

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 | 3 |
| 4.3 Requisitos de personal | 7 |
| 4.4 Requisitos de equipamiento | 7 |
| 4.5 Requisitos de procedimientos | 9 |
| 4.6 Límites y obligaciones de la actividad | 10 |
| 4.7 Requisitos de los clientes | 11 |
| 5 Requisitos del guía de recorrido en vehículos todo terreno u off road | 11 |
| 5.1 Requisitos de formación, competencia y experiencia | 11 |
| 5.2 Requisitos en su desempeño como guía de recorrido en vehículos todo terreno u off road | 13 |
| 5.3 Procedimientos relacionados con recorrido en vehículos todo terreno u off road | 13 |
| 6 Criterios de competencia de la actividad | 15 |
| 6.1 Conformidad del cliente | 15 |

Contenido

| | Página | |
|-------------------|---|-----------|
| 6.2 | Calidad de los servicios del guía de recorrido en vehículos todo terreno u off road | 16 |
| 6.3 | Calidad de los servicios de otro personal de la misma empresa | 16 |
| 6.4 | Calidad de los servicios de los prestadores de servicios y transporte | 17 |
| 6.5 | Servicio al cliente | 17 |
| 6.6 | Seguridad | 17 |
| 6.7 | Utilización de vehículos y equipo adicional | 18 |
| 6.8 | Organización | 18 |
| Anexos | | |
| | Anexo A (normativo) Protocolo de recepción y reuniones informativas | 20 |
| | Anexo B (normativo) Procedimientos de emergencia - Mecanismos de respuesta a las emergencias en la práctica del recorrido en vehículos todo terreno u off road | 23 |
| | Anexo C (normativo) Botiquín de primeros auxilios | 25 |
| | Anexo D (normativo) Listado de repuestos y equipamiento que se deben considerar al hacer una actividad o programa | 26 |

Turismo aventura - Recorrido en vehículos todo terreno u off road - Requisitos

Preámbulo

El Instituto Nacional de Normalización, INN, es el organismo que tiene a su cargo el estudio y preparación de las normas técnicas a nivel nacional. Es miembro de la INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO) y de la COMISION PANAMERICANA DE NORMAS TECNICAS (COPANT), representando a Chile ante esos organismos.

Esta norma se estudió a través del Comité Técnico *Turismo aventura*, para especificar los requisitos mínimos generales, de gestión, calidad y competencias que deben cumplir las personas naturales o jurídicas que ofrezcan servicios guiados de turismo aventura en la actividad de recorrido en vehículos todo terreno u off road.

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

- a) 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; y
- b) Antecedentes técnicos nacionales proporcionados por el Comité técnico.

La norma NCh3054 ha sido preparada por la División de Normas del Instituto Nacional de Normalización, y en su estudio el Comité estuvo constituido por las organizaciones y personas naturales siguientes:

Asociación Automovilistas Deportivos de Antofagasta
Azimut 360°
Cámara de Comercio de Iquique

Hugo Martínez
Patricia Vásquez
Bárbara Rojas

NCh3054

Civet Adventure
Esane del Norte
Extremo Norte Ltda.
Ingenius Consultoría
Instituto Nacional de Normalización, INN
Presidenta Círculo de Guías de Iquique
Raid Club Antofagasta
SERNATUR - Antofagasta

SERNATUR - Atacama
SERNATUR - Iquique

Sernatur - Santiago
Travelstar Tour Operadores

Sergio Cortés
Liliana Bórquez
Jaime Droguett
Tomás Vega
Daniela Bravo Z.
Andrea Agurto
Andrés Lara
Roddian Aguirre
Jessica Díaz
Claudia Rojas
Fernando Zúñiga
Luis Canales
Ricardo González
Manfredo Thiele
Claudio Loader
Dinko Kosanovic

En forma adicional a las organizaciones que participan en el comité, el Instituto recibió respuesta durante el período de consulta pública de esta norma, de las entidades siguientes:

Asociación de Raidistas de Atacama
Club Angol Nahuelbuta 4*4
Comité de Calidad de Aisén
Servicio Nacional de Turismo, Región La Araucanía

Los Anexos A, B, C y D forman parte de la norma.

