

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	4
4.3 Requisitos de personal	8
4.4 Requisitos de equipamiento	8
4.5 Requisitos de cabalgaduras	9
4.6 Requisitos de procedimientos	10
4.7 Límites y obligaciones de la actividad	11
5 Requisitos del guía especializado de cabalgata	11
5.1 Requisitos básicos	11
5.2 Requisitos específicos	12
5.3 Requisitos en su desempeño como guía especializado	13
6 Criterios de competencia de la actividad	13
6.1 Conformidad del cliente	13
6.2 Calidad de los servicios del guía	14
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 y aperos	15
6.8	Organización	16
 Anexos		
Anexo A (normativo) Protocolo de recepción y charlas informativas		18
 Anexo B (normativo) Requisitos generales de equipamiento para la actividad de cabalgata		21
B.1	Ropa y material personal	21
B.2	Material y equipo común	21
B.3	Botiquín	22
 Anexo C (informativo) Minimizando el impacto de las cabalgaduras		23

Turismo aventura - Cabalgatas - 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 y competencias que deben cumplir las personas naturales y empresas que ofrezcan servicios guiados de turismo aventura en la actividad de cabalgata.

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

- a) Canadian Adventure Guide Diploma and Certifications, año 2001.
- b) Manual Operativo para Actividades de Turismo Aventura en Areas Silvestres Protegidas, Programa Patrimonio Silvestre, Corporación Nacional Forestal, Chile, año 1993.
- c) 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, Consejo Autorregulación Turismo Aventura, año 1995.
- d) Ordenanza de Turismo Aventura, Ilustre Municipalidad de Pucón, Chile, año 2003.

NCh3001

La norma NCh3001 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:

Cabalgatas Marai
Cámara de Turismo de Olmué

CATA A.G.
Chile Ruta Natural
Coffe Business
Comunidad Olmué-Granizo
Corporación Nacional Forestal, CONAF V Región

Escuela Regional de Montaña
Gremio de Arrendadores de Caballos de Olmué
Hacienda Ecuestre la Esperanza
Hacienda La Montaña
INDAP V Región
Instituto de Investigación UTK
Instituto Nacional de Normalización, INN
Instituto Geográfico U.C.V. Valparaíso
Instituto de Capacitación y Formación Dixson Ltda.
Ilustre Municipalidad de Olmué

Ilustre Municipalidad de Pucón
Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, Información Turística
Kawell Expediciones
Mundo Caballo Elqui Total
Olmué Imagen
Ritoque Expediciones

Ruta Verde
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE
Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR

Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR V Región

Simon Farmborough

Wladimir Coray
Oriana Díaz C.
Beatriz Zahr
Sergio Loyola J.
Vivian Correa C.
Belfor Olivera
Pedro A. Sánchez C.
Félix Forno D.
Iván Leiva S.
Eugenio Osorio
Yenny Prieto
Oscar Salazar S.
Alejandro Pizarro
Juan Carlos Umaña
Roy Sophie
Raúl Ortúzar S.
Saúl Pérez
Elton Ortiz
Ramona Villalón D.
Helvio Soto S.
Jasmín Pavez B.
Alejandro Callao R.
Pablo Farías G.
Clemente Carrasco G.
Marianela Salazar
Sandra Meynard
Marcelo Olivares H.
Claudia Bugueño H.
Sebastián Lara
María Elena Rodríguez
Oscar Torres A.
Alwine Woischnik
Verónica Aguilar D.
Ricardo González C.
Julio Cabrera V.
Christián González V.
María Luisa Quijada V.
Simon Farmborough

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 de Desarrollo de Turismo Alto Palena
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 Atacama por la Calidad de los Servicios Turísticos
Corporación Nacional Forestal
Deportes y Turismo Andino, Refugio Universidad de Chile

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 31 de mayo de 2006.

Esta norma ha sido declarada Oficial de la República de Chile por Resolución N°361, de fecha 06 de julio de 2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, publicada en el Diario Oficial del 11 de julio de 2006.

Turismo aventura - Cabalgatas - 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 cabalgatas.

1.2 Esta norma no establece requisitos que son reglamentarios (por ejemplo: constitución legal de la empresa, autorización de rutas en áreas silvestres protegidas y similares) para lo cual se debe aplicar lo establecido por la Autoridad Competente respectiva.

