

Contenido

	Página
Preámbulo	III
1 Alcance y campo de aplicación	1
2 Referencias normativas	1
3 Términos y definiciones	2
4 Requisitos	4
4.1 Requisitos básicos de postulación	4
4.2 Requisitos de formación	5
4.3 Requisitos de competencias generales	5
4.4 Requisitos de competencias específicas	7
5 Requisitos en su desempeño como guía especializado	7
6 Criterios de competencia	8
6.1 Conducción de grupos y atención al cliente	8
6.2 Seguridad	9
6.3 Utilización de equipo	10
6.4 Organización	10
6.5 Trabajo en terreno	11
6.6 Competencias técnicas específicas	11

Contenido

	Página
Anexos	
Anexo A (informativo) Principios generales de buena conducta para la Industria del Turismo Aventura	12
Anexo B (informativo) Programa No Deje Rastro (NDR) Resumen del Programa No Deje Rastro administrado en Chile y Latinoamérica por la escuela NOLS (<i>The National Outdoor Leadership School</i>)	13
Anexo C (informativo) Procedimientos de emergencia - Mecanismos de respuesta a las emergencias en la práctica del turismo aventura	18
Anexo D (informativo) Extraído de las clases de Manejo de Riesgo de NOLS	20

Guías de turismo especializados - 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.

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

- a) Standard & Guides Certification Program, International Federation of Mountain Guide Associations, año 2000.
- b) Règlements du Brevet d'Etat d'Edicateur Sportif Français, Francia, años 1993 a 2003.
- c) Canadian Adventure Guide Diploma and Certifications, Canadá, año 2001.
- d) Manual Operativo para Actividades de Turismo Aventura en Areas Silvestres Protegidas, Corporación Nacional Forestal, Chile, año 1993.
- e) 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.
- f) Ordenanza de Turismo Aventura, Ilustre Municipalidad de Pucón, Chile, año 2003.
- g) Proyecto de Modificación de la Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-1997, para guías especializados, año 2002.

NCh2950

- h) Relación entre Calidad de Servicios y Perfil del Consumidor de Turismo de Naturaleza, Francisco González, año 2002.
- i) International Tourism, A Global Perspective, C. Gee, E. Fayos-Solá. Education Network, OMT, año 2003.

La norma NCh2950 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:

Andes Trek Ltda. Asociación de Agencias de Turismo Aventura A.G., CATA	Marcos Liberona Juan Paulo Cerón C. Alexis Cárcamo B.
Asociación de Guías de Trekking, Montaña y Alta Montaña, Escalada y Esquí de Montaña, AGAM A.G. Chile	Francisco Medina Sch. Eduardo Mondragon Rose Marie Michalland Belfor Olivera B. Lorena Arriagada G. Gonzalo Pizarro R.
Chile Guías Cofee Business CONSETUR	Mónica Sievers P. Alejandro Bascuñán E. Cristián Arenas Daniela Núñez Francisco Morales R. Clemente Carrasco Alex Weber Gisela Sir B. Sandra Araya T. Sergio Loyola J. Ramona Villalón D. Jasmín Pavez B. Mauricio Bustamante Isabelle Després Susana Nahoe Alwine Woischnik Lucía Araya A. Ricardo González C. Fernando Merino Patricia Gruebler Helvio Soto S. Luis Valladares F. Roberto Garrido C.
DUOC - Ingeniería de Ejecución en Administración Turística Espacio Empresarial Fundación Chile	
Guía de Montaña Ilustre Municipalidad de Pucón Instituto Eurochileno de Turismo, ITUR Instituto Nacional de Capacitación Profesional, INACAP Instituto Nacional de Normalización, INN	
Mypes Capacitación Paredon Adventure	
SERNATUR Isla de Pascua Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR	
SGS Chile Limitada Tupungato Trekking Ltda. Turismo Universal Universidad de Chile - Rama de Montaña	

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 de la Provincia de Iquique por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Región Antofagasta por la Calidad de los Servicios Turísticos

Comité Región de Coquimbo por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Región de Valparaíso por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Región de O'Higgins por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Araucanía por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité de Llanquihue por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité de Magallanes por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité de la Provincia de Palena por la Calidad de los Servicios Turísticos
Oficina Local SERNATUR Puerto Natales
Agrupación de Guías de Turismo Provincia de Llanquihue A. G.
Antares Patagonia Adventure
Asociación de Guías Puerto Natales
Big Foot Limitada
Escuela de Guías de la Patagonia
Extremo Norte Expediciones
Corporación Nacional Forestal - CONAF, de Tarapacá
Fototrekking
Fundación Dos Margaritas - Escuela de Vida al Aire Libre, LOB
Escuela Nacional de Liderazgo al Aire Libre - NOLS (National Outdoor Leaderships School)

Esta norma se estudió para especificar los requisitos mínimos generales, de gestión y de calidad, así como las competencias que deben cumplir los guías especializados para obtener la certificación como tales, en las diversas actividades guiadas de turismo aventura y de otras ramas del turismo especializado.

Esta norma forma parte de un conjunto constituido por normas que especifican requisitos para diversas actividades guiadas de turismo aventura y de otras ramas del turismo especializado. A la fecha se han estudiado las normas señaladas en cláusula 2 de esta norma; sin embargo, el programa de estudio de normas de esta área considera la inclusión de otras normas, tales como paseos náuticos, parapente, canopy, canyoning, mountainbike, escalada en roca, cabalgatas, esquí de montaña, surf.

