

Paseos náuticos - 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 *Paseos náuticos*, para especificar los requisitos generales, de gestión, calidad y competencias que deben cumplir las personas naturales y jurídicas que ofrezcan servicios guiados de paseos náuticos.

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

- a) Reglamento General de Deportes Náuticos, promulgado por D.S. (M) N° 87 del Ministerio de Defensa, Subsecretaría de Marina, de 14 de mayo de 1997.
- b) Otros antecedentes técnicos.

La norma NCh3016 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:

Armada de Chile, Capitanía de Puerto de Valparaíso
Asociación de Dueños de Lanchas de Paseos Náuticos
de Valparaíso

Centro de Investigación y Desarrollo del Patrimonio Submarino

Dirección General del Territorio Marítimo y Marina Mercante,
DIRECTEMAR

Cristian de la Fuente

Miguel García
Gonzalo Villar

María Isabel García
Mery Perla Salazar

Juan Amigo A.

NCh3016

Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, Información Turística
Instituto de Capacitación y Formación Dixson Ltda.
Instituto Geográfico U.C.V. Valparaíso
Instituto Nacional de Normalización, INN

Marianela Salazar
Jasmín Pavez B.
Helvio Soto S.
Sandra Araya T.
Ramona Villalón D.

Náutica Tour S.A.
Puerto Deportivo Valparaíso
Rumbo Sur Ltda.

Margarita del Nido G.
Thomas Elton C.
Guillermo Acuña
Jaime Palacios
Michael Pugh O.
Janett Maritano D.
Ricardo Gonzáles
Julio Cabrera V.
Christian González
María Luisa Quijada
Luis Román F.

SCI Certificaciones
Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR
Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR, V Región

Turismo Discovery

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 Aisén por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Región Araucanía por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Región Arica y Parinacota por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Región del Maule por la Calidad de los Servicios Turísticos
Empresario Náutico, J. Claudio Matassi

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 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.

Paseos náuticos - 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 paseos náuticos, sin pernoctar en la embarcación.

1.2 Esta norma no establece requisitos que son reglamentarios (por ejemplo: licencia de navegación, mantenimiento y/o certificación de medios de transporte acuático y similares) para lo cual se debe aplicar lo establecido por la Autoridad Competente respectiva.

2 Referencias normativas

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

NCh2961 *Guías de turismo - 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 Autoridad Marítima: autoridad que la ley determine competente, para efectos de la actividad de paseos náuticos

3.2 capitán o patrón de embarcación: persona natural, de nacionalidad chilena o extranjera, que en posesión de la respectiva matrícula vigente, esté habilitada para el mando de naves empleadas en actividades turísticas

3.3 institución de educación: academia de enseñanza, escuelas, institutos o personas naturales que, con la aprobación de la Autoridad Marítima, están autorizadas para impartir la enseñanza teórica y práctica de la actividad náutica

3.4 paseos náuticos: navegación turística, realizada en una embarcación adecuada, debidamente autorizada por la Autoridad Marítima, para navegar en áreas marítimas, fluviales o lacustre, sin que el cliente pernocte en la embarcación

4 Requisitos para el desarrollo de la actividad

Para el desarrollo de la actividad de paseos náuticos, 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 actividades de paseos náuticos 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, presentación de equipos, materiales y similares.
- h) Mantener en adecuado estado operativo equipos y materiales necesarios para el desarrollo de la actividad o programa.

- i) Asegurarse que el personal que guía la actividad de paseo náutico esté certificado por un organismo de certificación y registrado por SERNATUR, de acuerdo al procedimiento establecido para el caso.
- j) Asegurarse que toda la logística para la actividad o programa se encontrará disponible en el momento y lugar adecuado.
- k) Mantener, vehículos y embarcaciones en condiciones de calidad, capacidad operacional y seguridad de acuerdo a la normativa vigente, así como de acuerdo a los parámetros ofrecidos para la actividad o programa.
- l) Contar con procedimientos funcionales y de control relacionados con la seguridad e higiene de los equipos y áreas de la embarcación.
- m) Acoger adecuadamente a sus clientes observando los procedimientos escritos de recepción, tal como es descrito en Anexo A.
- n) Evaluar la actividad o programa y responder reclamos en los casos que corresponda dentro de un tiempo razonable.
- o) Informar la cantidad máxima de clientes permitida por embarcación.

