

## **Turismo - Observación de flora y fauna - 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 *Observación de Flora y Fauna*, para especificar los requisitos mínimos generales, de gestión, de calidad y competencias que deben cumplir las personas naturales o jurídicas que ofrezcan el servicio guiado de observación de flora y fauna, terrestre, acuático y/o marino.

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

- a) Backyard Birding Guides, N° 3-Birdwatching Resources. Country Extension Office Kansas State university, 2004 ([www.oznet.ksu.edu/geary/Birds/bbg3.pdf](http://www.oznet.ksu.edu/geary/Birds/bbg3.pdf)).
- b) Guidelines on Recreational Bird Watching, Adopted by Birds Australia Council, May 1999, Birds Australia Information Sheet N° 9. ([www.birdsaustralia.com.au/infosheets/09\\_rec\\_birding.pdf](http://www.birdsaustralia.com.au/infosheets/09_rec_birding.pdf)).
- c) Estrategia Nacional para la Conservación y Uso Racional de los Humedales en Chile, CONAMA 2005 ([www.sinia.cl/1292/articles-35208\\_recurso\\_1.pdf](http://www.sinia.cl/1292/articles-35208_recurso_1.pdf)).
- d) Marco Legal Relativo a la Conservación y Uso Sustentable de Aves, Mamíferos y Reptiles Marinos en Chile. Servicio Agrícola y Ganadero, Departamento de Protección de Recursos Naturales Renovables, 1999. ([www.uantof.cl/recursosmar/pdf/vol18/vol18\\_5.pdf](http://www.uantof.cl/recursosmar/pdf/vol18/vol18_5.pdf)).

## NCh3069

- e) Principios de Etica de Observadores de Aves, De la Asociación Americana de Observadores de Aves, American Birding Association - ABA.  
([www.americanbirding.org/abaethicssp.htm](http://www.americanbirding.org/abaethicssp.htm)).
- f) Programa Nacional de Certificación de Ecoturismo PRONEC, Ecuador. Conferencia Regional de las Américas, Septiembre 2003.  
([www.mahaon.net/sustainable/conf/cert-brasil/pronec.pdf](http://www.mahaon.net/sustainable/conf/cert-brasil/pronec.pdf)).
- g) Otros antecedentes técnicos.

La norma NCh3069 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:

CATA A.G.	Sergio Loyola
CONADI Dirección Nacional	Raquel Lagos
CONAF Región Valparaíso	Homero Gallardo
CONAF Región Valparaíso	Javiera Meza
FECS S.A.	Jazmín Pavez
FONASA	Vicente Gallardo
Hualamo Nature Tours	Alejandro Simeone
INDAP Región de Valparaíso	Saúl Pérez
Instituto Nacional de Normalización, INN	Daniela Bravo Z.
Instituto de Geografía - Universidad Católica de Valparaíso	Helvio Soto
Jardín Botánico Nacional	Patricio Novoa
Municipalidad de Pucón	José Daniel Figueroa
SERNATUR - Santiago	Ricardo González
SERNATUR - Valparaíso	Lorena Acevedo
SERNATUR - Valparaíso	M. Luisa Quijada
Universidad de Playa Ancha	Ramón Rojos

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:

SERNATUR - Región de Atacama  
Comité Región del Maule por la Calidad de los Servicios Turísticos  
Comité Región de Valparaíso por la Calidad de los Servicios Turísticos  
Guía de Observación de Flora y Fauna, Sra. Paula Soublatte

El Anexo A forma parte de la norma.

Esta norma ha sido aprobada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización, en sesión efectuada el 19 de julio de 2007.

Esta norma ha sido declarada Oficial de la República de Chile por Resolución Administrativa Exenta N°650, de fecha 27 de agosto de 2007, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, publicada en el Diario Oficial del 04 de octubre de 2007.

## Turismo - Observación de flora y fauna - 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 observación de flora y fauna, terrestre, acuática y/o marina.

1.2 Esta norma no establece requisitos que son reglamentarios (por ejemplo, restricciones de ingreso a áreas silvestres protegidas 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 accidente:** suceso no deseado que origina daño y que afecta a las personas, equipos, materiales y/o medioambiente

**3.2 emergencia:** situación de peligro o desastre que requiere una acción inmediata

**3.3 endémica:** especie con un área de distribución restringida o limitada a una región o localidad específica (por ejemplo, la perdiz *Nothoprocta perdicaria* y el quillay *Quillaja saponaria*, entre otros)

**3.4 fauna:** conjunto de especies animales que se pueden encontrar en una región geográfica y que habitan un ecosistema determinado

