

## Contenido

	<b>Página</b>
<b>Preámbulo</b>	III
<b>1 Alcance y campo de aplicación</b>	1
<b>2 Referencias normativas</b>	1
<b>3 Términos y definiciones</b>	1
<b>4 Requisitos para el desarrollo de la actividad</b>	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	8
4.5 Requisitos de procedimientos	8
4.6 Límites y obligaciones de la actividad	9
<b>5 Requisitos del guía especializado de senderismo o hiking</b>	10
5.1 Requisitos básicos	10
5.2 Requisitos de competencia en senderismo o hiking	10
5.3 Requisitos en su desempeño como guía especializado	11
<b>6 Criterios de competencia de la actividad</b>	12
6.1 Conformidad del cliente	12
6.2 Calidad de los servicios del guía	12
6.3 Calidad de los servicios de otro personal de la misma empresa	13

## Contenido

	<b>Página</b>	
6.4	Calidad de los servicios de los prestadores de servicios y transporte	13
6.5	Servicio al cliente	13
6.6	Seguridad	13
6.7	Utilización de equipo	14
6.8	Organización	14
 <b>Anexos</b>		
<b>Anexo A (normativo) Protocolo de recepción y charlas informativas</b>		<b>16</b>
 <b>Anexo B (normativo) Requisitos generales de equipamiento por actividad</b>		 <b>19</b>
<b>B.1</b>	<b>Ropa y material personal</b>	<b>19</b>
<b>B.2</b>	<b>Material y equipo común</b>	<b>19</b>
<b>B.3</b>	<b>Botiquín</b>	<b>20</b>

## Turismo aventura - Senderismo o hiking - 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 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 senderismo o hiking.

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

- a) Canadian Adventure Guide Diploma and Certifications, año 2001.
- b) Manual Operativo para Actividades de Turismo Aventura en Areas Silvestres Protegidas, Corporación Nacional Forestal, año 1993.
- c) Reglamento General de Turismo Aventura de Chile, Convenio de Cooperación entre Servicio Nacional de Turismo, Armada de Chile, Corporación Nacional Forestal, Dirección General de Aeronáutica Civil, Comité Autorregulación Turismo Aventura, año 1995.
- d) Ordenanza de Turismo Aventura, Ilustre Municipalidad de Pucón, Chile, año 2003.

## NCh2975

La norma NCh2975 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 de Guías de Alta Montaña - AGAM A.G.	Francisco Medina Sch. Eduardo Mondragón V. Eduardo Espinoza L. Pablo Rebolledo D. Francisco Medina Sch. Claudio Lois A. Sandra Araya T. Roberto Garrido C. Ramona Villalón D. Alwine Woischnik Ricardo González C. Helvio Soto S.
Asociación Montañismo Antupirén Azimut 360 Chile Montaña Federación de Andinismo de Chile Instituto Nacional de Normalización, INN	
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR Tupungato Trekking Ltda.	

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

Asociación de Agencias de Turismo Aventura A.G. - CATA  
Comité Región Antofagasta 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 Atacama por la Calidad de los Servicios Turísticos  
Comité Región O´Higgins por la Calidad de los Servicios Turísticos  
Comité Región Osorno por la Calidad de los Servicios Turísticos  
Comité Región Tarapacá por la Calidad de los Servicios Turísticos  
Consultor particular Nicolás Corvalán P.  
Escuela Guías de Turismo Aventura, Osorno  
Ilustre Municipalidad de Quellón  
Kiñehuen Expediciones, Puerto Varas  
La Posada del Colono, Puerto Octay  
Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC

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 27 de diciembre de 2005.

Esta norma ha sido declarada Oficial de la República de Chile por Resolución Exenta N° 48, de fecha 23 de enero de 2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, publicada en el Diario Oficial del 28 de enero de 2006.

# Turismo aventura - Senderismo o hiking - Requisitos

## 1 Alcance y campo de aplicación

1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos generales, de gestión, calidad y competencias que toda persona natural o jurídica deben cumplir para la realización de servicios guiados en senderismo o hiking.

