

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 cicloturismo	11
5.1 Requisitos de formación, competencia y experiencia	11
5.2 Requisitos en su desempeño como guía de cicloturismo	12
5.3 Procedimientos relacionados con cicloturismo	13
6 Criterios de competencia de la actividad	15
6.1 Conformidad del cliente	15
6.2 Calidad de los servicios del guía de cicloturismo	15

Contenido

	Página	
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	16
6.5	Servicio al cliente	16
6.6	Seguridad	16
6.7	Utilización de vehículos, bicicletas y equipo adicional	17
6.8	Organización	17
 Anexos		
Anexo A (normativo) Protocolo de recepción y reuniones informativas		19
Anexo B (normativo) Procedimientos de emergencia - Mecanismos de respuesta a las emergencias en la práctica del cicloturismo		21
Anexo C (normativo) Botiquín de primeros auxilios		23

Turismo aventura - Cicloturismo - 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 cicloturismo.

Por no existir Norma Internacional, en la elaboración de esta 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;
- b) Ordenanza de Turismo Aventura, Ilustre Municipalidad de Pucón, Chile, año 2003; y
- c) Antecedentes técnicos nacionales proporcionados por el Comité técnico.

NCh3050

La norma NCh3050 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:

Cámara de Comercio, Industrias, Servicios y Turismo de Iquique A.G.
Centro de Estudios, Medición y Certificación de Calidad, CESMEC Ltda.
CIVET Adventure
Comisión Nacional del Medio Ambiente, CONAMA
Grado Sur Expediciones
Ilustre Municipalidad de Pucón
Instituto Nacional de Normalización, INN

LATU Sistemas Chile
Movimiento de defensa de la bicicleta, la actividad física y turística Velosantiago
Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR
SERNATUR Región del Maule
SERNATUR Región Iquique
SERNATUR Región Valparaíso
Universidad Tecnológica Metropolitana, UTEM
X - Biking

Bárbara Rojas T.

Julio Muñoz M.
Sergio Cortés G.
Cecilia Ramírez Ch.
Pablo González
José Daniel Figueroa L.
Sandra Araya T.
Daniela Bravo Z.
Ramona Villalón D.
Paula Duarte U.

Ricardo Jerez A.
Ricardo González C.
Víctor H. Huerta M.
Manfredo Thiele B.
María Luisa Quijada V.
Raúl Cerda A.
Leonardo Knop R.

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:

Andes Bike Ltda.
Comité Región Aisén por la Calidad de los Servicios Turístico
Coordinadora en defensa de la bici, España
Movimiento Ciclistas Urbanos de Talca
Universidad de Talca, Grupo de Extensión de Actividades de Montaña GEAM

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

Esta norma ha sido aprobada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización, en sesión efectuada el 21 de diciembre de 2006.

Esta norma ha sido declarada Oficial de la República de Chile por Resolución Exenta N° 109, de fecha 23 de febrero de 2007, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, publicada en el Diario Oficial del 01 de marzo de 2007.

Turismo aventura - Cicloturismo - 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 cicloturismo.

1.2 Esta norma no establece requisitos que son reglamentarios (por ejemplo: constitución legal de la empresa, autorización de rutas en áreas silvestres protegidas, reglamentos de seguridad vial 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 cicloturismo: actividad turística recreativa que consiste en realizar recorridos en bicicletas adecuadas para la actividad, en sectores urbanos o rurales, en carreteras o fuera de éstas, de interés paisajístico, cultural o medioambiental, en las modalidades de roadbike, citybike, mountainbike, touringbike y otras

4 Requisitos para el desarrollo de la actividad

Para el desarrollo de las actividades de cicloturismo 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 cicloturismo, 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 equipos 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 [ver 4.4.1 m)] 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 las actividades de cicloturismo, 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 actividades de cicloturismo 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, incluyendo itinerario, grado de dificultad y otros.
- h) Características de la bicicleta en que se realiza la actividad.
- i) Recomendación de vestimenta personal, calzado, guantes, protector solar 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 responsable de la actividad.
- g) Firma del cliente.

4.2.3 Seguros

La persona natural o jurídica que ofrezca el servicio guiado de actividades de cicloturismo, debe contar como mínimo con un seguro de accidentes personales para las actividades de turismo aventura o equivalente, el cual debe incluir a clientes y guía(s) e informar explícitamente las restricciones que impone el seguro sobre la cobertura, tales como límites 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, la información mínima siguiente, tomando en consideración lo descrito en Anexo B.