Los Anexos A, B, C y D, no forman parte de la norma, se insertan sólo a título informativo.

Esta norma ha sido aprobada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización, en sesión efectuada el 26 de julio de 2005.

Esta norma ha sido declarada Oficial de la República de Chile por Resolución Exenta N° 502, de fecha 22 de agosto de 2005, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, publicada en el Diario Oficial del 29 de agosto de 2005.

Guías de turismo especializados - Requisitos

1 Alcance y campo de aplicación

1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos generales, de gestión y de calidad, así como las competencias que deben cumplir los guías especializados para obtener la certificación como tales, en las diversas actividades guiadas del turismo aventura y de otras ramas del turismo especializado.

1.2 Esta norma no establece requisitos que son reglamentarios (por ejemplo: licencia de conductor, licencia de piloto) para lo cual se debe aplicar lo establecido por la Autoridad Competente respectiva.

2 Referencias normativas

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

NCh2951	<i>Turismo aventura - Alta montaña - Requisitos.</i>
NCh2958	<i>Turismo aventura - Buceo recreativo - Requisitos.</i>
NCh2962	<i>Turismo aventura - Montaña - Requisitos.</i>
NCh2975	<i>Turismo aventura - Hiking o senderismo - Requisitos.</i>
NCh2985	<i>Turismo aventura - Trekking o excursionismo - Requisitos.</i>
NCh ¹⁾	<i>Turismo aventura - Rafting - Requisitos.</i>
NCh ¹⁾	<i>Turismo aventura - Canotaje - Requisitos.</i>
NCh ¹⁾	<i>Turismo aventura - Pesca recreativa - Requisitos.</i>

NOTA - También constituirán referencias normativas, las normas de actividades guiadas de turismo aventura y de otras ramas del turismo especializado que el INN publique en un futuro.

1) En preparación.

3 Términos y definiciones

Para los efectos de esta norma, se aplican los términos y definiciones siguientes:

NOTA - Todos los términos que aparezcan en las definiciones escritos en cursiva y negrilla, están definidos en esta cláusula.

3.1 Términos generales

3.1.1 cliente: toda persona que contrata los servicios de un *guía*, sea de manera directa o a través de una empresa

3.1.2 competencias: actitudes, aptitudes, conocimientos, destrezas y habilidades de una persona para el desempeño de una actividad bajo determinadas condiciones y criterios de evaluación

3.1.3 competencias específicas: competencias de conocimiento, experiencia y capacidades técnicas, específicas y particulares a las diversas especialidades y cuyo dominio definen a la *especialidad* misma. Poseen en general un componente mayoritariamente práctico

3.1.4 competencias generales: competencias de conocimiento, experiencia y capacidades técnicas básicas, como primeros auxilios, manejo de grupos, conocimientos culturales y otras similares, que deben ser dominadas, por todo *guía especializado* que se desempeñe como tal, independiente de su *especialidad*. Poseen en general un componente mayoritariamente teórico

3.1.5 criterios de competencia: requisitos que deben ser medibles y/o demostrables y que permiten establecer si la persona alcanza o no los resultados descritos en la norma

3.1.6 empresa de turismo aventura: empresa de turismo que se dedica principalmente al desarrollo, venta, logística y servicios de y para el *turismo aventura*, para cuya implementación cuenta con *guías especializados* y equipos, en cantidad y calidad de acuerdo a las actividades y programas que ofrece

3.1.7 especialidad: área en particular en la que el guía logra un dominio de ella, demostrando conocimientos, técnicas, procedimientos, experiencia y actitud requerida con relación a las *competencias* que definen la especialidad

3.1.8 guía: persona natural capacitada y habilitada para proporcionar al turista orientación e información sobre el patrimonio cultural y natural y de los atractivos relacionados con el *turismo*, así como servicios de asistencia para la visita turística

3.1.9 guía especializado: *guía* que tiene conocimiento, experiencia y competencia técnica comprobables sobre algún tema o actividad específica

NOTA - El guía especializado puede ofrecer sus servicios como persona natural o a través de una empresa de turismo.

3.1.10 programas de turismo aventura: oferta planificada, organizada y guiada de actividades de *turismo aventura*

3.1.11 turismo: actividad de personas viajando y quedándose en lugares fuera de su ambiente habitual por un período consecutivo de no más de un año, con propósitos de placer, negocios u otros y que se divide en doméstico e internacional

3.1.12 turismo aventura: turismo en que se realizan actividades específicas que utilizan el entorno o medio natural como soporte físico y recurso para producir en los turistas determinadas emociones y sensaciones de descubrimiento y de exploración y que implican cierto empeño, actividad física y/o *riesgo controlado*

3.2 Otros términos

3.2.1 accidente: suceso no deseado que origina daño y que afecta a las personas, equipos, materiales y/o medioambiente

3.2.2 circuito: todo recorrido cuyo retorno no pasa por la ruta utilizada a la ida, pero llega al punto de inicio

3.2.3 compromiso: nivel de exposición al riesgo que se requiere para llevar a cabo una actividad o *programa de turismo aventura*