1.2 Esta norma no establece requisitos que son reglamentarios (por ejemplo: licencia de conducir, licencia de piloto, mantenimiento de vehículos 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.

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 códigos de comunicación:** conjunto de comandos verbales y no verbales que permiten unificar la transmisión e interpretación de un mensaje, relacionados con el desarrollo de las actividades de senderismo o hiking

**3.2 guía de senderismo o hiking:** guía especializado competente para guiar actividades de senderismo o hiking

**3.3 impacto ambiental:** consecuencias, alteración, modificación o cambio en el ambiente, o en alguno de sus componentes de cierta magnitud y complejidad, originado o producido por los efectos de la acción o actividad humana

**3.4 senderismo o hiking:** actividad cuyo fin es caminar o visitar una zona determinada, utilizando un sendero de condiciones geográficas variadas, sin pechoctar y que no requieran el uso de técnicas y equipo especializado de montaña

**3.5 travesía:** actividad cuyo fin es recorrer diferentes sectores para desplazarse de un punto a otro

## **4 Requisitos para el desarrollo de la actividad**

Para el desarrollo de la actividad de senderismo o hiking, se debe cumplir con los requisitos mínimos generales, de gestión, de calidad y de competencias siguientes:

### **4.1 Requisitos de organización**

Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio para la práctica guiada de actividades de senderismo o hiking debe tener una organización mínima que le permita:

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

- h) Mantener en adecuado estado operativo el 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 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 realiza el guiado de las actividades de senderismo o hiking 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 para la práctica guiada de actividades de senderismo o hiking 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.
- 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.

NCh2975

- h) Variedad de la actividad y descripción del terreno.
- i) Medios de transporte a emplear.
- j) Comidas incluidas y no incluidas.
- k) Otros servicios incluidos y no incluidos.
- l) Indicación de ropa y equipo personal.
- m) Información de seguros.
- n) Tarifas y condiciones de éstas.

#### **4.2.2 Documentación contractual**

Antes de la realización de la actividad o programa, se debe para cada cliente, tener y llenar una ficha de inscripción que consigne la información mínima siguiente:

- a) Nombre, RUT o pasaporte, edad y nacionalidad.
- b) Actividad y/o programa, fecha, hora de salida y de llegada, y lugar incluyendo la trayectoria estimada donde se realizará la actividad o programa.
- c) Datos de contacto, de la persona con la que se debe comunicar en caso de urgencia.
- d) Declaración de salud (alergias, medicamentos contraindicados, régimen especial, operaciones recientes, embarazo u otros) de acuerdo a las exigencias de la actividad o programa.
- e) Nombre del guía responsable de la actividad o programa.
- f) Seguros involucrados.

#### **4.2.3 Seguros**

La persona natural o jurídica que ofrezca el servicio para la práctica guiada de la actividad de senderismo o hiking 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 (rodados, resbalones y similares).
- b) Identificación y evaluación de los riesgos asociados a condiciones meteorológicas, geográficas y similares.
- c) Identificación y evaluación de los riesgos asociados al medio de transporte utilizado, cuando corresponda.
- d) 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.
- e) Zonas de práctica para entrenamiento del personal.
- f) Elementos que pueden afectar el nivel de riesgo (cruces de ríos, condiciones de la nieve, grado de dificultad para acceder a equipos de emergencia y similares).
- g) Condiciones relativas a la práctica de la actividad (número de participantes, variedad de la actividad, idioma que se maneja u otros).
- h) Caracterización del cliente (edad, salud, condiciones físicas u otros).
- i) Nivel de comprensión del lenguaje técnico y de los códigos de comunicación que es usado por los guías, por parte del cliente.
- j) Evaluación del nivel de riesgo atribuido a la actitud y comportamiento de los clientes.
- k) Evaluación del nivel de riesgo atribuido a la actitud y comportamiento de los guías.
- l) Instrucciones básicas entregadas a los clientes.
- m) Criterios para suspender la actividad.
- n) Preparación de itinerarios.
- o) Inspección de lugares y reconocimiento de terrenos.
- p) Provisión de equipos de seguridad y de primeros auxilios.
- q) Política de mantenimiento de equipos (incluye los vehículos).
- r) Sistemas de comunicación a emplear.

