

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	9
4.6 Límites y obligaciones de la actividad	10
4.7 Requisitos del cliente	11
5 Requisitos del guía-instructor	11
5.1 Licencias	11
5.2 Requisitos de formación, competencia y experiencia	12
5.3 Requisitos en su desempeño como guía-instructor de parapente biplaza	13
5.4 Procedimientos relacionados con el vuelo	14

Contenido

	Página
6 Criterios de competencia de la actividad	15
6.1 Conformidad del cliente	15
6.2 Calidad de los servicios del guía-instructor de parapente biplaza	16
6.3 Calidad de los servicios de otro personal de la misma empresa	16
6.4 Servicio al cliente	16
6.5 Seguridad	17
6.6 Utilización de equipo	17
6.7 Organización	18
 Anexos	
Anexo A (normativo) Protocolo de recepción y reuniones informativas	19
Anexo B (normativo) Procedimientos de emergencia - Mecanismos de respuesta a las emergencias en la práctica del turismo aventura	22

Turismo aventura - Vuelo ultraliviano no motorizado biplaza o parapente biplaza - 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 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 vuelo ultraliviano no motorizado biplaza o parapente biplaza.

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

- a) Reglamento Federación Aérea Internacional, FAI.
- b) Reglamento Dirección General Aeronáutica Civil (DGAC), Operación de vehículos ultralivianos, DAN 31 01, aprobado por resolución N° 0487 de fecha 16 de marzo de 2001.
- c) Otros antecedentes técnicos.

NCh3014

La norma NCh3014 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:

Altazor Skysports

Marlene Carrasco

Philip Maltry

Asociación Chilena de Vuelo Libre, Zona Norte
Cámara de Comercio Industrias, Servicios y Turismo
de Iquique A.G.

Eitel von Mühlenbrock

Enlazador de Mundos

Bárbara Rojas T.

Instituto Nacional de Normalización, INN

Patricio Palma

Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR

Sandra Araya T.

SERNATUR, Región de Tarapacá

Ricardo González C.

Travelstar Tour Operador

Manfredo Thiele B.

Dinko Kosanovic D.

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 Coyhaique por la Calidad de los Servicios Turísticos

Xcesorios Willy

Los Anexos A y B forman parte de la norma.

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

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

Turismo aventura - Vuelo ultraliviano no motorizado biplaza o parapente biplaza - 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 guiados de vuelo ultraliviano no motorizado biplaza o parapente biplaza.

1.2 Esta norma no es aplicable a los vuelos monoplace.

1.3 Esta norma no establece requisitos que son reglamentarios (por ejemplo: lugares excluidos para realizar la actividad, fiscalización de matrícula y similares) 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 que están establecidos en NCh2950 y adicionalmente los siguientes:

3.1 **ala o vela:** planeador flexible ultraligero, llamado también parapente

NCh3014

3.2 guía-instructor de vuelo ultraliviano no motorizado biplaza o parapente biplaza: guía especializado competente para guiar actividades de vuelo ultraliviano no motorizado biplaza o parapente biplaza

3.3 lugar de aterrizaje: sitio con longitud y ancho adecuados, en el cual no deben existir obstáculos de altura en sus cabeceras

3.4 lugar de despegue: sitio sin obstáculos de altura en que se prepara el vuelo ultraliviano no motorizado biplaza o parapente biplaza y se realiza el posterior despegue

3.5 mosquetones: clip de gran resistencia para asegurar cualquier equipo utilizado en vuelo ultraliviano no motorizado biplaza o parapente biplaza

3.6 paracaídas de emergencia: paracaídas de seguridad, de calidad certificada, el cual debe ser llevado por el guía-instructor en parapente

3.7 parapente: actividad de carácter recreativa-turística consistente en el uso de un ala o vela flexible ultraligera que permite volar, aprovechando las corrientes ascendionales.