3.2.4 equipo especializado: conjunto de útiles, implementos, indumentarias e instrumentos técnicos necesarios para el desarrollo en particular de una actividad de *turismo aventura* en forma segura

3.2.5 equipo común: todo equipo que se necesita para ejecutar una actividad de *turismo aventura* que puede o debe ser compartido en su uso, por varios de los participantes de la actividad

3.2.6 equipo certificado: todo equipo y material, específico para las actividades de *turismo aventura* que cuenta con algún tipo de certificación de calidad y seguridad

3.2.7 equipo mínimo: equipamiento mínimo a ser llevado por guías y participantes, que permite desarrollar la actividad o *programa de turismo aventura*

3.2.8 equipo personal: todo *equipo especializado* o no, de uso propio y que cada persona necesita para ejecutar una actividad o *programa de turismo aventura*

3.2.9 equipo de seguridad: conjunto de equipos especializados, necesarios para el desempeño seguro o para disminuir el *riesgo*, de una actividad o *programa de turismo aventura*

3.2.10 escala de dificultad: sistemas de clasificación de las diferentes actividades de turismo aventura que permiten dar una idea objetiva de los niveles de exigencia técnica y física que demanda el desarrollo de esta actividad de turismo aventura

NCh2950

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

3.2.12 libro bitácora: documento donde se registran todos los acontecimientos (entre otros, horarios, participantes, itinerarios, rutas, actividades, sucesos) que ocurren durante el desarrollo de las actividades y/o *programas de turismo aventura*

3.2.13 medios de seguridad: todo aquel equipo, material o técnicas que son usadas para dar seguridad en la ejecución de las actividades de *turismo aventura*

3.2.14 peligro objetivo: procesos y condiciones naturales que existen independientemente de la presencia del ser humano, tales como caída de piedras, aludes, frío, niebla, oscuridad y otros

3.2.15 peligro subjetivo: actitud y condición personal que permite ser, más o menos, sensible a la percepción del peligro, como el cansancio, enfermedad, errores, sobreconfianza y similares

3.2.16 riesgo: posibilidad menor o mayor que suceda un incidente y/o accidente, al conjugarse los peligros objetivos con los subjetivos en una actividad determinada

3.2.17 riesgo controlado: aquel en que se aplica un conjunto de procedimientos y acciones que tienen por objeto mitigarlo durante la realización de una actividad de turismo

3.2.18 sendero: trazado relativamente formal en terreno diverso que permite seguir un cierto recorrido o ruta, dentro de parámetros mínimos de seguridad y orientación

3.2.19 sendero habilitado: sendero, regulado y señalizado, que asegura mayores parámetros de seguridad, orientación y agrega claros puntos de referencia y ubicación temporal

4 Requisitos

Todo persona natural para optar a ser guía especializado debe cumplir con los requisitos y criterios de desempeño siguientes antes de recibir la certificación como guía especializado en una o más actividades de turismo aventura o de otras ramas del turismo especializado.

4.1 Requisitos básicos de postulación

El guía especializado de turismo, debe cumplir con los requisitos básicos siguientes:

- Ser chileno o extranjero que cumpla la normativa laboral aplicable.
- Ser mayor de edad.
- Demostrar salud compatible con la actividad mediante certificado médico vigente.
- No poseer antecedentes penales, lo que debe ser acreditado mediante documento oficial del país de origen y/o de residencia del guía especializado.

4.2 Requisitos de formación

4.2.1 Cursos de formación

Toda persona natural para desempeñarse como guía especializado debe tener una formación curricular mínima de cuatro semestres en el ámbito del turismo, a lo que debe sumar los cursos de formación de la especialidad, todos los cuales deben ser impartidos por instancias reconocidas oficialmente.

4.2.2 Conocimientos básicos

La formación curricular mínima de cuatro semestres en el ámbito del turismo a nivel nacional debe incluir como mínimo: turismo, flora y fauna, técnicas de vida al aire libre, turismo sustentable, cultura general y específica, geografía, patrimonio e historia de Chile.

4.2.3 Los guías especializados que no cumplan con el requisito de formación especificado en 4.2.1, pueden homologarlo a través de experiencia demostrable, según se especifica en la norma de la actividad de turismo correspondiente (ver cláusula 2).

4.3 Requisitos de competencias generales

Los guías especializados, independiente de su especialidad, deben demostrar dominio de las competencias siguientes:

4.3.1 Conducción de grupos y atención al cliente

De acuerdo a los criterios establecidos en 6.1, el guía especializado de turismo debe ser capaz de manejar diversas situaciones grupales, facilitar la comunicación y la experiencia vivencial de sus clientes, así como con sus colaboradores (ver Anexo A).

4.3.2 Seguridad

De acuerdo a los criterios establecidos en 6.2, el guía especializado de turismo debe ser capaz de analizar, evaluar y generar las medidas de prevención y los procedimientos necesarios, antes, durante y después de las actividades de turismo, para que éstas se desarrollen dentro de los estándares de seguridad de cada actividad; también debe ser capaz de controlar los riesgos, evitar los peligros y generar respuesta claras y eficientes ante diversas situaciones de emergencia.

4.3.3 Orientación

El guía especializado de turismo debe ser capaz de orientarse en cualquier terreno, empleando para ello los conocimientos y técnicas de orientación terrestre, marítima y aérea según la especialidad.