## NCh2975

- 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 que en caso de accidente y/o incidente, incluya las particularidades del caso.

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

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

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

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

### **4.2.5 Respuestas a las emergencias**

**4.2.5.1** Se debe contar con un plan de respuesta a situaciones de emergencia que debe incluir como mínimo 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) Evacuaciones de emergencia, incluyendo los medios para trasladar a una persona enferma o accidentada a un centro de atención médica, teniendo presente la posición geográfica, distancia, dirección a partir del punto del siniestro, vías de accesos al lugar de evacuación y medios de transporte para hacerlo (vehículo, helicóptero, avión, embarcación u otros).
- f) Identificación y ubicación de los organismos y personas a contactar en caso de emergencia (bomberos, carabineros, ambulancia, Cuerpo de Socorro Andino, Servicio Aéreo de Rescate, centros de salud u otros).
- g) Procedimientos de búsqueda.
- h) Procedimientos de rescate.

- i) Gestión y manejo básico de crisis.
- j) Medidas de seguridad y procedimientos en caso de incendio.
- k) Medidas de seguridad y procedimientos en caso de catástrofes naturales.

**4.2.5.2** El plan de respuesta a las emergencias, debe ser revisado anualmente, y cada vez que ocurra algún 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 primer nivel de acciones para evaluar y procesar un reclamo.
- c) Un segundo nivel para solucionar las causas del reclamo.
- d) Un medio de registro de los reclamos orales y escritos, consignando la fecha de su recepción, de la respuesta y la medida de solución adoptada.

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

#### **4.3 Requisitos de personal**

Independiente de las necesidades de personal para el adecuado desarrollo de la parte logística y administrativa, la actividad de senderismo o hiking, debe ser dirigida por un guía especializado de alta montaña, de montaña, de excursionismo o trekking, o de senderismo o hiking, 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 actividades de senderismo o hiking, debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Contar con una adecuada planificación, selección y exigencia de ropa, equipos y materiales, considerando lo indicado en Anexo B.
- b) Tener a disposición del cliente, cuando corresponda, equipos en buen estado de funcionamiento y operatividad.

NOTA - El cliente podrá autoproverse del material de equipamiento, el cual debe ser aprobado por el guía.

- c) Verificar todo equipo, antes, durante y después de cada actividad, de acuerdo a normativa aplicable; esta actividad es responsabilidad del guía encargado.
- d) Verificar todo equipo no utilizado por un tiempo prolongado, o que sea objeto de un transporte (mudanza, entrega u otro); esta actividad es responsabilidad de la empresa que presta el servicio.
- e) Retirar los equipos que han cumplido la vida útil y los defectuosos, los cuales deben ser inutilizados y/o eliminados para evitar su uso.

**4.4.2** Se debe tener un plan de mantenimiento de equipos documentado, que debe incluir al menos los puntos siguientes:

- a) Procedimientos e instrucciones o guía de uso y mantenimiento.
- b) Periodicidad o frecuencia del mantenimiento.
- c) Normativa que se aplica para el mantenimiento de los equipos (equipos de comunicación, raquetas de nieve, brújula u otros).

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

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

- a) Reserva, venta y cancelaciones.
- b) Recepción y despedida de los clientes.
- c) Traslado de los clientes.
- d) Manejo de grupos en la ciudad y en terreno en relación a la actividad o programa.

- e) Análisis y evaluación de la actividad o programa.
- f) Tratamiento de los reclamos.
- g) Manejo de riesgos.
- h) Respuesta a emergencias en relación a la actividad o programa.
- i) Contratación y entrenamiento de personal.
- j) Manejo y mantenimiento de equipos y materiales.
- k) Conducción y mantenimiento de vehículos.
- l) Adquisición, procesamiento y difusión de información relevante (condiciones meteorológicas, estado de caminos y similares).