3.8 parapente biplaza: actividad realizada con un ala o vela de calidad certificada para ser usada por dos personas

3.9 parapente monoplaza: actividad realizada con un ala o vela de calidad certificada para ser usada únicamente por una persona

3.10 separadores: conjunto de elementos (cinta y tubo), de calidad certificada, que une y separa a una distancia determinada al guía-instructor del cliente

3.11 silla de piloto: arnés de calidad certificada, con o sin protección dorsal y compartimento para colocar el paracaídas de emergencia

3.12 silla de cliente: arnés de calidad certificada

3.13 vuelo dinámico: vuelo que emplea sólo la acción del viento

3.14 vuelo térmico: vuelo que emplea corrientes térmicas ascendentes

4 Requisitos para el desarrollo de la actividad

Para el desarrollo de la actividad del servicio guiado de parapente biplaza, 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 parapente biplaza debe tener una organización mínima que le permita:

- a) Tener y publicitar una dirección física (lugar donde se contratan los servicios u oficinas relacionadas) donde la persona o empresa puede ser ubicada.
- b) Mantener en esta dirección física el mínimo de facilidades que permitan la realización y tratamiento de las reservas y contratación de servicios mediante comunicaciones telefónicas, correo postal y/o electrónico y que permita procesar todos los documentos necesarios para el buen desempeño de la actividad o programa.
- c) Poseer un organigrama básico de funcionamiento y división de responsabilidades cuando su personal sea mayor o igual a tres personas.
- d) Asegurarse de contar con el personal adecuado y necesario para el desarrollo de las actividades en terreno.
- e) Mantener al personal informado y capacitado, de acuerdo a sus necesidades y cargos.
- f) Desarrollar la actividad o programa, de manera adecuada, pertinente y dentro de los parámetros de la norma así como de acuerdo a lo ofrecido al cliente.
- g) Tener y desarrollar políticas propias respecto de temas tales como respeto del medio ambiente, resolución de conflictos, calidad de servicios, relación con prestadores de servicios, mantenimiento y presentación de equipos y materiales y similares.
- h) Mantener en buen estado operativo equipos 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 vehículos motorizados apropiados, que dispongan de condiciones mínimas de comodidad y seguridad, para el transporte de personas y/o equipos desde y hacia los lugares predestinados para realizar los vuelos, así como de acuerdo a los parámetros requeridos para la actividad o programa.

NCh3014

- k) Asegurarse que la calidad y seguridad de todo servicio contratado a terceros, corresponde a los parámetros de lo ofrecido para la actividad o programa.
- l) Acoger adecuadamente a sus clientes observando los procedimientos escritos de recepción, tal como es descrito en Anexo A.
- m) Evaluar la actividad o programa y responder reclamos en los casos que corresponda dentro de un tiempo razonable.

4.2 Requisitos específicos para la realización de la actividad

Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio guiado de parapente biplaza 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 (días, horas).
- 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).
- g) Descripción y objetivos de la actividad.
- h) Variedad de la actividad (vuelo dinámico, vuelo térmico).
- i) Medios de transporte terrestre y aéreos.
- j) Tipos de alojamiento a emplear.
- k) Comidas incluidas y no incluidas.
- l) Otros servicios incluidos y no incluidos.
- 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, edad, Rut o Pasaporte.
- b) Actividad, fecha y lugar donde se realizará la actividad o programa.
- c) Datos de contacto de la persona con la que se debe comunicar en caso de urgencia.
- d) Declaración del nivel de experiencia del cliente en relación con la actividad o programa.
- e) Declaración de salud (alergias, medicamentos contraindicados, régimen especial, operaciones recientes, embarazo u otros) de acuerdo a las exigencias de la actividad o programa.
- f) Nombre del guía-instructor responsable.
- g) Seguros involucrados.

4.2.3 Prevención y manejo de riesgos

4.2.3.1 Se debe tener un plan de manejo de riesgos documentado para la actividad o programa ofrecido, tomando en consideración lo indicado en Anexo B:

- a) Identificación y evaluación de los riesgos asociados a la práctica de la actividad de parapente biplaza.
- b) Identificación y evaluación de los riesgos asociados al medio de transporte terrestre y/o aéreo utilizado.
- c) Definición de criterios para evaluar el nivel de riesgo, condiciones y factores asociados a la práctica de la actividad, tanto para el guía-instructor como para el cliente.
- d) Zonas de práctica para entrenamiento del personal.
- e) Elementos que pueden afectar el nivel de riesgo (condiciones meteorológicas de las zonas de vuelo, grado de dificultad para acceder a equipos de emergencia y similares).
- f) Condiciones relativas a la práctica de la actividad (número de participantes, variedad de la actividad, idioma que se maneja u otros).
- g) Caracterización del cliente (edad, salud, condiciones físicas, experiencia u otros).