4.3.4 Primeros auxilios

El guía especializado de turismo debe contar con un certificado vigente que acredite conocimientos, técnicas y procedimientos en primeros auxilios, extendido por una institución reconocida por la Autoridad Competente.

4.3.5 Procedimientos de emergencia

De acuerdo a los criterios establecidos en 6.2, el guía especializado de turismo debe saber de manera clara, precisa y fluida, qué hacer y cómo reaccionar en casos de pérdida, rescates, accidentes, enfermedades y/o evacuaciones, según las circunstancias, terreno, condición meteorológica, número de personas y capacidad de él o los involucrados, de acuerdo a los procedimientos establecidos en su especialidad.

4.3.6 Equipo

De acuerdo a los criterios establecidos en 6.3, el guía especializado de turismo debe conocer y saber utilizar de manera adecuada todo el equipamiento e implementos que la actividad requiera para la ejecución de su especialidad.

4.3.7 Planificación

De acuerdo a los criterios establecidos en 6.4, el guía especializado de turismo debe ser capaz de planificar, organizar y ejecutar actividades de turismo relacionadas con su especialidad dentro de los parámetros de calidad y seguridad ofrecidos.

4.3.8 Fisiología

El guía especializado de turismo debe tener conocimientos básicos de fisiología y de las técnicas que influyen en la ejecución de la actividad de turismo y la capacidad física de las personas, de manera que la actividad o programa se desarrolle de manera cómoda y segura, según las circunstancias y requerimientos propios del terreno y los participantes.

4.3.9 Idioma extranjero

Los guías especializados de turismo que ofrezcan servicios guiados de turismo en un idioma diferente al español, deben hablar ese idioma, como mínimo, en un nivel intermedio y dominar los términos técnicos y de seguridad aplicables a su especialidad. El dominio del español es obligatorio.

4.3.10 Comunicaciones

El guía especializado de turismo debe demostrar que es capaz de utilizar diversos medios de comunicación, como también el crear planes de comunicaciones y de enlace para facilitar y hacer más segura la actividad de turismo que realice.

4.4 Requisitos de competencias específicas

Todo guía especializado para desempeñarse como tal, debe demostrar dominio de las competencias específicas definidas en la norma de requisitos de la actividad de turismo de su(s) especialidad(es).

5 Requisitos en su desempeño como guía especializado

Los guías especializados de turismo deben cumplir con los requisitos que sean de su competencia, establecidos en las normas de actividades de turismo guiadas así como con los siguientes requisitos de desempeño, al realizar una actividad o programa de turismo aventura o de otras ramas del turismo especializado.

5.1 Portar la credencial vigente de guía especializado de la(s) actividad(es) específica(s) de turismo.

5.2 Respetar los límites técnicos, de dificultad y de compromiso que su especialidad le impone.

5.3 Conocer y acatar las diversas leyes, reglamentos y decisiones de las autoridades pertinentes, relacionadas con las actividades que desempeña.

5.4 Conocer y acatar el número máximo de clientes por guía, según lo especifica la norma de la actividad que se realiza. En caso de un programa de turismo aventura, el parámetro a tener presente es aquel de la actividad de mayor dificultad o de mayor restricción.

5.5 Asegurarse de contar durante el desempeño de la actividad o programa con el equipo común, personal, de seguridad, especializado y otros, adecuado en calidad y en cantidad suficiente de acuerdo con la exigencia y compromiso de la actividad o programa que se está realizando.

5.6 Asegurarse de llevar siempre un botiquín adecuado a las condiciones de lejanía, número de participantes y tipo de actividad que realiza.

5.7 Asegurarse de tener un plan de enlace con un punto de contacto de apoyo y un plan de comunicaciones mientras se realiza la actividad de turismo, para lo cual deberá contar con un sistema de comunicaciones adecuado para la actividad, terreno, duración, complejidad y condiciones meteorológicas. Asimismo, en caso de participar más de un guía en la actividad o programa, éstos deben tener también algún sistema de comunicación entre ellos.

5.8 Mantener actualizado un libro bitácora.

5.9 Asegurarse de contar con un plan de respuesta a emergencias, para la actividad o programa, de acuerdo a lo establecido en la norma de la actividad que realiza.

NCh2950

5.10 Asegurarse de contar con un plan de manejo de los desechos, acorde a la actividad o programa, de acuerdo a lo establecido en la norma de la actividad que realiza.

5.11 Asegurarse de contar con un protocolo de servicios, el cual debe incluir:

- a) Conocer a los clientes, de manera formal a través de una charla informativa con anterioridad al inicio de la actividad, para de esta manera evaluar su condición en relación a la actividad o programa y planificar de manera adecuada la(s) misma(s), informándose sobre las capacidades, equipamiento y aspiraciones de los participantes.
- b) Informar a sus clientes sobre las normas de comportamiento y seguridad a observar durante la actividad o programa, de manera de mitigar el impacto ambiental y disminuir al máximo el compromiso (ver Anexo B).
- c) Asegurarse que los clientes cumplen con los requerimientos, capacidades y equipamiento mínimo para la realización de la actividad o programa dentro de los parámetros de seguridad de la misma, lo que debe incluir una ficha de datos personales y, cuando la actividad así lo requiera, una ficha y/o certificado médico.
- d) Asegurarse que en caso de participación de un menor de edad, esté por sobre la edad mínima requerida para la actividad o programa y que cuente con autorización simple de uno de los padres o tutor.
- e) Asegurarse que la alimentación, proporcionada a los clientes sea la adecuada en calidad y cantidad a las exigencias de la actividad o programa y de los participantes.
- f) Asegurarse y responsabilizarse que la actividad o programa ofrecido cumple en calidad y servicio de acuerdo a la oferta contratada por los clientes.