2 Referencias normativas

Los documentos normativos siguientes contienen disposiciones que, a través de referencias en el texto de la norma, constituyen requisitos de la norma.

NCh2950 *Guías de turismo especializado - Requisitos.*

NCh2985 *Turismo aventura - Trekking o excursionismo - Requisitos.*

3 Términos y definiciones

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

3.1 aperos: todos aquellos elementos de uso de la cabalgadura necesarios para que pueda ser montada, tales como la silla de montar, la rienda, el bocado y similares

3.2 arriero: experto en manejo de cargueros y silleros y conocedor de la zona donde se ejecute la actividad de cabalgata

NCh3001

3.3 cabalgaduras: todo equino de edad y condición en capacidad de trabajar, sea como carguero o sillero

3.4 cabalgata: actividad cuyo fin es acceder y recorrer lugares, preferentemente naturales, desplazándose en cabalgaduras, dirigida por un guía especializado en cabalgatas y cuya duración es de 3 h o más

3.5 carguero: cabalgadura destinada al transporte de carga

3.6 códigos de comunicación: conjunto de comandos verbales y corporales que permiten unificar la transmisión e interpretación de un mensaje, relacionados con el desarrollo de las actividades de cabalgatas

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

3.8 guía de cabalgatas: guía especializado competente para guiar actividades de cabalgatas

3.9 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

3.10 sillero: toda cabalgadura en condición de transportar a una persona sobre sí

4 Requisitos para el desarrollo de la actividad

Para el desarrollo de la actividad de cabalgata, 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 cabalgata 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, conservando los registros correspondientes.
- h) Mantener una política de cuidado y salud respecto de sus animales, supervisado por un veterinario. En caso de ser animales en concesión u arriendo, debe asegurar que el dueño cumpla con este requisito.
- i) Mantener en buen estado operativo el equipo y materiales necesarios para el desarrollo de la actividad o programa.
- j) Asegurarse de que toda la logística para la actividad o programa se encontrará disponible en el momento y lugar adecuado.
- k) Mantener, en caso de ser propietarios, los vehículos en condiciones de calidad y seguridad de acuerdo a la normativa vigente, para el transporte de equipo y/o personas desde y hacia los lugares predestinados para realizar la actividad de cabalgata, así como de acuerdo a los parámetros requeridos para el desarrollo de la actividad o programa.
- l) Asegurarse que la calidad y seguridad de todo servicio contratado a terceros, corresponde a los parámetros de lo ofrecido para la actividad o programa.
- m) Asegurarse que el personal que realiza el guiado de las actividades de cabalgata esté certificado por un organismo de certificación y registrado por el Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR, de acuerdo al procedimiento establecido para el caso.
- n) Acoger debidamente a sus clientes, para lo que debe contar con personal de acogida que se comporte adecuadamente y observe los procedimientos escritos de recepción, tal como es descrito en Anexo A.
- o) 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 cabalgata 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:

- a) Duración de la actividad o del programa (horas, días, semanas, meses).
- 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) Experiencia y capacidad técnica requeridas al cliente.
- h) Objetivos de la actividad.
- i) Variedad de la actividad.
- j) Medios de transporte a emplear.
- k) Cabalgaduras utilizadas.
- l) Tipos de alojamiento a emplear.
- m) Comidas incluidas y no incluidas.
- n) Servicios incluidos y no incluidos.
- 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 y nacionalidad.
- b) Actividad 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) Estado de salud (alergias, medicamentos prohibidos, 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 cabalgata, 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 (cruce de ríos, resbalones y similares).
- b) Identificación y evaluación de los riesgos asociados al medio de transporte utilizado.
- c) Definición de criterios para evaluar el nivel de riesgo, condiciones y factores asociados a la práctica de la actividad, tanto para los guías como para los clientes.
- d) Zonas de práctica para entrenamiento del personal.
- e) Los elementos que pueden afectar el nivel de riesgo (condiciones meteorológicas, cruce de ríos, grado de dificultad para acceder a equipos de emergencia y similares).

NCh3001

- 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, peso mínimo, salud, condiciones físicas, experiencia y competencias técnicas u otros).
- h) Caracterización de los sillares y cargueros.
- 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.
- 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 (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, ejército, 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 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.