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

Esta norma ha sido declarada Oficial de la República de Chile por Resolución Exenta N° 327, de fecha 11 de mayo de 2007, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, publicada en el Diario Oficial del 16 de junio de 2007.

Turismo aventura - Recorrido en vehículos todo terreno u off road - 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 recorrido en vehículos todo terreno u off road, realizado generalmente en vehículos con doble tracción.

1.2 Esta norma no establece requisitos que son reglamentarios (por ejemplo, constitución legal de la empresa, revisión técnica de vehículos 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 indicados en NCh2950 y adicionalmente el siguiente:

3.1 recorrido en vehículos todo terreno; off road: actividad turística que consiste en el recorrido por rutas y sectores agrestes en vehículos motorizados generalmente con doble tracción

4 Requisitos para el desarrollo de la actividad

Para el desarrollo de la actividad de recorrido en vehículos todo terreno u off road, 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 recorrido en vehículos todo terreno u off road, 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 y cuidado del medio ambiente, resolución de conflictos, calidad de servicios, relación con prestadores de servicios, mantenimiento y presentación de equipos, materiales y similares.
- h) Mantener en buen estado operativo equipo y materiales necesarios para el desarrollo de la actividad o programa.
- i) Asegurarse que toda la logística para la actividad o programa se encontrará disponible en el momento y lugar adecuado.
- j) Mantener, en caso de ser propietarios, los vehículos motorizados en condiciones de calidad y seguridad de acuerdo a la normativa vigente, así como de acuerdo a los parámetros requeridos para el desarrollo de la actividad o programa.
- k) Asegurarse que la calidad y seguridad de todo servicio contratado a terceros, corresponde a los parámetros de lo ofrecido para la actividad o programa.

- l) Asegurarse que el personal que guía la actividad de recorrido en vehículos todo terreno u off road esté certificado por un organismo de certificación y registrado por SERNATUR, de acuerdo al procedimiento establecido para el caso.
- m) Acoger adecuadamente a sus clientes 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.

4.2 Requisitos específicos para la realización de la actividad

Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio guiado de recorrido en vehículos todo terreno u off road 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 aproximada de la actividad o programa.
- b) Posición geográfica de la actividad o programa.
- c) Epoca del año.
- d) Condiciones meteorológicas del lugar.
- e) Número de participantes mínimo y máximo.
- f) Limitaciones y/o restricciones de la actividad (condición física, edad, salud y otros).
- g) Descripción y objetivos de la actividad o programa.
- h) Características del vehículo en que se realiza la actividad.
- i) Recomendación de vestimenta personal, calzado y equipos adecuados para la realización de la actividad.
- j) Medios de transporte aéreo, terrestre y marítimo.
- k) Tipos de alojamiento a emplear.
- l) Comidas incluidas y no incluidas.
- m) Otros servicios incluidos y no incluidos.
- 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, edad, Rut o pasaporte, 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.
- d) Experiencia del cliente en relación con la actividad o programa.
- e) Declaración de salud (alergias, medicamentos contraindicados, régimen especial, operaciones recientes, embarazo u otros) de acuerdo a las exigencias de la actividad o programa.
- f) Nombre del guía de recorrido en vehículos todo terreno u off road responsable de la actividad.
- g) Seguros involucrados (información y condiciones de la póliza de seguro personal del cliente si la tuviera).

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, tomando en consideración lo descrito en Anexo B.

- a) Identificación y evaluación de los riesgos asociados a la práctica de la actividad de recorrido en vehículos todo terreno u off road.
- b) Identificación y evaluación de los riesgos asociados al medio de transporte terrestre 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) Elementos que pueden afectar el nivel de riesgo (condiciones meteorológicas de la ruta seleccionada, grado de dificultad para acceder a equipos de emergencia y similares).
- f) Condiciones relativas a la práctica de la actividad (número de participantes, idioma que se maneja u otros).
- g) Caracterización del cliente (edad, salud, condiciones físicas, experiencia u otros).