5.12 Mantener una conducta adecuada a las necesidades de la actividad o programas tanto en relación a los clientes como con los diversos colaboradores (ver Anexo A).

6 Criterios de competencia

Se considera al guía de turismo especializado competente, cuando cumpla con los criterios de competencia o desempeño siguientes:

6.1 Conducción de grupos y atención al cliente

Tomando en consideración lo establecido en la norma de requisitos de la actividad específica, el guía especializado debe:

- a) recibir a los clientes de acuerdo con el protocolo de servicios establecido;
- b) realizar a los clientes, charla informativa inicial, charla de evaluación diaria y final;

- c) impartir a los clientes las instrucciones y recomendaciones acerca de la actividad o programa a desarrollar, garantizando el bienestar de los mismos y el cumplimiento del programa;
- d) atender los requerimientos del cliente dándole el trato fijado en el protocolo de servicios que se incluyen en la norma de la actividad;
- e) desarrollar la actividad o programa de acuerdo a lo establecido;
- f) solucionar las contingencias presentadas durante el desarrollo de la actividad o programa de acuerdo al protocolo de servicios;
- g) realizar la despedida de los clientes de conformidad con el protocolo establecido;
- h) mantener contacto visual y/o auditivo con el turista, viajero o pasajero, con el fin de no perder el control del grupo;
- i) informar a los clientes acerca de la organización, en cuanto al liderazgo, la conducción del grupo, conformación de subgrupos y códigos de comunicación; y
- j) asegurar que los clientes menores de edad cuentan con los permisos necesarios y están en condiciones de practicar la actividad de acuerdo con los protocolos establecidos.

6.2 Seguridad

Tomando en consideración lo establecido en la norma de requisitos de la actividad específica, el guía especializado debe:

- a) suministrar la información de acuerdo con las necesidades y características particulares del cliente y lo establecido en la actividad o programa;
- b) explicar las situaciones de riesgo al cliente de conformidad con la actividad o programa a realizar;
- c) aplicar las normas de seguridad cumpliendo manuales propios de la actividad, de la empresa y del lugar visitado;
- d) verificar los documentos de los usuarios y de la empresa requeridos para el desplazamiento garantizando su vigencia y oportunidad;
- e) preparar los recursos a utilizar en caso de emergencia de acuerdo con un plan diseñado (ver Anexos C y D);
- f) cumplir con el manual de recomendaciones para el desarrollo de la actividad o programa según la zona de destino;

NCh2950

- g) instruir al cliente sobre las técnicas de la actividad evaluando progresiones de aprendizaje, identificando los errores de técnica y táctica, efectuando las correcciones necesarias;
- h) implementar los mecanismos de seguridad orientados a los clientes, utilizando equipos, técnicas, procedimientos y recorridos adecuados y dentro de los límites de la actividad o programa; e
- i) utilizar diversas técnicas de orientación de manera tal de mantener al grupo en una adecuada ubicación espacio-temporal.

6.3 Utilización de equipo

Tomando en consideración lo establecido en la norma de requisitos de la actividad específica, el guía especializado debe:

- a) conocer y seleccionar los equipos de acuerdo a la actividad o programa a realizar;
- b) utilizar los equipos cumpliendo las especificaciones técnicas y de seguridad;
- c) revisar los equipos propios y de la empresa antes y después de la actividad o programa corroborando su funcionamiento, operatividad y limpieza;
- d) mantener durante la actividad los equipos entregados por la empresa en las condiciones de operatividad, limpieza, funcionamiento y orden establecido en los manuales técnicos y de procedimientos;
- e) reportar las deficiencias de funcionamiento de los equipos entregados por la empresa de acuerdo con los procedimientos establecidos;
- f) revisar el correcto funcionamiento y estado operativo del equipo de los clientes que participen de la actividad o programa.

6.4 Organización

Tomando en consideración lo establecido en la norma de requisitos de la actividad específica, el guía especializado debe:

- a) ajustar su presentación personal y el cumplimiento de horarios de acuerdo a las necesidades de la actividad o programa, así como a los protocolos establecidos;
- b) asegurarse de portar los permisos requeridos;
- c) efectuar, si se requiere, el correspondiente registro personal y de los clientes, ante la Autoridad Competente;
- d) reportar las novedades en su libro bitácora; y
- e) contar con la información previa sobre los conocimientos e intereses de los clientes, utilizando un proceso de interpretación acorde con los intereses del grupo.