NCh3001

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

4.3.1 Independiente de las necesidades de personal para el adecuado desarrollo de la parte logística y administrativa, la actividad de cabalgata, debe ser dirigida por un guía especializado de cabalgatas, 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.

4.3.2 Cuando la actividad de cabalgata implique condiciones riesgosas, según lo describa el plan de manejo de riesgo, la actividad debe ir acompañada de uno o más arrieros.

4.4 Requisitos de equipamiento

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

- a) Contar con una adecuada planificación, selección y exigencia de ropa, equipos, aperos y materiales, considerando lo indicado en Anexo B.
- b) Tener a disposición del cliente, equipos y aperos en buen estado de funcionamiento y operatividad.
- c) Contar con un sistema de comunicación, telefónico o radial.

- d) Verificar todo equipo y aforo, antes, durante y después de cada actividad, de acuerdo a normativa aplicable; esta actividad es responsabilidad del guía encargado.
- e) Verificar todo equipo y aforo 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.
- f) Retirar los equipos y aperos 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 y aperos documentado, que debe incluir al menos los puntos siguientes:

- a) Instrucciones o guía de uso y mantenimiento.
- b) Periodicidad o frecuencia del mantenimiento.
- c) Normativa que se aplica para el mantenimiento de los equipos (brújulas, carpas, anafes u otros).

4.4.3 En caso de establecer un contrato de arriendo de equipos, aperos 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 cabalgaduras

4.5.1 Toda persona natural o jurídica que ofrezca servicios guiados de cabalgata, debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Cabalgaduras en adecuado estado físico, de salud y de limpieza, de mínimo tres años de edad, con un período de trabajo que asegure su mansedumbre.
- b) Cabalgaduras en adecuado estado de alimentación.

NCh3001

- c) Cabalgaduras debidamente herradas para proteger sus cascos.
- d) Control veterinario periódico.
- e) Adecuada capacidad de reposo para las cabalgaduras.
- f) Contar con sitio adecuado para el reposo de las cabalgaduras.
- g) Contar con sitio apto que permita a las cabalgaduras una adecuada espera de los clientes.
- h) Contar con los aperos necesarios en número y calidad adecuado a la actividad a desarrollar. Los estribos deben ser anchos, cerrados y con accioneras ajustables.

4.6 Requisitos de procedimientos

Toda persona natural o jurídica que ofrezca servicios guiados de cabalgata, 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).

4.7 Límites y obligaciones de la actividad

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

4.7.1 Límites de clientes por guía

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 10 clientes montados por guía.

4.7.2 Límites de edad

El cliente debe cumplir una de las siguientes condiciones:

- a) 18 años;
- b) 10 años a menos de 18 años, con autorización simple de uno de los padres o tutor;
- c) Menor de 10 años acompañado de uno de los padres o tutor.

5 Requisitos del guía especializado de cabalgata

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

5.1 Requisitos básicos

Toda persona natural para ser guía especializado de cabalgata, 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

Toda persona natural que se desee certificar debe tener como mínimo dos años de experiencia como guía de cabalgata, con un mínimo de 20 actividades de las cuales al menos una debe ser una expedición.

5.2 Requisitos específicos

5.2.1 Conocimientos y competencias

Todo guía de cabalgatas debe demostrar dominio de las competencias y manejo de los aspectos siguientes, según corresponda, en los diferentes entornos en que las actividades de cabalgata se desarrollen, bajo los estándares de seguridad establecidos para esta práctica:

- Organización, planificación y gestión de actividades de cabalgata.
- Cuidado y protección del medio ambiente y patrimonio.
- Fisiología y comportamiento animal.
- Primeros auxilios.
- Meteorología básica.
- Campamento y vivac.
- Búsqueda y rescate.
- Manejo de riesgos.
- Técnicas de marcha.
- Equipo y materiales (tipo, uso y mantenimiento).
- Conocimiento y comprensión de los requisitos legales relacionados con las cabalgatas.
- Manejo y cuidado de cabalgaduras.
- Supervivencia (construcción de refugios, purificación de agua, obtención de alimentos u otros).

