debe cumplir lo siguiente:

- 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.

Turismo aventura - Pesca recreativa - Requisitos

Tourism adventure - Recreative fishing - Requirements

Primera edición : 2006

Descriptores: *turismo, pesca, requisitos*

CIN 03.200

COPYRIGHT © 2006: INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACION - INN

* Prohibida reproducción y venta *

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

Web : www.inn.cl

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