- h) Nivel de comprensión del lenguaje técnico y de los códigos de comunicación que es usado por los guías, por parte del cliente.
- i) Evaluación del nivel de riesgo atribuido a la actitud y comportamiento de los clientes.
- j) Evaluación del nivel de riesgo atribuido a la actitud y comportamiento de los guías.
- k) Instrucciones mínimas de la actividad entregada a los clientes.
- l) Criterios para suspender y/o modificar la actividad.
- m) Preparación de itinerarios.
- n) Inspección y reconocimiento de lugares.
- o) Provisión de equipos de seguridad y de primeros auxilios, tomando en consideración lo descrito en Anexo C.
- p) Política de mantenimiento de equipos (incluye los vehículos).
- q) Verificación diaria y regular (apreciación del cliente, evaluación de las condiciones meteorológicas y similares).
- r) Medios de comunicación (teléfono público más cercano, radios y otros).
- s) Procedimiento para permitir contactarse con un sitio preestablecido.
- t) Procedimientos para el tratamiento de incidentes y accidentes.
- u) Procedimiento de análisis final de la actividad o programa, que incluya el comportamiento 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 programa o actividad 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 la(s) persona(s) responsable(s) de la aplicación del plan de emergencia.
- b) Roles del personal implicado en el plan de respuesta a las emergencias.
- c) Sistema de comunicación (teléfono, celular u otro) con cobertura con al menos un contacto externo predeterminado, que permita activar el sistema de emergencia.
- 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 (carabineros, ambulancia, Servicio Aéreo de Rescate, centros de salud u otros), en la zona donde se realice la actividad o programa.
- g) Procedimientos de búsqueda.
- h) Procedimientos de rescate.
- i) Gestión y manejo básico de crisis.
- j) Medidas de seguridad y procedimientos en caso de catástrofes naturales.
- k) Plan de contingencia frente a situaciones de aislamiento forzado (fallas mecánicas, eventos meteorológicos u otros).

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, la actividad de recorrido en vehículos todo terreno u off road, debe ser dirigida por un guía de recorrido en vehículos todo terreno u off road, que cumpla los requisitos de NCh2950 y los indicados en cláusula 5 de esta norma. El cumplimiento de estos requisitos se demostrará a través de la certificación otorgada por un organismo de certificación acreditado.

4.4 Requisitos de equipamiento

4.4.1 Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio para la práctica guiada de recorrido en vehículos todo terreno u off road, debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Contar con una adecuada planificación, selección y exigencia de equipos.
- b) Contar con vehículo(s) adecuado(s) para la actividad de recorrido en vehículos todo terreno u off road, con barra antivuelco cuando el vehículo no esté diseñado de fábrica para esta función, y de doble tracción cuando así lo requiera la actividad ofrecida, y contar con un vehículo de apoyo, propio o concertado, en la base de operaciones, los cuales deben estar en buen estado de funcionamiento y operatividad y ser conducidos por choferes con licencia profesional.

NCh3054

- c) Contar con un sistema de comunicación entre vehículos con cobertura en la zona donde se realiza la actividad, tales como telefónico, radial, satelital u otro equivalente.
- d) Contar con un sistema de posicionamiento GPS y suficientes baterías de recarga, así como con una carta IGM de la zona que tenga el trazado de la(s) ruta(s).
- e) Verificar todo vehículo y equipo adicional, antes, durante y después de cada actividad; esta actividad es responsabilidad del guía de recorrido en vehículos todo terreno u off road.
- f) Verificar todo vehículo y equipo adicional, 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.
- g) Retirar los equipos que han cumplido la vida útil y los defectuosos, los cuales deben ser inutilizados y/o eliminados para evitar su mal uso.
- h) Llevar un botiquín de primeros auxilios adecuado a la actividad, tomando en consideración lo descrito en Anexo C.
- i) Contar con equipo de transporte, equipo de rescate de vehículos y repuestos de uso frecuente, tomando en consideración lo descrito en Anexo D.
- j) Adicionalmente contar con suministros y equipos para el caso de emergencia cuando la actividad o programa incluya recorridos por zonas remotas; se debe contar como mínimo con alimentos no perecibles (conservas, cereales, agua suficiente u otros), saco de dormir, carpa de emergencia, linterna, fósforos y otros.
- k) Contar con oxígeno terapia, cuando la actividad o programa incluya recorridos en sectores sobre los 3 000 msnm.