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

Para toda actividad guiada de senderismo o hiking se debe cumplir con los requisitos siguientes:

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

**4.6.1.1** El número máximo de clientes por guía no debe ser mayor a 12 clientes por guía.

**4.6.1.2** Para el senderismo o hiking invernal 10 clientes por guía.

NOTA - Se debe tener presente que en la zona norte existe el fenómeno de invierno altiplánico (boliviano), por lo que condiciones invernales se refiere también a este período.

##### **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 presta el servicio de senderismo o hiking, considerando entre otros los parámetros referenciales siguientes: altitud, condiciones climáticas de la zona, grado de exigencia de la actividad y similares.

**4.6.2.2** Todo menor, para participar en cualquier actividad debe contar con el permiso 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 senderismo o hiking**

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

### **5.1 Requisitos básicos**

Toda persona natural para ser guía especializado de senderismo o hiking, debe cumplir con los requisitos básicos siguientes:

#### **5.1.1 Formación**

El guía debe cumplir con los requisitos establecidos en NCh2950.

#### **5.1.2 Experiencia**

El guía debe demostrar experiencia de al menos un año de práctica de la especialidad.

#### **5.1.3 Aptitud física**

El guía debe demostrar, mediante examen práctico, capacidad física acorde con la actividad mediante la ascensión de un desnivel de 700 m, bajo los 4 000 msnm de altitud, en menos de 90 min y con una mochila de 10 kg, u otra alternativa de ascenso equivalente.

## **5.2 Requisitos de competencia en senderismo o hiking**

### **5.2.1 Competencias específicas**

Todo guía de senderismo o hiking debe demostrar dominio de las competencias siguientes en los diferentes entornos en que las actividades de senderismo o hiking se desarrollen, bajo los estándares de seguridad establecidos para esta práctica:

- a) Organización, planificación y gestión de actividades de senderismo o hiking.
- b) Cuidado y protección del medio ambiente y patrimonio.
- c) Primeros auxilios en áreas remotas o equivalente, incluyendo evaluación del accidentado.
- d) Geografía básica.
- e) Meteorología básica.
- f) Orientación y navegación terrestre.

- g) Campamento y vivac.
- h) Búsqueda y rescate.
- i) Manejo de situaciones extremas.

### **5.2.2 Conocimientos y competencias adicionales**

Todo guía de senderismo o hiking durante las actividades de senderismo o hiking debe manejar los aspectos siguientes:

- Técnicas de marcha.
- Equipos y materiales (tipo, uso y mantenimiento).
- Conocimiento y comprensión de los requisitos legales relacionados con el senderismo o hiking.
- Evaluación de terreno, selección y búsqueda de rutas y otros.
- Progresión en nieve, en terrenos mixtos y acarreo.

### **5.3 Requisitos en su desempeño como guía especializado**

Todo guía especializado de senderismo o hiking durante su desempeño como tal, debe cumplir con los requisitos siguientes:

- a) Respetar todos los límites de la actividad o sus variedades, de acuerdo a esta norma.
- b) Conocer y respetar los niveles técnicos de sus clientes.
- c) Conocer y respetar la capacidad física de sus clientes.
- d) Conocer y respetar sus propios límites.
- e) Asegurarse que los clientes cuenten con y utilicen el equipo, cuando corresponda, y la ropa adecuada a la actividad.
- f) Asegurarse que los equipos a utilizar se encuentren en adecuado estado de funcionamiento y operatividad.
- g) Conocer y respetar el plan de prevención y manejo de riesgos.

## **6 Criterios de competencia de la actividad**

Se considera que una persona natural o jurídica es competente para la realización de servicios guiados de senderismo o hiking 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** 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 los ajustes necesarios para mejorar el desempeño del grupo, teniendo en cuenta las posibilidades de cambio y consenso del grupo.

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



### **6.3 Calidad de los servicios de otro personal de la misma empresa**

Cuenta con un sistema de evaluación para su personal de acuerdo a las tareas y labores que desarrolle, así como de acuerdo a la importancia y nivel de toma de decisiones que tenga y la propia organización interna de la empresa.

### **6.4 Calidad de los servicios de los prestadores de servicios y transporte**

Cuenta con un sistema de evaluación para las empresas que les prestan algún tipo de servicios, incluido transporte de acuerdo a los compromisos adquiridos, así como a los términos de los mismos.