**3.5 flora:** conjunto de especies vegetales que se pueden encontrar en una zona geográfica y que habitan un ecosistema determinado, incluyendo hongos, líquenes, musgos y otros

**3.6 guía de observación de flora y fauna:** guía especializado competente para prestar servicios de visitas guiadas de observación de flora y fauna en una o más macrozonas del país

**3.7 incidente:** suceso no deseado que interrumpe el desarrollo normal de un proceso o actividad

**3.8 observación de aves; birdwatching; birding:** actividad guiada específica dentro del género de observación de flora y fauna, que consiste en visitar lugares específicos con el objetivo de observar, identificar y/o registrar (fotografía, grabación, filmación, dibujos y similares) a las aves en su medio natural

**3.9 observación de aves pelágicas:** actividad guiada específica dentro del género de observación de flora y fauna, que consiste en navegar mar adentro con el objetivo de observar, identificar y/o registrar (fotografía, grabación, filmación, dibujos y similares) a las aves de alta mar en su medio natural

**3.10 observación de flora y fauna:** actividad guiada que consiste en visitar lugares específicos con la finalidad de observar, identificar y/o registrar (fotografía, grabación, filmación, dibujos y similares) a la flora y fauna en su medio natural sea este terrestre, acuático y/o marino

**3.11 riesgo:** posibilidad menor o mayor que suceda un incidente y/o accidente de consecuencias menores o mayores al conjugarse los peligros objetivos con los subjetivos en una actividad determinada y donde una buena comunicación y un adecuado juicio o toma de decisiones juegan un rol fundamental en su prevención

## 4 Requisitos para el desarrollo de la actividad

Para el desarrollo de la actividad de observación de flora y fauna, 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 observación de flora y fauna debe tener una organización mínima que le permita:

- a) Tener y publicitar una dirección física (lugar donde se contratan los servicios u oficinas relacionadas) y página Web 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 idóneo y necesario para el desarrollo de las actividades guiadas 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 o acordado con él.
- 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) Definir protocolos de visita, observando y respetando las recomendaciones de las organizaciones nacionales e internacionales especializadas si las hubiera.
- i) Mantener en adecuado estado operativo el equipo y materiales necesarios para el desarrollo de la actividad o programa.
- j) Asegurarse que toda la logística para la actividad o programa se encontrará disponible en el momento y el lugar adecuado.
- k) Mantener, en caso de ser propietarios, los vehículos y/o cualquier medio de transporte en condiciones de calidad y seguridad de acuerdo a la normativa vigente, y de acuerdo a los parámetros requeridos para el desarrollo de la actividad o programa.

## NCh3069

- 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. Asimismo, asegurar que cualquier actividad complementaria a la actividad de observación de flora y fauna, y para la cual exista una norma chilena oficial asociada, cumpla con los requisitos de ésta.
- m) Asegurarse que el personal que realiza el guiado de observación de flora y fauna, esté certificado por un organismo de certificación y registrado por SERNATUR, de acuerdo al procedimiento establecido para el caso.
- n) Asegurarse que para el desarrollo de programas específicos tales como: observación de aves pelágicas, observación de cetáceos, observación específica de determinada flora, entre otros, el guía certificado de observación de flora y fauna domine el conocimiento científico requerido para el programa en particular o cuente con un experto que apoye al guía en la temática específica.
- o) Acoger adecuadamente a sus clientes, para lo cual 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.
- p) 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 observación de flora y fauna, 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) Horario de inicio de la actividad y horario de término.

NOTA - En caso de birdwatching diurno se debe indicar que la mejor hora para realizarlo es en la madrugada, hora de mayor actividad de las aves.

- c) Posición geográfica de la actividad o programa.
- d) Epoca del año.
- e) Condiciones meteorológicas del lugar.
- f) Número de participantes mínimo y máximo.

- g) Limitaciones y/o restricciones de la actividad (condición física, edad, salud y otros).
- h) Variedad de la actividad (tipo de observación a desarrollar).
- i) Medios de transporte a emplear (vehículos terrestres, aéreos y embarcaciones).
- j) Tipos de alojamiento a emplear.
- k) Comidas incluidas y no incluidas.
- l) Otros servicios incluidos y no incluidos.
- m) Recomendación de vestimenta y equipo personal (vestuario que favorezca la mimetización con el entorno y que sea adecuado para las condiciones climáticas, tipo de calzado, binoculares, bloqueador solar y similares).
- n) Información de seguros.
- o) 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, nacionalidad y edad.
- 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 relación con la actividad o programa.
- e) Declaración de salud (alergias, asma, 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 observación de flora y fauna, 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, enfermedad producida por altitud, alergias y otros).
- b) Identificación y evaluación de los riesgos asociados al medio de transporte utilizado.
- c) Elementos que pueden afectar el nivel de riesgo (condiciones meteorológicas; aluviones, incendios, vientos y otras).
- 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 uso de embarcaciones, por ejemplo en observación de aves pelágicas, observación de cetáceos, entre otros).
- 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.