4.4.2 Se debe tener un plan de mantenimiento de vehículos y equipo adicional documentado (ver Anexo D), que debe incluir al menos los puntos siguientes:

- a) Procedimientos e instrucciones o guía de uso y mantenimiento.
- b) Periodicidad o frecuencia del mantenimiento.
- c) Normativa que se aplica para el mantenimiento de los vehículos y equipo adicional de recorrido en vehículos todo terreno u off road.

4.4.3 En caso de establecer un contrato de arriendo de equipos 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) Licencia en relación con la actividad prevista a realizar por el arrendatario del equipo.
- e) Número telefónico que permita ubicar al arrendador las 24 h del día.
- f) Tiempo de duración del arriendo.
- g) Condiciones de arriendo, debiendo incluir la hora de devolución y las condiciones que aplican en caso de retraso, daño o pérdida.
- h) Constancia relativa a la barra antivuelco cuando el vehículo no esté equipado de fábrica para esta función

4.5 Requisitos de procedimientos

Toda persona natural o jurídica que ofrezca actividades guiadas de recorrido en vehículos todo terreno u off road, 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 terreno.
- e) Análisis y evaluación de la actividad o programa.
- f) Tratamiento de los reclamos.
- g) Manejo de riesgos.
- h) Respuesta a emergencias en relación a la actividad o programa.
- i) Contratación y entrenamiento de personal.
- j) Manejo y mantenimiento de equipos y materiales.
- k) Conducción y mantenimiento de vehículos.
- l) Adquisición, procesamiento y difusión de información relevante (condiciones meteorológicas, u otras).
- m) Manejo de residuos

4.6 Límites y obligaciones de la actividad

Para toda actividad guiada de recorrido en vehículos todo terreno u off road se debe cumplir con los requisitos siguientes:

4.6.1 Obligaciones de la organización que presta el servicio

- a) Asegurarse de seleccionar y tener conocimiento previo del lugar o zona de recorrido y un lugar alternativo de emergencia, que contemple vías libres de cualquier elemento que dificulte el desplazamiento.
- b) La actividad de recorrido en vehículos todo terreno u off road, se debe realizar con absoluto respeto de las áreas culturales o de importancia histórica, respetando y cuidando de no destruir la flora y fauna del lugar, respetando además las comunidades autóctonas que habitan en los sectores donde se realizan los recorridos.
- c) En el lugar seleccionado, el guía de recorrido en vehículos todo terreno u off road debe informar a los participantes, en que consistirá la actividad, indicando el lugar, duración del recorrido, equipo, señales visuales básicas, procedimientos a seguir frente a problemas o emergencias.
- d) Registrar los nombres de los clientes y guía con la hora de inicio y término del recorrido.
- e) El guía de recorrido en vehículos todo terreno u off road no debe permitir a un cliente que no se encuentre en condiciones de realizar la actividad o no acate las instrucciones dadas por el guía, (por ejemplo: estado de intemperancia, consumo de sustancias psicotrópicas, alto nivel de estrés u otro).

4.6.2 Límite de clientes por guía

4.6.2.1 Cuando la empresa proporcione los vehículos, el número de clientes por guía dependerá del número de vehículos que participen en la actividad, debiendo considerarse:

- un guía hasta cinco vehículos;
- dos guías para seis o más vehículos, ubicándose el primer guía en el vehículo que abre la ruta y el segundo en el que la cierra;
- el guía puede cumplir las funciones de chofer, excepto que el plan de manejo de riesgos de la actividad limite esta posibilidad;
- en actividades con dos o más vehículos debe haber constante comunicación entre los vehículos, mediante radio transmisores o sistema equivalente.

4.6.2.2 En el caso que los clientes realicen la actividad en vehículos propios (*self driving*), el límite será tres vehículos por guía, el cual debe ir en el primer vehículo de la fila manteniendo constante comunicación entre los vehículos mediante radio transmisores o sistema equivalente, o bien seis vehículos con un guía inicial y uno de cierre, con constante comunicación entre los vehículos.