6.5 Trabajo en terreno

Tomando en consideración lo establecido en la norma de requisitos de la actividad específica, el guía especializado debe:

- a) proporcionar a los clientes información adecuada sobre las actividades del día, incluyendo horarios, características, expectativas y desafíos;
- b) proporcionar a los clientes información adecuada sobre el lugar donde se realiza la actividad o programa, enfatizando sobre la importancia de contribuir a la conservación del patrimonio natural y cultural;
- c) implementar dentro de sus procedimientos, criterios de respeto al medio ambiente y a las comunidades con las que los clientes tienen contacto;
- d) evaluar permanentemente los cambios meteorológicos mediante la observación de las variaciones locales;
- e) decidir responsablemente el avance, modificación, aplazamiento o cancelación de la actividad o programa;
- f) ilustrar anticipadamente acerca de los efectos negativos del recorrido sobre el ambiente natural o cultural, a fin de que sean considerados por el cliente;
- g) realizar la actividad o programa minimizando la exposición al riesgo de los participantes, de acuerdo a los protocolos establecidos; y
- h) determinar el tamaño del grupo, aplicando los criterios técnicos y de seguridad de la actividad o programa, acorde a las características de los mismos y con la reglamentación del área.

6.6 Competencias técnicas específicas

Tomando en consideración lo establecido en la norma de requisitos de la actividad específica, el guía especializado debe demostrar capacidad y eficiencia en los diversos parámetros técnicos definidos en la norma específica de la actividad.

Anexo A
(Informativo)

**Principios generales de buena conducta para la
Industria del Turismo Aventura**

A continuación se indican los principios generales de buena conducta, que deberían aplicar las empresas de turismo aventura:

- a) Respetar y hacer respetar por su personal, las leyes, reglamentos y códigos de buenas conductas, normas de calidad y todo lo referido a este sector de la actividad turística.
- b) Dar indicaciones claras, precisas, completas y verídicas a sus clientes y personal en toda la información entregada en sus medios de promoción escrita e información interna.
- c) Conocer a sus clientes (debilidades físicas u otras) para adaptar la prestación de servicios.
- d) Identificar valores humanos y cualidades humanas como empatía, honestidad, diligencia y cortesía, que debe tener el personal para atender a los clientes.
- e) Demostrar cuidado y consideración con los clientes que tengan necesidades particulares.
- f) Asegurar en todo momento la seguridad de sus clientes, personal y bienes.
- g) Mantener equipos apropiados y en cantidad suficiente y en las condiciones que respondan a las normas vigentes de seguridad.
- h) Alentar y motivar la conservación de los recursos naturales y enfatizar la práctica responsable respecto del patrimonio natural, cultural y humano.
- i) Respetar y proteger la confiabilidad de los bienes, datos personales y vida privada de los clientes.
- j) Favorecer y facilitar todas las ocasiones de mejorar la formación y capacitación profesional de sus organizaciones.

Es recomendable también consultar en Internet, el *Código ético mundial para el turismo*, de la Organización Mundial del Turismo.

Anexo B

(Informativo)

Programa No Deje Rastro (NDR) **Resumen del Programa No Deje Rastro administrado en Chile y** **Latinoamérica por la escuela NOLS (*The National Outdoor Leadership School*)**

La práctica y desarrollo de nuestras actividades, que son influenciadas por diversos factores ambientales y humanos deben estar planificadas y adaptadas para crear el menor impacto en los distintos ecosistemas.

Los principios de No Deje Rastro favorecen la creación o adaptación de conductas que se deben tener presentes al momento de querer realizar actividades recreativas sustentables.

La educación entregada a través del programa No Deje Rastro (NDR) está organizada según principios que nos ayudan a desarrollar nuestra conciencia y criterio. Los principios de No Deje Rastro son:

- 1) Planifique y prepare su viaje con anticipación
- 2) Viaje y acampe en superficies resistentes
- 3) Disponga los desperdicios de la manera más apropiada
- 4) Respete la flora y fauna silvestre
- 5) Minimice el uso e impacto de fogatas
- 6) Deje lo que encuentre
- 7) Considere a otros visitantes

1) ***Planifique y prepare su viaje con anticipación***

Preparar con anticipación salidas a la naturaleza permitirá que los resultados de éstas sean más seguros y entretenidos. Considerar el tamaño del grupo, tipo de lugar que se quiere visitar, qué equipo y alimentos son requeridos, son ideas que nos ayudan. Antes de salir a terreno debemos considerar:

- Informarse de restricciones del área que visita.
- Reúna información de las condiciones meteorológicas del área y escoja el equipo adecuado a las condiciones que enfrentará.
- Reembolse los alimentos en bolsas livianas, fáciles de usar y deje los envases comerciales en la ciudad.

NCh2950

- Lleve consigo un anafe o cocinilla que le permitirá autonomía y se evitará la necesidad de hacer una fogata. Lleve combustible suficiente para su tiempo en terreno.
- Lleve un bidón para el agua, lo que le facilitará acampar lejos de las fuentes de agua.

2) *Viaje y acampe en superficies resistentes*

El cuidar los lugares que visitamos para que otros también lo disfruten es una gran responsabilidad. Es por esto que desarrollar un criterio amplio para aplicar en distintas circunstancias es importantísimo.

En lugares de alto uso practique lo siguiente:

- Permanezca en los senderos.
- Utilice los campamentos habilitados.
- Evite desarrollar nuevos senderos.
- Si hace fogatas ocupe un fogón existente.
- Evite ocupar lugares donde usted vea que el impacto comienza.
- Evite acampar a menos de 60 m del agua.
- No aumente el área de sacrificio.
- Deje los sitios limpios para otras personas.