5.2.2 Criterios de competencia mínimos

Todo guía para poder desempeñarse como especialista en cabalgatas, debe demostrar los niveles de competencias técnicas específicas mínimas siguientes:

- i) Cabalgatas: ser capaz de desarrollar cualquier cabalgata, demostrando un adecuado nivel de planificación, orientación, manejo de grupos, dosificación del esfuerzo, manejo de riesgo y cuidado de los animales.
- ii) Cruce de ríos, a pie y a caballo.

- iii) Desplazamiento con caballos en terrenos diversos, que pueden incluir, pero no se limitan a laderas de cerro, bosques, desiertos, praderas y similares.
- iv) Trekking o excursionismo: ser capaz de desarrollar un trekking o excursión, demostrando un adecuado nivel de orientación, manejo de grupos, dosificación del esfuerzo y manejo de riesgo (ver NCh2985).

5.3 Requisitos en su desempeño como guía especializado

Todo guía especializado de cabalgatas 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 vestimenta 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 cabalgata 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.

NCh3001

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.

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 Se preocupa de contar con los protocolos adecuados para permitir la aclimatación de los clientes.

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

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

6.6.9 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 y aperos

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

NCh3001

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

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

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

6.7.5 Suministra al guía los equipos y aperos 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 ofrecen, de acuerdo a las disposiciones 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 empresa debe cumplir para una adecuada recepción de sus clientes.

A.1 Provee la adecuada recepción de sus clientes, para lo cual cuenta con personal y, en caso de requerirse, con medios de transporte adecuados, que reciban al cliente 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.

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 pasos angostos y rocosos o acarreo de mucha pendiente, 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.

NCh3001

- 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 para la actividad de cabalgata

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 actividad o programa.

B.1 Ropa y material personal

Dada la gran variedad de ropa, exigencias y gustos que existe en el mercado, 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.

NCh3001

B.3 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.

Anexo C (Informativo)

Minimizando el impacto de las cabalgaduras

Programa No Deje Rastro

Se recomienda el uso y consulta de este anexo en conjunto con NCh2950, Anexo B.

Mulas y caballos poseen un gran potencial de generar impactos de largo aliento en la naturaleza. La pisada de un caballo puede llegar a una presión por sobre las 1 500 psi en cada pata, la que con el uso de herraduras es aumentada aún más. Además compiten con la fauna local por pastos, agua y otras fuentes de alimentación. También al ser animales grandes que reaccionan al miedo, hambre, aburrimiento y desagrado, pueden generar grandes daños rápidamente, como el de un caballo mal atado a un árbol pequeño y que se asusta, puede romper fácilmente ese árbol o dejarlo sin corteza y ramas, lo que a la larga supondrá la muerte del mismo.

En este caso conviene recordar que más confinamiento es igual a más impacto, por esto mismo a los principios de *No Deje Rastro* debemos sumar otras consideraciones más específicas tales como:

1) *Preparación del viaje*

- Lleve el número mínimo de cabalgaduras que se vaya a necesitar.
- Lleve sólo cabalgaduras en buen estado, tranquilos y con experiencia.
- Practique en casa las técnicas que luego serán usadas en terreno, para que así las cabalgaduras estén acostumbrados a éstas y a los aperos que usted usa.
- Asegúrese que sus perros no lo siguen, esto porque hoy una de las grandes causas de ataque y de transmisión de enfermedades a la vida silvestre son los perros.
- Acostumbre a las cabalgaduras a la cercanía con otros animales, tales como llamas, guanacos o similares.

2) **Manutención de las cabalgaduras en el campamento**

- Mantenerlos en el sitio de campamento el menor tiempo posible. Ojala sólo el necesario para cargar y descargar, para así evitar que sobre pastoreen y pisoteen este sitio.
- Dispersar el área de impacto lo más posible, a través de la rotación de los sitios de estadía y pastoreo. Animales atados con cuerdas muy largas tienden a enredarse y esto los molesta y/o asusta generando una reacción que puede causar un gran impacto en la flora circundante. Por lo tanto, conviene usar cuerdas cortas e ir rotando a los animales de manera continua.
- Evitar al máximo suelos húmedos o pantanosos, ya que éstos resisten aún menos el impacto de las pisadas.
- No conviene dejar a los animales sueltos por diversos motivos que aumentan el impacto de éstos en el medio, por lo tanto, se pueden atar usando maneos, línea alta, corrales temporales o lazos siendo el primero de estos métodos el que causa menos impacto y así sucesivamente, siendo el lazo el menos recomendable.