4.7 Requisitos de los clientes

Los clientes que participan en la actividad guiada de recorrido en vehículos todo terreno u off road deben cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Podrán realizar la actividad menores de edad con una autorización escrita de uno de los padres o tutor.
- b) En la modalidad de self driving, los clientes deben poseer licencia vigente acorde con los vehículos que conducen.
- c) Acatar las instrucciones dadas por el guía.

5 Requisitos del guía de recorrido en vehículos todo terreno u off road

Toda persona natural para ser guía de recorrido en vehículos todo terreno u off road, debe cumplir con los requisitos y criterios de desempeño siguientes:

5.1 Requisitos de formación, competencia y experiencia

5.1.1 Formación

El guía de recorrido en vehículos todo terreno u off road debe cumplir con los requisitos establecidos en NCh2950.

5.1.2 Conocimientos y competencias

Todo guía de recorrido en vehículos todo terreno u off road debe tener suficiente comprensión y dominio de los temas de planificación y gestión de la actividad de recorrido en vehículos todo terreno u off road en todas las condiciones y terrenos en los cuales se desarrolle habitualmente la actividad, así como planificar y responder a posibles emergencias durante dicha actividad; adicionalmente debe manejar los aspectos siguientes:

- a) Organizar, planificar y gestionar recorridos en vehículos todo terreno u off road;
- b) Vehículos, equipos, implementos y materiales para realizar la actividad, según el tipo de actividad a desarrollar;
- c) Nociones básicas de meteorología;
- d) Lectura de cartografía y técnicas de orientación, incluido GPS;

NCh3054

- e) Técnicas de conducción y conocimiento de las características técnicas del vehículo para los terrenos en los cuales se desarrolle habitualmente la actividad, tales como lodo, arena, rocas, nieve, y similares;
- f) Técnica de control del vehículo ante situaciones como ronqueo, inclinación lateral, trompos y similares;
- g) Técnica de rescate de vehículos atrapados tales como uso de guinche, cadenas, palancas uso de gata, y otros;
- h) Conocimientos de mecánica en el funcionamiento de todos los componentes de los vehículos 4 x 4 (guinche, sistemas de doble tracción, dual y otros);
- i) Primeros auxilios;
- j) Uso del sistema de comunicación durante todo recorrido;
- k) Práctica de medidas de seguridad recomendadas en recorrido en vehículos todo terreno u off road;
- l) Uso de los procedimientos para los recorridos, tanto diurnos como nocturnos y recorridos con visibilidad reducida;
- m) Técnica de rescate y evacuación;
- n) Cuidado y protección del medio ambiente y patrimonio;
- o) Conocimiento y comprensión de la legislación vigente y los requisitos legales relacionados con el recorrido en vehículos todo terreno u off road;
- p) Cuidado de los clientes;
- q) Evaluación del sector.

5.1.3 Requisitos de experiencia

Toda persona natural que se desee certificar como guía de recorrido en vehículos todo terreno u off road debe tener como mínimo un año de experiencia como guía de recorrido en vehículos todo terreno u off road, con un mínimo de 50 salidas o excursiones, las cuales deben ser realizadas en al menos cuatro tipos de terrenos y en distintas épocas del año.

5.2 Requisitos en su desempeño como guía de recorrido en vehículos todo terreno u off road

5.2.1 Requisitos generales

Todo guía de recorrido en vehículos todo terreno u off road 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) Conocer y respetar los límites de los vehículos que participan en la actividad.
- f) Asegurarse que los clientes cuenten con elementos de seguridad.
- g) Asegurarse que los equipos a utilizar se encuentren en adecuado estado de funcionamiento y operatividad.
- h) Conocer y respetar el plan de prevención y manejo de riesgos.
- i) Llevar una bitácora con registro de sus recorridos.

5.2.2 Primeros auxilios

El guía de recorrido en vehículos todo terreno u off road debe completar como mínimo un curso de primeros auxilios y resucitación cardiopulmonar (RCP) y contar con un certificado válido vigente.

5.2.3 Habilidades de liderazgo

El guía de recorrido en vehículos todo terreno u off road debe contar con las habilidades de liderazgo para el manejo de grupos, de acuerdo a NCh2950.