**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 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 observación de flora y fauna debe ser dirigida por un guía especializado de observación de flora y fauna, 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 observación de flora y fauna, debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Contar con una adecuada planificación, selección y exigencia de equipos y vestimenta.
- b) Contar con un sistema de comunicación, telefónico, radial o satelital.
- c) Tener a disposición del cliente, equipos y materiales en buen estado de funcionamiento y operatividad (binoculares, telescopios, guías de campo).
- d) Verificar todo equipo, antes, durante y después de cada actividad, de acuerdo a normativa aplicable; esta actividad es responsabilidad del guía encargado.
- e) Retirar los equipos defectuosos, los cuales deben ser inutilizados y/o eliminados para evitar su uso.
- f) Llevar un botiquín de primeros auxilios consistente con el uso que requiere la actividad o programa.

#### **4.5 Requisitos de procedimientos**

Toda persona natural o jurídica que ofrezca actividades guiadas de observación de flora y fauna, debe tener establecido 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 según corresponda.

#### **4.6 Límites y obligaciones de la actividad**

Para toda actividad guiada de observación de flora y fauna se debe cumplir con los requisitos siguientes:

##### **4.6.1 Límites de clientes por guía**

De acuerdo a los protocolos establecidos en el requisito 4.1 letra h), el número máximo de clientes por guía, depende de lo establecido en el Plan de Manejo de Riesgos respectivo y del tipo de observación que se realizará, con el objeto de evitar la excesiva perturbación de los lugares que se visitarán. Para toda actividad guiada de observación de flora y fauna el número máximo de clientes por guía es de 10 personas, con la excepción de la observación de aves pelágicas, cetáceos y similares embarcados, en el cual el límite de personas depende de la capacidad de la embarcación.

##### **4.6.2 Límites de edad**

**4.6.2.1** La edad límite debe ser establecida e informada por la persona natural o jurídica que provee el servicio de observación de flora y fauna, considerando entre otros los parámetros referenciales siguientes: especialización de las personas, objetivos de la actividad y similares, y lo que indique el plan de manejo de riesgos.

**4.6.2.2** Todo menor hasta 14 años para participar en cualquier actividad debe ir acompañado de uno de sus padres o tutor; los menores entre 14 y 16 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 observación de flora y fauna**

Toda persona natural para ser guía especializado de observación de flora y fauna de una o más macrozonas del país, debe cumplir con los requisitos y criterios de desempeño siguientes:

### **5.1 Requisitos básicos**

Toda persona natural para ser guía especializado de observación de flora y fauna debe cumplir con los requisitos básicos siguientes:

#### **5.1.1 Formación**

El guía debe cumplir con los requisitos establecidos en NCh2950.

#### **5.1.2 Conocimientos específicos**

El guía de observación de flora y fauna debe demostrar conocimientos específicos en al menos los siguientes temas de la o las macrozonas (xeromórfica, mesomórfica, higromórfica, insular oceánica y antártica) en las que solicite certificación:

- ecología general;
- vertebrados terrestres;
- invertebrados terrestres;
- vertebrados marinos;
- invertebrados marinos;
- etología (conducta) animal;
- botánica general;
- distribución geográfica y endemismo;
- biología de la conservación;
- criterios de conservación (nacionales e internacionales);

- Sistema Nacional de Areas Silvestres Protegidas del Estado (SNASPE);
- sitios prioritarios para la conservación de la biodiversidad;
- conocimiento sobre convenciones internacionales ratificadas por Chile;
- categorías de conservación para especies de la flora y fauna chilenas (a nivel nacional e Internacional); y
- legislación vigente relativa a la actividad.

NOTA - La zona xeromórfica comprende desde el límite norte hasta el sur de La Serena, la zona mesomórfica desde el río Choapa hasta el río Itata y la zona higromórfica desde el río Laja hasta el extremo sur del país. La zona insular oceánica incluye Isla de Pascua y el Archipiélago de Juan Fernández y la zona Antártica comprende el Territorio chileno Antártico.

### **5.1.3 Experiencia**

Toda persona natural que se quiera certificar como guía de observación de flora y fauna debe demostrar experiencia como tal durante al menos dos años habiendo realizado como mínimo 40 visitas guiadas en dicho período, las cuales deben estar registradas en su libro bitácora.