### **6.5 Servicio al cliente**

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

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

**6.5.3** Realiza charla informativa de acuerdo con los protocolos establecidos.

**6.5.4** Cumple con lo ofrecido y pactado con el cliente.

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

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

**6.5.7** Realiza la despedida de los clientes de conformidad con los protocolos establecidos.

### **6.6 Seguridad**

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

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

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

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

**6.6.5** Se preocupa de solicitar, recolectar y revisar los documentos y antecedentes de los clientes.

## NCh2975

**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 y nivel físico que la actividad o programa solicitado, requieren.

**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.

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

**6.7.5** 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** Efectúa, de requerirse, el correspondiente registro personal y de los clientes, ante la Autoridad Competente.

**6.8.4** Se asegura que cada guía responsable de una salida tenga un conocimiento amplio del grupo y características de la actividad o programa (observaciones generales, datos del lugar y actividad, nombre de los participantes, transporte, comentarios del itinerario) y que realice una evaluación de ésta.

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

**6.8.6** Proporciona a los clientes adecuada información sobre el lugar donde se realiza la actividad, enfatizando la importancia de contribuir a la conservación del patrimonio natural y cultural.

**6.8.7** Integra dentro de sus procedimientos, criterios de respeto al medio ambiente y a las comunidades con las que los clientes y la organización tienen contacto.

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

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

**6.8.10** 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.

**6.8.11** Mantiene instruido en lo que compete e informado a todo el personal involucrado en la prestación del servicio acerca de los programas de mantenimiento de los equipos que son usados en las actividades de turismo aventura que ofrece de acuerdo a las disposiciones internas de la organización.

**6.8.12** 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) 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) Respuesta a preguntas e inquietudes de los clientes.

**A.4** Procede a una revisión y chequeo de equipo de los clientes, cuando corresponda.

**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.
- 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, esfuerzo que deberán realizar las personas participantes y similares).
- 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 que contiene el perfil del cliente.
- f) Resumen verbal, si corresponde, de los principales reglamentos para la práctica de la actividad.

**A.6** Realiza durante la actividad.

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

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

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

- a) Fecha y nombre del viaje.
- b) Idealmente nombre del cliente.
- c) Evaluación de la actividad o programa.

NCh2975

- d) Evaluación del o los guías (en caso de ser más de uno, idealmente se individualizan).
- e) Evaluación de los equipos.
- f) Evaluación de los servicios.
- g) Calidad del resultado para el pasajero.

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

## **Anexo B** (Normativo)

### **Requisitos generales de equipamiento por actividad**

En relación al equipamiento se considera, que una persona natural o jurídica debe conocer y utilizar en la definición del adecuado equipamiento, los elementos siguientes:

- a) Cumplir rigurosamente las especificaciones establecidas en los manuales e instructivos del fabricante del equipo a utilizar.
- b) Utilizar el equipo de seguridad y protección necesario e indicado.
- c) Proporcionar lista de todo el material y equipo necesario para la actividad o programa.

#### **B.1 Ropa y material personal**

Dada la gran variedad de ropa, exigencias y gustos, es importante decir que cualquier combinación que se lleve de éstas, debe cumplir con los requisitos siguientes:

- Ser adecuada.
- Ser cómoda.
- Dar abrigo y aislamiento.
- Ser resistente.
- Ser consistente.
- Mantener un volumen y peso restringido.
- Ser en lo posible hidrófuga.

#### **B.2 Material y equipo común**

Asimismo, existe una gran variedad de elementos que pueden ser considerados al momento de pensar en material común, el cual debe cumplir con los requisitos siguientes:

- Ser adecuado en cantidad y calidad al tipo de actividad y/o programa.
- Estar de acuerdo a lo publicitado y ofrecido para la actividad y/o programa.
- Encontrarse en buen estado de funcionamiento, operatividad y mantenimiento.

### **B.3 Botiquín**

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

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



## Turismo aventura - Senderismo o hiking - Requisitos

### *Adventure tourism - Hiking - Requirements*

Primera edición : 2006

#### *Descriptor:*

---

CIN

---