5.3 Procedimientos relacionados con recorrido en vehículos todo terreno u off road

El guía de recorrido en vehículos todo terreno u off road debe demostrar competencia para aplicar los procedimientos siguientes, relacionados con el recorrido en vehículos todo terreno u off road, a diferentes niveles de dificultad.

5.3.1 Planificación de la actividad

- selección del lugar, considerando las capacidades de vehículos y equipo adicional, y los factores medioambientales;
- elaboración de listado de participantes en la actividad, incluido el guía;
- plan de emergencia y preparación del equipo y logística de la actividad.

5.3.2 Preparación de la actividad

- preparación y revisión de vehículos y demás equipo previo a la actividad;
- asignación de asientos en el vehículo para los clientes;
- descripción del lugar a recorrer;
- utilización de equipos de seguridad;
- peligros más comunes;
- ubicación del botiquín;
- procedimiento en caso de problemas/emergencia;
- consideraciones medioambientales del lugar;
- comunicación.

5.3.3 Realización de la actividad

- equipamiento y comprobación previa al recorrido;
- control de la partida;
- control del recorrido, tiempo, progreso del plan del recorrido;
- control de llegada;
- verificación o evaluación continua de las condiciones medioambientales;
- alerta permanente al nivel de estrés de los clientes;
- identificación de los peligros;
- reacción apropiada a problemas y emergencias.

5.3.4 Procedimiento después del recorrido

- comprobación estado del cliente;
- información general posterior al recorrido;
- comprobación de vehículos y demás equipo y materiales;
- comunicación a la base de operaciones;
- cuidado de vehículos y demás equipo, incluyendo mantenimiento, después del recorrido;
- registro del recorrido.

5.3.5 Rescate y evacuación

Aplicación del plan de emergencia considerando además los aspectos siguientes:

- reconocimiento de situaciones de emergencia;
- técnicas básicas de búsqueda;
- recuperación controlada de un cliente;
- 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 recorrido en vehículos todo terreno u off road 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.

NCh3054

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 de recorrido en vehículos todo terreno u off road

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 terrestre, 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.

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 Explica claramente al cliente, los planes de emergencia ante situaciones de riesgo.

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

6.6.6 Se preocupa de solicitar, recolectar y revisar los documentos y antecedentes 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 vehículos, equipo adicional, técnicas y recorridos adecuados y dentro de los límites de la actividad.

6.7 Utilización de vehículos y equipo adicional

6.7.1 Selecciona de manera adecuada los vehículos y el equipo adicional, de acuerdo a la actividad a realizar.

6.7.2 Se preocupa que los vehículos y el equipo adicional sean utilizados cumpliendo las normas técnicas y de seguridad.

6.7.3 Mantiene los vehículos y demás equipo 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 vehículos y demás equipo, antes y después de la actividad corroborando su funcionamiento, estado y limpieza.

6.7.5 Suministra al guía de recorrido en vehículos todo terreno u off road los vehículos y equipo adicional 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 de recorrido en vehículos todo terreno u off road 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.

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 informado a todos los involucrados en la prestación del servicio, acerca de las técnicas de mantenimiento de equipos, incluyendo comunicaciones y vehículos, 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 sea en el aeropuerto o en el sitio acordado en el programa.

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

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

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

- a) Presentación del guía de recorrido en vehículos todo terreno u off road.
- b) Presentación del programa.
- c) Desarrollo de los objetivos.
- d) Presentación de los parámetros bajo los cuales se manejará la actividad.
- e) Presentación de los códigos de comunicación.
- f) Presentación de los parámetros de seguridad.
- g) Presentación de los parámetros de respeto al medio ambiente.
- h) Presentación de posibles escenarios.
- i) Presentación de las actividades de las próximas horas.
- j) Respuesta a preguntas e inquietudes 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 un programa, habrá una reunión corta al inicio de cada día.
- b) Recordarles los puntos más importantes acerca de las precauciones que deben seguir en materia de seguridad, ética, cuidado del medio y comportamiento preventivo.
- c) Coordinar el horario del día.
- d) Repasar las condiciones de la actividad (etapa, niveles de dificultad, esfuerzo que deberán realizar las personas participantes 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 reglamentos para la práctica de la actividad

A.6 Realiza durante la actividad.