En lugares prístinos o vírgenes practique lo siguiente:

- Disperse su caminar cuando sea posible.
- Evite crear senderos.
- Esparza su actividad en los campamentos.
- Si está más de un día en un lugar, observe el impacto que genera y tome la mejor solución para evitar que aumente.
- Busque superficies resistentes para cocinar (arena o rocas).
- Evite el caminar por sectores húmedos o pantanosos.
- Al dejar el sitio de campamento procure que quede como lo encontró al llegar.

- Los buenos sitios de campamento no se hacen, se encuentran.
- Organice su campamento para que la carpa, la cocina y el equipo no se ubiquen en una misma área, espárzalo en un área grande.
- Procure no dañar las raíces de la vegetación.
- Evite compactar el suelo.

En lugares donde el impacto comienza practique lo siguiente:

- Evite usarlo.
- Limpie toda señal de impacto hecho por otros.
- Ayude a la naturaleza a realizar el trabajo de recuperación.

3) *Disponga los desperdicios de la manera más apropiada*

Cuando salimos a la naturaleza tengamos en cuenta:

- Practicar la técnica del hoyo de gato: entierre los desechos en un hoyo no inferior a 20 cm de profundidad. Lejos de las fuentes de agua, del campamento y senderos, 60 m mínimo.
- Evitar dejar restos de alimentos en el suelo.
- Evitar lanzar las aguas servidas a los cursos de agua.
- La orina es estéril pero tiene sal. En lugares donde ésta es escasa los animales la buscan. Evite orinar sobre plantas.
- No entierre basuras, los animales pueden descubrirla y desenterrarla.
- Al dejar productos orgánicos, muchas veces éstos no pertenecen al medio ambiente y tardan una gran cantidad de tiempo en descomponerse.
- Lleve consigo todas las sobras de comida.

4) *Respete la flora y fauna silvestre*

Es responsabilidad de todos que las áreas silvestres sigan siendo un espacio para que la naturaleza se desarrolle en forma natural. Preservarla para que otros puedan disfrutar de ella es responsabilidad de todos.

- Respete los corredores naturales de los animales.
- Sea silencioso para viajar.

NCh2950

- Observe la fauna desde lejos, no se acerque y no los siga.
- Evite tocar los animales.
- Evite alimentar la fauna del lugar, éstos se habitúan a los alimentos del hombre, generándose dependencia innecesaria y luego se transforma en una molestia.

5) *Minimice el uso e impacto de fogatas*

Las fogatas nos son apropiadas en todos los lugares, por esto considere lo siguiente:

- En áreas de alto uso, haga la fogata sólo en lugares designados.
- En áreas de bajo uso, la técnica de fogata en plataforma es la más apropiada, ya que, el truco es no dejar evidencia de que hubo fuego.
- Recoja sólo madera muerta y tirada en el suelo.
- Evite romper ramas de los árboles.
- Recoja leña en una área amplia y no deje sitios sin leña.
- Evite hacer fogatas cerca de rocas, que luego quedarán con hollín.
- Considere la dirección y fuerza del viento al momento de hacer la fogata.
- Para evitar quemar suelo orgánico, haga su fogata sobre suelo inorgánico.
- Una vez que ha hecho su fogata queme toda las cenizas hasta que estén blancas.
- Evite dejar leña quemada.
- No deje rastro de la fogata cuando se retire.
- Asegúrese apagar el fuego cuando tenga que partir.

6) *Considere a otros visitantes*

El aumento de visitantes a las áreas silvestres altera al medio y nuestra experiencia en él. Los distintos medios para disfrutar de la naturaleza trae conflictos entre los usuarios; es por ello que este principio nos ayuda a pensar cómo hacer nuestra experiencia y la de otros mejor, teniendo en cuenta que debemos cuidar nuestras áreas silvestres.

- Infórmese sobre las normativas de las mascotas.
- Sea respetuoso con administradores de áreas silvestres y con dueños de la tierra.

- Sea cortés con otros visitantes.
- Mantenga sus ruidos al mínimo, ya que, evitará interrumpir la magia de los lugares que recorre, evite molestar la fauna y a otros visitantes.
- Privilegie sonidos naturales, considere no llevar elementos sonoros como radios, T.V., etc.
- Deje los portones de los campos como los encuentra.
- Respete a otros visitantes y proteja la calidad de experiencia de ellos.
- Tome descansos fuera del sendero.
- Cuando se encuentre con caballos en el sendero colóquese en el lado más bajo.

7) *Deje lo que encuentre*

Dejar el sitio que visitamos limpio y mejor de como lo encontré para que otros también lo disfruten, es una cosa de principio para todos aquellos que sentimos respeto y admiración por el mundo natural. El dejar sitios arqueológicos, ruinas, respetar la fauna del lugar y dejar la flora en su estado natural son algunas ideas; es por todo esto que sugerimos:

- Deje flores y otros objetos naturales.
- Deje los objetos naturales y los artefactos culturales del lugar que visita.
- Evite hacer construcciones en los sitios de campamento.
- Deje su campamento limpio, para que otros lo puedan disfrutar.
- No deteriore estructuras históricas ni remueva artefactos arqueológicos.

Anexo C
(Informativo)

Procedimientos de emergencia - Mecanismos de repuesta a las emergencias en la práctica del turismo aventura

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 - Clima.