NCh3014

- h) Nivel de comprensión del lenguaje técnico y de los códigos de comunicación que es usado por el guía-instructor, por parte del cliente.
- i) Evaluación del nivel de riesgo atribuido a la actitud y comportamiento del cliente.
- j) Evaluación del nivel de riesgo atribuido a la actitud y comportamiento del guía-instructor.
- k) Formación e iniciación mínima entregada a los clientes.
- l) Criterios para suspender la actividad.
- m) Preparación de itinerarios.
- n) Inspección y reconocimiento de lugares.
- o) Provisión de equipos de seguridad y de primeros auxilios.
- p) Política de mantenimiento de equipos (incluye los vehículos y equipos de vuelo).
- q) Verificaciones regulares por cada vuelo (apreciación del cliente, evaluación de las condiciones meteorológicas y similares).
- r) Medios de comunicación (teléfono público más cercano, radios y otros).
- s) Procedimiento para permitir contactarse con un sitio preestablecido.
- t) Procedimientos para el tratamiento de incidentes y accidentes.
- u) Procedimiento de análisis final de la actividad o programa, que incluya el comportamiento del cliente según su nivel de esfuerzo y exigencias técnicas pedidas, y que en caso de accidente y/o incidente, incluya las particularidades del caso.

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

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

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

4.2.3.5 Al inicio de cada actividad o programa se debe entregar al cliente y hacer que firme un formulario de conocimiento y aceptación de los riesgos que involucra la actividad o programa en que participa.

4.2.4 Respuestas a las emergencias

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

- a) Identificación de la(s) persona(s) responsable(s) de la aplicación del plan de emergencia.
- b) Roles del personal implicado en el plan de respuesta a las emergencias.
- c) Sistema de comunicación (teléfono, radio u otro con cobertura).
- d) Primeros auxilios.
- e) Evacuaciones de emergencia, incluyendo los medios para trasladar a una persona enferma o accidentada a un establecimiento de salud local, teniendo presente ubicación geográfica, distancia, dirección a partir de un punto, y medios de transporte para hacerlo.
- f) Identificación y ubicación de los organismos y personas a contactar en caso de emergencia (bomberos, carabineros, ambulancia, Servicio Aéreo de Rescate, centros de salud u otros).
- g) Procedimientos de búsqueda.
- h) Procedimientos de rescate.
- i) Gestión y manejo básico de crisis.
- j) Medidas de seguridad y procedimientos en catástrofes naturales.

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

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

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

4.2.5 Manejo de los reclamos

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

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

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

4.3 Requisitos de personal

Independiente de las necesidades de personal para el adecuado desarrollo de la parte logística y administrativa, el servicio guiado de parapente biplaza, debe ser dirigida por un guía-instructor 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 parapente biplaza, debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Contar con una adecuada planificación, selección y exigencia de equipo.
- b) Contar con equipos de vuelo para la actividad de parapente biplaza con todo su equipamiento adecuados para la actividad.
- c) Contar con un sistema de comunicación, telefónico o radial.
- d) Contar con una selección de materiales y exigencia de vestimenta, adecuada para la actividad, ver 4.4.3.
- e) Tener a disposición del cliente, equipos de vuelo para la actividad de parapente biplaza en buen estado de funcionamiento y operatividad.

- f) Verificar todo el equipo, antes, durante y después de cada actividad, de acuerdo a la normativa aplicable; esta actividad es responsabilidad del guía-instructor de parapente biplaza y debe incluir la verificación de la presencia de roturas, excesiva abrasión u otro defecto.
- g) Verificar todo equipo no utilizado por un tiempo prolongado, o que sea objeto de un transporte (mudanza, entrega u otro); esta actividad es responsabilidad de la persona natural o jurídica que presta el servicio.
- h) Retirar los equipos que han cumplido la vida útil y los defectuosos, los cuales deben ser inutilizados y/o eliminados para evitar su uso.
- i) Llevar un botiquín de primeros auxilios en los medios de transporte de seguimiento terrestre.
- j) Contar con brújula.

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.

4.4.3 Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio guiado de parapente biplaza, debe contar con vestimenta técnica y equipos para el guía-instructor y cliente(s).

- a) Cascos diseñados para la actividad de parapente biplaza.
- b) Vestimenta de vuelo.
- c) Guantes para la actividad de parapente biplaza.
- d) Información sobre vestimenta y calzado personal requerida para la actividad.

4.5 Requisitos de procedimientos

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

- a) Reserva, venta y cancelaciones.
- b) Recepción y despedida del cliente.