- a) Identificación y evaluación de los riesgos asociados a la práctica de las actividades de cicloturismo.
- b) Identificación y evaluación de los riesgos asociados a otros medios de transporte utilizados, según corresponda.
- 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.

4.2.4.2 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).

NCh3050

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 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.

4.2.5 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, 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).
- 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).
- 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).

4.2.5.2 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 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.

4.2.6 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 de los servicios, ésta será la encargada de implementar un mecanismo de tratamiento de reclamos y de su análisis, de las acciones emprendidas para tratarlas 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, las actividades de cicloturismo, deben ser dirigidas por un guía de cicloturismo, 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 cicloturismo, debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Contar con una adecuada planificación, selección y exigencia de equipos.
- b) Contar con bicicletas, con todo su equipamiento, diseñadas para la actividad, en número acorde a la oferta.
- c) Contar con un sistema de comunicación, telefónico, radial o satelital.

NCh3050

- d) Contar con una selección de materiales y exigencia de vestimenta, adecuada para la actividad, ver 4.4.2.
- e) Tener a disposición del cliente, bicicletas en un buen estado de funcionamiento y operatividad.

NOTA - El cliente podrá emplear equipo propio, el cual debe ser aprobado por el guía [ver inciso q)] de este numeral].

- f) Verificar todo el equipo antes, durante y después de cada actividad, de acuerdo a la normativa aplicable; esta actividad es responsabilidad del guía de cicloturismo, e incluye verificar que las condiciones mecánicas de las bicicletas estén en perfectas condiciones de manera de garantizar la integridad física del cliente, teniendo especial cuidado con el sistema de frenos y dirección, verificando además que el marco y ruedas estén libre de daños o problemas estructurales, que los pedales estén firmes, los bloqueos de las ruedas estén en la posición correcta, y funcionen las luces y reflectantes si parte de la actividad se realiza en condiciones que requieran estos elementos (baja luz natural, neblina u otro).
- g) Contar con partes de bicicletas y repuestos de uso frecuente (tales como cámaras de repuesto, parches, estrellas de la pata de cambio, repuestos para frenos, pernos según corresponda, piolas, amortiguadores y cadenas), con el objeto de restituir partes no operativas y realizar reparaciones, que permitan asegurar la prestación del servicio en las condiciones requeridas de seguridad; adicionalmente, deben estar definidas las condiciones en las que no es aplicable la restitución de partes ni las reparaciones sino el reemplazo por bicicletas nuevas.
- h) Verificar bicicletas y equipo adicional (cascos y guantes), 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.
- i) 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; en el caso de cascos que hayan sufrido algún impacto, se deben desechar inmediatamente por razones de seguridad.
- j) Llevar un botiquín de primeros auxilios, tomando en consideración lo descrito en Anexo C.
- k) Verificar que cada cliente cuente con equipo de abastecimiento de agua que le permita tomar suficiente agua durante el desarrollo de la actividad.
- l) Contar con un sistema de posicionamiento GPS y suficientes baterías de recarga, si los recorridos se realizan en zonas remotas.
- m) Contar con vehículos de apoyo, si así se establece en el plan de manejo de riesgos de la actividad, propios o concertados, los cuales deben estar en un buen estado de funcionamiento y operatividad.

- n) Contar con suministros y equipos para el caso de emergencia, según se establezca en el plan de respuesta a emergencia en actividades realizadas en áreas remotas, debiendo incluir como mínimo alimentos no perecibles (conservas, cereales, agua suficiente u otros), sacos de dormir, carpa de emergencia, linterna, fósforos y otros.
- o) Contar con oxígeno terapia, cuando la actividad o programa incluya recorridos en sectores sobre los 3 000 msnm.
- p) Contar con herramientas mínimas para la reparación de las bicicletas en terreno (tales como bombín, corta cadenas, llaves Allen, llaves punta o corona de 8 y 10, alicate pequeño y desmontadores).
- q) En caso que el cliente lleve su bicicleta, es responsabilidad del guía, chequear que ésta se encuentre en condiciones operativas y adecuadas para la actividad.

4.4.2 Toda persona o empresa que ofrezca el servicio guiado de cicloturismo, debe contar con vestimenta técnica y equipos para sus clientes y guías, según corresponda, considerando como mínimo lo siguiente:

- a) Casco diseñado para la actividad.
- b) Guantes diseñados para la actividad, a solicitud del cliente.
- c) Medio de comunicación en el vehículo de apoyo y en el grupo que realiza la actividad.
- d) Botiquín de primeros auxilios.
- e) El cliente debe contar con vestimenta adecuada a las condiciones meteorológicas a enfrentar.