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

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

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

- a) Fecha y nombre de la actividad.
- b) Idealmente nombre del cliente.
- c) Evaluación de la actividad o programa.
- d) Evaluación del o los guías (en caso de ser más de uno, idealmente se individualizan).

NCh3054

e) Evaluación de los vehículos y equipo adicional.

a) Evaluación de los servicios.

b) Calidad del resultado para el cliente.

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

Anexo B

(Normativo)

Procedimientos de emergencia - Mecanismos de respuesta a las emergencias en la práctica del recorrido en vehículos todo terreno u off road

Análisis de los elementos a tener en cuenta en una planificación de mecanismos de respuesta a las emergencias en el marco de las actividades guiadas del turismo aventura.

I Organización

A. ¿Qué debemos saber?

- a.1) Tipo de problema: ¿Quién? - ¿Qué? - ¿Cuándo? - ¿Dónde? - ¿Cómo? - ¿Por qué?
- a.2) Personal con que contamos: Cantidad - Capacidad física - Madurez mental - Capacidad técnica.
- 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.
- c.4) Area de búsqueda: Marítima - Lacustre - Terrestre - Ribereñas.
- c.5) Tipos de búsqueda: Aérea - Marítima - Terrestre o combinado.

NCh3054

- c.6) Definición sistema.
- c.7) Definición patrullas.
- c.8) Comunicación: Organización y Coordinación.
- c.9) Logística: ¿Qué tenemos? - ¿Qué necesitamos?

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.

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.

G. Evaluación

- g.1) Estudio y/o informes preliminares.
- g.2) Reuniones.
- g.3) Informes.
- g.4) Soluciones y/o medidas prácticas.

Anexo C (Normativo)

Botiquín de primeros auxilios

Todo botiquín deberá, dependiendo de la actividad y los parámetros que la influyen:

- Ser adecuado para la actividad.
- Encontrarse todos sus elementos en buen estado.
- Todos sus elementos deben estar de acuerdo al nivel de entrenamiento de los guías.
- Ser consistente con el uso que requiere la actividad y/o programa.
- Mantener en lo posible un volumen y peso restringido.
- Contar con normas internas y reglas de uso de todos aquellos elementos de uso restringido.
- Adicionalmente prever la posibilidad de contar con mayor material de apoyo tal como camillas, inmovilizadores y similares, según la actividad y/o programación.

Anexo D
(Normativo)

**Listado de repuestos y equipamiento que se deben considerar
al hacer una actividad o programa**

El siguiente es un listado de repuestos y equipamiento mínimo que una persona natural o jurídica debe considerar al hacer una actividad o programa.

- Pala (y hacha en zonas boscosas).
- Cable de remolque o cintas de remolque adecuadas al peso del vehículo.
- Correas de motor de repuesto.
- Lubricante extra para motor, caja, dirección y otros.
- Agua extra para radiador.
- Gata adecuada a las condiciones del terreno (llevar dos, una hidráulica y una mecánica).
- Base para la gata, sobre todo en terrenos arenosos y barrosos donde se hunde la gata al accionarlas sin estas bases.
- Líquido de frenos.
- Caja de herramientas completa y que permita poder resolver cualquier problema mecánico básico.
- Dos ruedas de repuestos y todo el equipamiento para cambiarlas.
- Compresor de aire o bombín.
- Elementos para parchar neumáticos.
- Equipar el todoterreno para ser remolcado por delante y por detrás.
- Fusibles varios.
- Cinta adhesiva aislante reforzada gruesa.
- Ampolletas de repuesto.
- Masilla epóxica.

- Siliconas para empaquetaduras.
- Mangueras extras de radiador.
- Lubricante para destrabar pernos.
- Guantes de cuero.
- Un martillo.
- Tuercas y tornillos de distintas medidas.
- Otros, según corresponda.

Turismo aventura - Recorrido en vehículos todo terreno u off road - Requisitos

Adventure tourism - Off road - Requirements

Primera edición : 2007

Descriptor: *turismo, recorrido en vehículos todo terreno, requisitos*

CIN 03.200