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) **Chequeo de lugares habituales.**
- c.2) **Definición de la búsqueda.**
- c.3) **Area de búsqueda:** Marítima - Lacustre - Ribereña - Terrestre.
- c.4) **Tipo de búsqueda:** Aérea - Marítima - Terrestre - Combinadas.

- c.5) Definición sistema.
- c.6) Definición patrullas.
- c.7) Organización - Coordinación.
- c.8) 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 del (de los) 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) Posición lateral de seguridad.

F Evacuación

- f.1) Elementos disponibles.
- f.2) Transporte primario.
- f.3) Transporte secundario.
- f.4) Destino del transporte.
- f.5) Comunicación.

G Evaluación

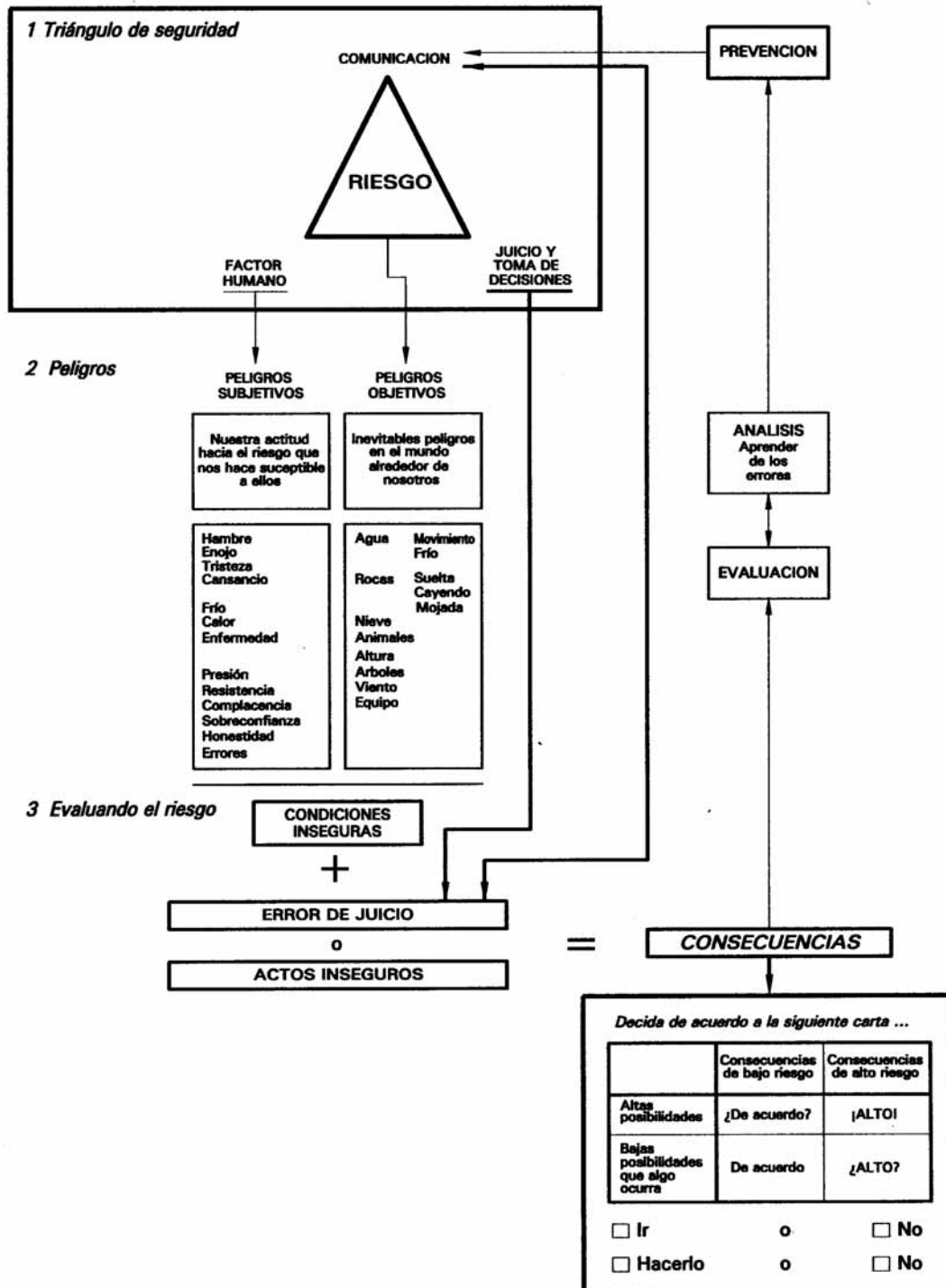
- g.1) Estudio y/o informes preliminares.
- g.2) Reuniones.
- g.3) Informes.
- g.4) Soluciones y/o medidas prácticas.

Anexo D (Informativo)

Extraído de las clases de Manejo de Riesgo de NOLS

Cuadro referencial de los mecanismos que intervienen en la evaluación del riesgo y en la toma de decisiones en el marco de las actividades guiadas del turismo aventura.

Manejo del riesgo y el triángulo de seguridad



Guías de turismo especializados - Requisitos

Specialist tourism guides - Requirements

Primera edición : 2005

Descriptores: *turismo, guías de turismo, requisitos*

CIN 03.200

COPYRIGHT © 2005: INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACION - INN

* Prohibida reproducción y venta *

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

Web : www.inn.cl

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