NCh3014

- c) Traslado del cliente.
- d) Manejo de cliente en tierra 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, u otras).

4.6 Límites y obligaciones de la actividad

Para toda actividad guiada de parapente biplaza se debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

4.6.1 Obligaciones de la organización que presta el servicio

- a) Asegurarse de seleccionar un lugar o zona de vuelo y un lugar alternativo para aterrizaje de emergencia, que contemple vías libre de cualquier elemento que dificulte el desplazamiento.

Los lugares seleccionados tanto para el despegue como para el aterrizaje no deben tener obstáculos de altura; el lugar de despegue debe estar situado en zonas de fácil acceso y deben recibir viento de frente.

- b) Proveer a los clientes el equipo y la vestimenta específica de la actividad; la silla del piloto y la del cliente, así como el ala o vela y los separadores deben ser acorde a la actividad y de calidad certificada.
- c) Informar a los clientes en el momento de la contratación del servicio, sobre el calzado y la vestimenta personal apropiada para el vuelo.
- d) En el lugar seleccionado, el guía-instructor de parapente biplaza, debe informar al cliente, antes de equiparse, en que consistirá el vuelo, indicando el lugar, duración del vuelo, señales visuales básicas y procedimientos a seguir frente a problemas o emergencias.

- e) El guía-instructor debe armar y probar adecuadamente el equipo que usará su cliente y efectuar los chequeos pertinentes antes del vuelo.
- f) Registrar el nombre del cliente y guía-instructor con la hora de inicio y término del vuelo.
- g) El guía-instructor no debe permitir a un cliente que no se encuentra en condiciones de realizar la actividad o no acate las instrucciones dadas por el guía-instructor (por ejemplo: estado de intemperancia, consumo de sustancias psicotrópicas, alto nivel de estrés u otro).

4.6.2 Límite de clientes por guía-instructor

La actividad guiada de parapente biplaza se debe realizar siempre en una proporción de un guía-instructor un cliente, 1 a 1.

4.7 Requisitos del cliente

El cliente que participa en la actividad guiada de parapente biplaza debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Edad mínima 18 años, o bien cuatro años, con autorización escrita simple de uno de los padres o tutor, utilizando silla y casco a la medida.
- b) El peso del cliente más el guía instructor debe estar dentro del rango establecido por el fabricante del ala o vela.
- c) El cliente que tenga algún impedimento físico, podrá realizar el vuelo con guía-instructor si es debidamente asesorado y ayudado tanto en el despegue como el aterrizaje.
- d) Acatar las instrucciones dadas por el guía-instructor.

5 Requisitos del guía-instructor

Toda persona natural para ser guía-instructor de parapente biplaza, debe cumplir con los requisitos y criterios de desempeño siguientes:

5.1 Licencias

Para postular a la certificación como guía-instructor de parapente biplaza debe contar con licencia vigente de operador de vehículo ultraliviano o equivalente válida en Chile, otorgada por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).

NCh3014

5.2 Requisitos de formación, competencia y experiencia

5.2.1 Formación

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

5.2.2 Conocimientos y competencias

Todo guía-instructor debe tener suficiente comprensión y dominio de los temas siguientes, para planificar y realizar sus vuelos en todas las condiciones típicas que se encuentren en el entorno local, así como planificar y responder a posibles emergencias durante dichos vuelos:

- a) organizar, planificar y gestionar actividades de parapente biplaza;
- b) primeros auxilios;
- c) comunicaciones, tanto en el vuelo como en tierra;
- d) procedimientos de descensos rápidos;
- e) manejo de situación de emergencia;
- f) técnicas de rescate y evacuación;
- g) cuidado y protección del medio ambiente y patrimonio;
- h) cuidado del cliente;
- i) evaluación del sector;
- j) técnicas de orientación.

NOTA - Cada una de estas competencias debe tener los contenidos necesarios para poder lograr el dominio de éstas, como así también las metodologías que aseguren el logro de ello, por ejemplo: la competencia de *organizar, planificar y gestionar actividades de parapente biplaza*, debe incluir conocimiento y operación de aeronave, comportamiento del guía-instructor y cliente, medidas de seguridad, procedimientos antes, durante y después del vuelo u otros.