### **5.1.4 Estado físico**

El guía debe demostrar mediante un examen práctico o un certificado médico vigente que tiene estado de salud acorde con la actividad que realiza.

## **5.2 Requisitos de competencia en observación de flora y fauna**

Todo guía de observación de flora y fauna debe demostrar dominio de las competencias específicas siguientes:

- a) Organización, planificación y gestión de actividades de observación de flora y fauna.
- b) Cuidado y protección del medio ambiente y patrimonio.
- c) Conocimiento de equipos y materiales atinentes a la actividad.
- d) Manejo de riesgos.
- e) Técnicas de observación (uso de binoculares, guías de campo, horarios adecuados, elección de hábitat, uso de sonidos, entre otros).
- f) Técnicas de supervivencia (orientación, campamento, aseguramiento, y otras).
- g) Técnicas de rescate y evacuación.
- h) Técnicas básicas de excursionismo o trekking.
- i) Primeros auxilios.

### **5.3 Requisitos en su desempeño como guía de observación de flora y fauna**

Todo guía de observación de flora y fauna, 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 y utilicen el equipo técnico y la vestimenta adecuada para 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.
- h) Llevar una bitácora con registro de sus recorridos.

### **5.4 Procedimientos relacionados con los programas de observación de flora y fauna**

El guía de observación de flora y fauna debe demostrar competencia para aplicar los procedimientos siguientes relacionados con los programas de observación de flora y fauna:

#### **5.4.1 Planificación de la actividad**

- Seleccionar el lugar, considerando las capacidades del equipamiento y los factores medioambientales.
- Acoger los requerimientos del cliente cuando la actividad se planifica en conjunto con él (deseo de visitar una zona en particular, hacer avistamientos de alguna especie endémica tanto de flora como de fauna, o simplemente observación de alguna especie nativa, entre otros), elaborando en base a estos requerimientos un programa que integre todos los potenciales naturales y culturales de la zona a visitar. Debe asesorar al cliente en cuanto a cuáles son los lugares más idóneos (por ejemplo, hábitat adecuado) para lograr los objetivos del cliente e identificar servicios complementarios a los que pudiere optar.
- Contar con un manual básico de las principales características de las especies y/o formaciones vegetacionales que se van a visitar.

- Elaborar el listado de participantes en la actividad, incluyendo al guía.
- Conocer y verificar plan de emergencia.
- Preparar el equipamiento y la logística de la actividad.

#### **5.4.2 Preparación de la actividad**

- Preparar y revisar el equipamiento a utilizar.
- Asignar equipos para los clientes, según corresponda.
- Verificar las condiciones del lugar y/o medioambientales.
- Seleccionar y revisar los equipos de seguridad.
- Identificar los peligros más comunes del recorrido.
- Tener procedimientos para el tratamiento de problemas y/o emergencias.
- Tener un botiquín de primeros auxilios consistente con la actividad o programa.
- Identificar y seleccionar los medios de comunicación.

#### **5.4.3 Realización de la actividad**

- Verificar el equipamiento.
- Llevar el control del recorrido, tiempo y progreso del plan del recorrido.
- Verificar constantemente las condiciones del lugar y/o medioambientales.
- Estar atento del nivel de estrés y cansancio de los clientes.
- Identificar los peligros durante el desarrollo de la actividad.
- Reaccionar adecuadamente ante problemas y/o emergencias.

#### **5.4.4 Procedimiento después del recorrido**

- Contar el número de clientes.
- Comprobar el estado físico de los clientes.
- Entregar información general posterior al recorrido.
- Comprobar el equipamiento y materiales.

#### **5.4.5 Rescate y evacuación**

- Reconocimiento de situaciones de emergencia.
- Técnicas básicas de búsqueda.
- Recuperación controlada de un cliente.
- Conocimiento de técnicas de rescate.
- Acciones efectivas de emergencia.
- 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 observación de flora y fauna 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 y los planes de emergencia a utilizar.

## NCh3069

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

**6.7.3** 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.

**6.7.4** 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 disminuir el impacto que un grupo de personas puede provocar en un ambiente natural (por ejemplo ruidos, basura, salirse de senderos y similares), tener especial cuidado sobre indicaciones de prohibición de fumar, precaución y respeto por las épocas de apareamiento, entre otros.

**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 técnica 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.



## **Turismo - Observación de flora y fauna - Requisitos**

### ***Tourism - Flora and fauna watch - Requirements***

Primera edición : 2007

***Descriptor:***  *turismo, observación de flora y fauna, requisitos*

---

CIN 03.200

---

COPYRIGHT © 2007: INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACION - INN

\* Prohibida reproducción y venta \*

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

Web : [www.inn.cl](http://www.inn.cl)

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