Maneos: permiten atar rápidamente las patas de las cabalgaduras, por lo que permiten que el animal pastoree en las inmediaciones bajo una adecuada supervisión; este sistema permite también que el animal vague libremente en las inmediaciones, comiendo donde lo lleven sus sentidos, por lo que el impacto disminuye de manera notable.

Líneas altas: este sistema que consiste en atar un lazo entre dos árboles por sobre la altura de la cabeza de los animales, es preferido, ya que evita el pisoteo de raíces; es importante que el lazo que ata al animal a la línea alta no sea muy largo para evitar que el animal se enrede, así mismo este lazo no debe deslizarse en la línea alta, para así evitar que los animales se junten.

Corrales temporales: este corral que puede ser hecho con unas pocas cuerdas y es mejor cuando el suelo es una superficie muy dura o rocosa; lo ideal es que el corral sea lo más amplio posible para evitar al máximo el pisoteo exagerado de una pequeña área, y en zonas más abiertas donde no hay árboles, es recomendable llevar estacas, así como también existen corrales eléctricos muy portátiles. Lo importante es evitar cortar ramas o árboles para crear corrales, ya que esto genera un impacto importante a largo plazo.

Lazo: éste se usa para atar el animal a un árbol, lo que genera daños importantes en la corteza, o a una estaca al suelo, lo que en general, si no es removida periódicamente, causa daños de sobre pastoreo y pisoteo en áreas muy determinadas.

Otros: existen cintas de gran diámetro, que permiten al pasarla alrededor del tronco de un árbol, mayor protección de la corteza, luego sería a estas cintas que atamos el lazo del caballo.

3) *Alimentación de las cabalgaduras*

La alimentación de las cabalgaduras es siempre un tema importante, ya que lo ideal es aquella situación en la cual el número de animales no es muy grande, existen buenos pastos y el área es visitada sólo de vez en cuando; adicionalmente, un animal bien alimentado estará más tranquilo y menos deseoso de rascar el suelo, independiente del tipo de atadura que tenga, o deseoso de comer esas pequeñas hierbas que crecen en sitios sobre pastoreados, o no irá a ramonear esos arbustos cerca de los cursos de agua, provocando por lo tanto menor erosión.

Suplementos alimenticios: en ciertas zonas es la solución para evitar el sobre pastoreo de vegas y/o pastizales, para esto la comida suplementaria es de gran ayuda. Se debe tener en cuenta, en especial dentro de áreas protegidas, el evitar introducir semillas foráneas, que luego compitan con la flora local, para esto conviene llevar pellet en vez de heno o pasto, así como también hay que llevar sólo el alimento extra necesario. Al mismo tiempo conviene alimentar al animal con bolsas de alimentación que al colgarla de su cuello, no sólo evita el desperdicio de comida sino también su diseminación.

Bebederos: conviene evitar toda zona de pantanos o gran humedad, siendo lo ideal para que un animal beba, las orillas sin mucho ángulo y de suelo duro, ya que así evitamos la erosión. En zonas con muchas plantas alrededor conviene llevar un recipiente plástico que permita recoger el agua evitando que los animales se acerquen a la orilla donde inevitablemente pisotearían a tales plantas, ayudando a la erosión.

4) *Desplazamiento en cabalgaduras*

- Tal como en el caso de las personas, al momento de caminar, conviene mantener una fila india para así evitar ampliar la senda o caminar sobre áreas más delicadas o menos impactadas.
- Es conveniente llevar una sierra que permita cortar ramas o troncos caídos sobre la senda en vez de generar un desvío.
- Es conveniente elegir sitios de reposo alejados de la senda, en especial si ésta es compartida con caminantes.

NORMA CHILENA OFICIAL

***NCh* 3001.Of2006**

INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACION • INN-CHILE

Turismo aventura - Cabalgatas - Requisitos

Adventure tourism - Cavalcades - Requirements

Primera edición : 2006

Descriptor: *turismo, cabalgatas, 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)