5.2.3 Requisitos de experiencia

Toda persona natural que se desee certificar como guía-instructor de parapente biplaza, aparte de contar con la licencia vigente de operador de vehículo ultraliviano o equivalente válida en Chile, otorgada por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), debe demostrar como mínimo dos años de experiencia como instructor de parapente biplaza, con un mínimo de 200 h de vuelo en biplaza, de las cuales a lo menos 50 h deben haber sido realizadas en los últimos 24 meses.

5.3 Requisitos en su desempeño como guía-instructor de parapente biplaza

5.3.1 Requisitos generales

Todo guía-instructor de parapente biplaza durante su desempeño como tal, debe cumplir con los requisitos siguientes:

- a) Respetar todos los límites de la actividad o sus variedades, de acuerdo a esta norma.
- b) Conocer y respetar los niveles técnicos de sus clientes.
- c) Conocer y respetar la capacidad física de sus clientes.
- d) Conocer y respetar sus propios límites.
- e) Asegurarse que los clientes cuenten con elementos de seguridad.
- f) Asegurarse que los clientes cuenten y utilicen el equipo técnico y la vestimenta adecuada a la actividad.
- g) Asegurarse que los equipos a utilizar se encuentren en adecuado estado de funcionamiento y operatividad.
- h) Conocer y respetar el plan de prevención y manejo de riesgos.
- i) Llevar una bitácora con registro de sus vuelos.

5.3.2 Primeros auxilios

El guía-instructor de parapente biplaza debe completar como mínimo un curso en primeros auxilios y resucitación cardiopulmonar (RCP) y contar con un certificado válido vigente.

5.3.3 Habilidades de liderazgo

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

5.4 Procedimientos relacionados con el vuelo

El guía-instructor de parapente biplaza debe demostrar competencia para aplicar los procedimientos siguientes relacionados con el vuelo a diferentes niveles de dificultad.

5.4.1 Planificación del vuelo

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

5.4.2 Preparación del vuelo

- preparación y revisión del equipo previo al vuelo;
- asignación de equipos para el cliente;
- descripción del lugar de vuelo;
- verificación de paracaídas de emergencia;
- peligros más comunes;
- procedimientos en caso de problemas/emergencias;
- consideraciones del lugar/medioambientales;
- comunicación.

5.4.3 Realización del vuelo

- equipamiento y comprobación previa al vuelo;
- control del despegue;
- control del vuelo;
- control del aterrizaje;
- verificación o evaluación continua de las condiciones medioambientales;
- alerta permanente al nivel de estrés del cliente;
- reacción apropiada a problemas y emergencias.

5.4.4 Procedimiento después del aterrizaje

- comprobar estado del cliente;
- información general posterior al vuelo;
- comprobación de equipos y materiales;
- comunicación a la base de operaciones;
- cuidado del equipo y mantenimiento después del aterrizaje;
- registro del vuelo.

5.4.5 Rescate y evacuación

Aplicación del plan de emergencia considerando además los aspectos siguientes:

- reconocimiento de situaciones de emergencia;
- técnicas básicas de búsqueda;
- recuperación controlada de un cliente;
- acciones efectivas de emergencia en tierra;
- conocimiento de técnicas de rescate;
- gestión de situaciones de emergencia incluyendo la coordinación con los servicios de emergencia.

6 Criterios de competencia de la actividad

Se considera que una persona natural o jurídica es competente para la realización de servicios guiados de parapente biplaza 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.

NCh3014

6.1.3 Evalúa, al menos, una vez por temporada, el nivel de aceptación de sus servicios por parte de los clientes.

6.1.4 La organización emprende las acciones necesarias para mejorar los servicios en función de la medición de la satisfacción del cliente.

6.2 Calidad de los servicios del guía-instructor de parapente biplaza

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 cliente y características de la actividad o programa (observaciones generales, datos del lugar y actividad, nombre del cliente, transporte, comentarios del itinerario) y realiza una evaluación de ésta.

6.2.6 Solicita de la organización responsable de una salida, en caso de evaluarlo necesario, mayor información sobre las capacidades del cliente, como cualquier otra información que se considere pertinente.

6.2.7 Realiza durante la actividad una evaluación periódica del nivel de conformidad del cliente.

6.2.8 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 Servicio al cliente

6.4.1 Desarrolla y suministra a todos los involucrados en la prestación del servicio, protocolos de calidad y de prácticas aceptables.