4.2 Requisitos específicos para la realización de la actividad

Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio guiado de paseos náuticos 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 (horas).
- b) Duración del programa.
- 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) Descripción y objetivos de la actividad.
- h) Variedad de la actividad (marítima, fluvial, lacustre).

NCh3016

- i) Medios de transporte aéreo, terrestre, marítimo, lacustre o fluvial.
- j) Tipos de alojamiento a emplear.
- k) Comidas incluidas y no incluidas.
- l) Otros servicios incluidos y no incluidos.
- m) Tarifas y condiciones de éstas.

4.2.2 Documentación contractual

Antes de la realización de la actividad o programa, cuya duración y distancia, respectivamente, sea mayor o igual que 2 h y 10 millas (18,5 km) náuticas desde el puerto de zarpe, se debe para cada cliente, tener y llenar una ficha de inscripción que consigne la información mínima siguiente:

- a) Nombre, edad, Rut y nacionalidad.
- 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.

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, que debe incluir, la información mínima siguiente, según corresponda, tomando en consideración lo descrito en Anexo B.

- a) Identificación y evaluación de los riesgos asociados a la práctica de la actividad de paseos náuticos.
- b) Identificación y evaluación de los riesgos asociados al medio de transporte terrestre y náutico 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) Los elementos que pueden afectar el nivel de riesgo (condiciones meteorológicas de los cuerpos de agua, grado de dificultad para acceder a equipos de emergencia y similares).
- e) Condiciones relativas a la práctica de la actividad (número de participantes, variedad de la actividad, idioma que se maneja u otros).
- f) Caracterización del cliente (edad, salud, condiciones físicas u otros).

- g) Nivel de comprensión del lenguaje técnico y de los códigos de comunicación que es usado por los guías, por parte del cliente.
- h) Evaluación del nivel de riesgo atribuido a la actitud y comportamiento de los clientes.
- i) Evaluación del nivel de riesgo atribuido a la actitud y comportamiento de los guías.
- j) Formación e iniciación mínima entregada a los clientes.
- k) Criterios para suspender la actividad.
- l) Preparación de itinerarios.
- m) Inspección y reconocimiento de lugares.
- n) Provisión de equipos de seguridad y de primeros auxilios.
- o) Política de mantenimiento de equipos (incluye los vehículos y embarcaciones).
- p) Verificación diaria y regular (apreciación del cliente, evaluación de las condiciones meteorológicas y similares).
- q) Medios de comunicación (teléfono público más cercano, radios y otros).
- r) Procedimiento para permitir contactarse con un sitio preestablecido.
- s) Procedimientos para el tratamiento de incidentes y accidentes.
- t) 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.

4.2.3.2 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).

4.2.3.3 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, cuya duración y distancia, respectivamente, sea mayor o igual que 2 h y 10 millas (18,5 km) náuticas desde el puerto de zarpe, 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 descrito en Anexo B.

- a) Identificación de las personas responsables de la aplicación del plan de emergencia.
- b) Roles del personal implicado en el plan de respuesta a las emergencias.
- c) Medios de comunicación.
- 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 (Autoridad Marítima más cercana, 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 en caso de 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 amerite.

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 paseos náuticos, debe ser dirigido por un guía que cumpla los requisitos de NCh2961 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 guiado de paseos náuticos, debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Contar con embarcaciones con matrícula y con certificado de navegabilidad vigente, indicando la cantidad máxima de clientes de acuerdo a lo señalado en la respectiva matrícula, ésta debe ser exhibida en algún lugar visible de la embarcación para todos los clientes.
- b) Contar con una adecuada planificación, selección y exigencia de equipo.
- c) Contar con un medio de comunicación.
- d) Contar con los equipos y elementos técnicos para el desarrollo de la actividad.

NCh3016

- e) Tener a disposición del cliente, equipos en buen estado de funcionamiento y operatividad.
- f) Verificar todo equipo y embarcación, antes, durante y después de cada actividad, de acuerdo a normativa aplicable; esta actividad es responsabilidad del capitán o patrón de la embarcación.
- g) Verificar todo equipo no utilizado por un tiempo prolongado, o que sea objeto de un transporte; esta actividad es responsabilidad de la empresa que presta el servicio.
- h) Retirar los equipos defectuosos, identificándolos, por medio de una marca o etiqueta para prevenir su uso.
- i) Contar con botiquín de primeros auxilios.

4.4.2 Se debe tener un plan de mantenimiento de equipos 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 de paseos náuticos.

4.5 Requisitos de procedimientos

Toda persona o empresa que ofrezca actividades guiadas de paseos náuticos, 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 tierra y en los cuerpos de agua 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 y embarcaciones.
- 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 paseos náuticos se debe cumplir con los requisitos siguientes:

4.6.1 Obligaciones de la persona natural o jurídica que presta el servicio

- a) Asegurarse de seleccionar el lugar o zona del recorrido y un lugar alternativo que contemple vías de acceso y evacuación expedita, los cuales no deben estar afectados por rompientes o corrientes u otro elemento que ponga en peligro a los clientes.
- b) Proveer a los clientes de chalecos salvavidas a la medida, los cuales deben estar en buen estado y responder a la normativa aplicable. El guía debe verificar antes de zarpar que los chalecos salvavidas están adecuadamente ajustados.
- c) Seleccionar a los clientes en grupos de acuerdo a la capacidad de la embarcación.
- d) En el lugar seleccionado, el guía debe informar a los clientes, antes de zarpar, en que consistirá el paseo náutico, indicando el lugar, duración del recorrido, señales visuales básicas y procedimientos a seguir frente a problemas o emergencias.
- e) Debe quedar en tierra, una persona que registre el nombre de los clientes, y las horas de inicio y término del paseo náutico, cuando el paseo náutico tenga una duración y distancia, respectivamente, mayor o igual que 2 h y 10 millas (18,5 km) náuticas desde el puerto de zarpe.
- f) El guía debe verificar que no se embarque un cliente que no se encuentre en condiciones de realizar la actividad, o no acate las instrucciones dadas (por ejemplo: estado de interperancia, consumo de sustancias sicotrópicas, alto nivel de estrés u otro).

4.6.2 Límites de clientes por guía

Se deberá contar a bordo de la embarcación como mínimo con un guía, éste se debe asegurar que los clientes embarcados tengan acceso a la información dada de manera clara.

NCh3016

4.6.3 Equipo de amplificación

Si el grupo de clientes es mayor que 10 o existe más de una cubierta en la embarcación, se debe contar con equipo de amplificación para transmitir la información turística del paseo náutico y los procedimientos de emergencia cuando ocurra algún evento que amerite aplicar dichos procedimientos.

5 Requisitos del guía de paseos náuticos

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

5.1 Requisitos de formación, matrícula y experiencia laboral

5.1.1 Formación y matrícula

El guía de paseos náuticos debe cumplir con los requisitos establecidos en NCh2961 y contar con matrícula vigente otorgada por la Autoridad Marítima.

5.1.2 Requisitos de experiencia

Toda persona natural que se desee certificar debe tener como mínimo un año de experiencia como guía de turismo en paseos náuticos.

5.2 Requisitos en su desempeño como guía de turismo

Todo guía de turismo 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 el medio ambiente y patrimonio acuático.
- c) Respetar la capacidad física de sus clientes.
- d) Conocer y respetar sus propios límites.
- e) Asegurarse que los clientes cuenten con chalecos salvavidas a la medida, debidamente ajustados.
- f) Conocer y respetar el plan de prevención y manejo de riesgos.

5.3 Procedimientos relacionados con la navegación

El guía de turismo debe demostrar competencia para aplicar los procedimientos siguientes.

5.3.1 Planificación del paseo náutico

- plan de emergencia y logística de la actividad.