6.4.2 Se preocupa de recibir a los clientes de acuerdo con los protocolos establecidos.

6.4.3 Realiza reunión informativa de acuerdo con los protocolos establecidos.

6.4.4 Cumple con lo ofrecido y pactado con el cliente.

6.4.5 Atiende los requerimientos del cliente dándole el trato fijado en los protocolos establecidos.

6.4.6 Se preocupa de solucionar las contingencias presentadas durante el desarrollo del programa de acuerdo a los protocolos establecidos.

6.4.7 Realiza la despedida del cliente de conformidad con los protocolos establecidos.

6.5 Seguridad

6.5.1 Desarrolla y suministra a todos los involucrados en la prestación del servicio, protocolos de seguridad, de manejo de riesgo y de respuesta a emergencias.

6.5.2 Desarrolla y suministra toda la información de seguridad pertinente de entregar a sus clientes.

6.5.3 Explica claramente al cliente, acerca de las situaciones de riesgo de las actividades o programas a realizar.

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

6.5.5 Se preocupa de solicitar, recolectar y revisar los documentos y antecedentes del cliente.

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

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

6.5.8 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.

6.6 Utilización de equipo

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

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

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

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

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

6.7 Organización

6.7.1 Cumple con los protocolos de presentación, horarios y desarrollo logístico de la actividad o programa.

6.7.2 Se asegura de solicitar los permisos requeridos.

6.7.3 Efectúa, de requerirse, el correspondiente registro personal y del cliente, ante la Autoridad Competente.

6.7.4 Se asegura que cada guía-instructor responsable de una salida tenga un conocimiento amplio del cliente y características de la actividad o programa (observaciones generales, datos del lugar y actividad, nombre del cliente, transporte, comentarios del itinerario) y que realice una evaluación de ésta.

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

6.7.6 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.

6.7.7 Integra dentro de sus procedimientos, criterios de respeto al medio ambiente.

6.7.8 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.

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

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

6.7.11 Mantiene informado a todos los involucrados en la prestación del servicio, acerca de las técnicas de mantenimiento de equipos, incluyendo el de comunicaciones y vehículos motorizados, y las características relacionadas con su utilización aceptadas y utilizadas dentro de la organización.

6.7.12 Se encarga de informar y mantener entrenado a todos los involucrados, según corresponda, 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 y en caso de requerirse, con medios de transporte idóneos, que reciban al cliente sea en el aeropuerto o en el sitio acordado en el programa.

A.2 Selecciona un lugar adecuado para realizar la reunión informativa.

NOTA - Algunas organizaciones recogen y movilizan a sus clientes desde lugares públicos como aeropuertos, estaciones de bus, y otros, para llevarlas al lugar de acogida o recepción tales como hoteles o similares. Otras organizaciones dejan que sus clientes elijan los lugares de partida de la actividad al aire libre en relación con algún sitio de fácil ubicación y/o llegada, por lo que la recepción no necesariamente involucra una instalación física. Estos lugares de recepción pueden ser nombrados por la organización y pueden cambiar de acuerdo o en función de la época del año, temperatura u otros.

A.3 Realiza dentro de un plazo prudente después de la llegada del cliente, una reunión informativa, la que independiente de como se realice debe incluir:

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

A.4 Procede a una revisión y chequeo de equipo del cliente.

NCh3014

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

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

A.6 Realiza durante la actividad.

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

NOTA - Este discurso puede contener elementos de interpretación, se puede entregar información relativa a su significado, anécdotas históricas u otro; no obstante que estos elementos deben estar relacionados a la seguridad de la actividad (nivel de dificultad, instrucciones técnicas y de seguridad).

A.7 Realiza al final de la actividad, una evaluación de la misma, la que independiente de como se realice, debe incluir:

- a) Fecha y nombre de la actividad.
- b) Idealmente nombre del cliente.

- c) Evaluación de la actividad o programa.
- d) Evaluación del guía-instructor (en caso de ser más de uno, idealmente se individualizan).
- e) Evaluación de los equipos.
- f) Evaluación de los servicios.
- g) Calidad del resultado para el cliente.

A.8 Explica claramente a los clientes los conductos que seguirá esta evaluación dentro de la organización, la que deberá ser tratada de acuerdo a la honra de las personas y con la reserva que amerita.

Anexo B
(Normativo)

Procedimientos de emergencia - Mecanismos de repuesta 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.
- 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 de 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.

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 - Vuelo ultraliviano no motorizado biplaza o parapente biplaza - Requisitos

Adventure tourism - Tandem paragliding flight - Requirements

Primera edición : 2006

Descriptores: *turismo, parapente, 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)