5.3.2 Preparación del paseo náutico

- peligros más comunes;
- ubicación del botiquín;
- procedimientos en caso de problemas/emergencias;
- consideraciones medioambientales del lugar;

5.3.3 Paseo náutico

- equipamiento y comprobación previa al paseo náutico;
- control de los clientes, incluyendo una alerta permanente al nivel de estrés de los mismos;
- identificación de los peligros acuáticos;
- reacción apropiada a problemas y emergencias.

6 Criterios de competencia de la actividad

Se considera que una persona natural o jurídica es competente para la realización de servicios guiados de paseos náuticos 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 NCh2961 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 mayor o igual que 2 h y 10 millas (18,5 km) náuticas desde el puerto de zarpe, le entregue un conocimiento amplio del grupo y característica 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 Realiza durante la actividad una evaluación periódica del nivel de conformidad de los clientes.

6.2.7 Realiza los ajustes necesarios para mejorar el desempeño del grupo, teniendo en cuenta las posibilidades de cambio y consenso del grupo.

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 terrestre, marítimo, lacustre o fluvial 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 reunión informativa de acuerdo con los protocolos establecidos, cuando el paseo náutico sea mayor o igual que 2 h y 10 millas (18,5 km) náuticas desde el puerto de zarpe.

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, cuando corresponda.

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

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

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

6.7 Utilización de equipo

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

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

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

NCh3016

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

6.7.5 Suministra al guía de turismo y/o al capitán 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, según corresponda.

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 característica 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.

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, cuando corresponda.

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 las características del recorrido, actividad o programa y en concordancia con la reglamentación del área misma.

6.8.12 Mantiene informado a todos los involucrados en la prestación del servicio, acerca de las técnicas de mantenimiento de equipos, incluyendo comunicaciones, vehículos terrestres, marítimos, lacustre o fluvial y las características relacionadas con su utilización aceptadas y utilizadas dentro 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 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, para lo cual cuenta con personal y, en caso de requerirse, con medios de transporte idóneos, que reciban al cliente 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 de los clientes, una reunión informativa, la que independiente de como se realice debe incluir:

- a) Presentación del guía.
- 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 parámetros de seguridad.
- f) Presentación de los parámetros de respeto al medio ambiente.
- g) Presentación de posibles escenarios.
- h) Respuesta a preguntas e inquietudes de los clientes.

A.4 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.

NCh3016

A.5 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 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 cliente.

A.6 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 respuesta a las emergencias en los paseos náuticos

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.

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.
- a.3) Medios materiales: ¿Qué tenemos? ¿Qué necesitamos? ¿Qué podemos usar? ¿Cómo lo vamos a usar?
- a.4) Otros: Número de personas involucradas - Epoca del año - Facilidades 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) Mando y control del procedimiento de búsqueda.
- c.2) Chequeo de lugares habituales.
- c.3) Objeto de la búsqueda.

NCh3016

- c.4) Area de búsqueda: Marítima - Lacustre - Fluvial-Terrestre.
- c.5) Tipos de búsqueda: Aérea - Náutica - Terrestre o combinado.
- c.6) Definición sistema.
- c.7) Definición patrullas.
- c.8) Comunicación: Organización y Coordinación.
- c.9) Logística: ¿Qué tenemos? - ¿Qué necesitamos?
- c.10) Condiciones meteorológicas.

D. Rescate

- d.1) Tipo de rescate: Peligros inmediatos para rescatistas, observadores y pacientes.
- 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) Condiciones meteorológicas.

E. Primeros auxilios

- e.1) Protección & evaluación.
- e.2) Primeros auxilios.
- e.3) Aplicación de procedimiento.

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.

f.7) Condiciones meteorológicas.

G. Evaluación

g.1) Estudio y/o informes preliminares.

g.2) Reuniones.

g.3) Informes.

g.4) Soluciones y/o medidas prácticas.

Paseos náuticos - Requisitos

Nautical rides - Requirements

Primera edición : 2006

Descriptores: *turismo, paseos náuticos, requisitos*

CIN 03.200