4.5 Requisitos de procedimientos

Toda persona natural o jurídica que ofrezca actividades guiadas de cicloturismo, 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.

NCh3050

- g) Manejo de riesgos.
- h) Respuesta a emergencias en relación a la actividad o programa.
- i) Contratación y entrenamiento de personal.
- j) Adquisición, procesamiento y difusión de información relevante (condiciones meteorológicas, u otras).

4.6 Límites y obligaciones de la actividad

Para toda actividad guiada de cicloturismo, 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) Asegurarse de realizar la actividad 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) Solicitar al cliente la firma del formulario de conocimiento y aceptación de los riesgos que involucra la actividad, expresado en 4.2.4.5, de esta norma.
- d) En el lugar seleccionado, el guía debe informar a los participantes, antes de equiparse, en que consistirá la actividad, indicando el lugar, duración del recorrido, equipo, señales visuales básicas, procedimientos a seguir frente a problemas o emergencias.
- e) El guía debe armar y probar adecuadamente el equipo que usará su cliente y efectuar los chequeos pertinentes antes de comenzar el recorrido.
- f) Registrar los nombres de los clientes y guía con la hora de inicio y término del recorrido.
- g) El guía 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: condiciones físicas o de salud inadecuadas, estado de intemperancia, consumo de sustancias psicotrópicas, alto nivel de estrés u otro).

4.6.2 Límite de clientes por guía

Las actividades de cicloturismo, en cualesquiera de sus modalidades, se deben realizar en una relación no mayor de 1 guía por cada 12 clientes, con o sin vehículos de apoyo, según se establezca en el plan de manejo de riesgos de la actividad, y sin perjuicio de que existan disposiciones reglamentarias específicas que puedan disminuir la relación antes indicada, para algún itinerario en particular.

4.7 Requisitos de los clientes

Los clientes que participan en la actividad guiada de cicloturismo deben cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) La edad mínima para realizar la actividad, sin requisitos adicionales, es 16 años; los menores con edad comprendida entre 6 años y menos de 12 años, deben realizar la actividad en compañía de uno de sus padres o tutor y sólo en circuitos no mayores de 10 km, y los menores con edad comprendida entre 12 años y menos de 16 años, podrán realizar la actividad con autorización simple de uno de los padres o tutor. En todo caso se debe considerar que pueden existir disposiciones reglamentarias que aumenten los requisitos o definitivamente impidan la participación de jóvenes de una cierta edad en una actividad específica.
- b) Acatar las instrucciones dadas por el guía.
- c) El cliente debe aceptar que sólo el guía a cargo del grupo da las instrucciones de la actividad.
- d) El cliente debe contar con agua en botella o en su defecto *camelback*.

5 Requisitos del guía de cicloturismo

Toda persona natural para ser guía de cicloturismo, 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 cicloturismo debe cumplir con los requisitos establecidos en NCh2950.

5.1.2 Conocimientos y competencias

Todo guía de cicloturismo debe tener suficiente comprensión y dominio de los temas de planificar y realizar la actividad de cicloturismo en todas las condiciones típicas que se encuentren en el entorno local, así como planificar y responder a posibles emergencias durante dicha actividad; adicionalmente debe manejar los aspectos siguientes:

- a) organizar, planificar y gestionar recorridos de cicloturismo;
- b) vehículos, equipo adicional, implementos y materiales para realizar la actividad;
- c) nociones básicas de meteorología;
- d) primeros auxilios;

NCh3050

- e) comunicaciones durante el recorrido;
- f) prácticas de seguridad recomendadas en las actividades guiadas de cicloturismo;
- g) procedimientos para los recorridos, tanto diurnos como nocturnos;
- h) procedimiento de recorridos con visibilidad reducida;
- i) cuidado y protección del medio ambiente y patrimonio;
- j) conocimiento y comprensión de la legislación vigente y los requisitos legales relacionados con el cicloturismo;
- k) cuidado de los clientes;
- l) evaluación del sector;
- m) técnicas de orientación;
- n) conocimientos básicos de reparación de bicicletas;
- o) dominio en la conducción de bicicleta en todas las condiciones en que se vean enfrentados los clientes durante la actividad ofrecida.

NOTA - Cada una de estas competencias debe tener los contenidos necesarios para poder lograr el dominio de éstas, como así también las metodologías que aseguren el logro de ello, por ejemplo: la competencia de *organizar, planificar y gestionar recorridos*, debe incluir conocimiento y operación del vehículo, comportamiento del guía y cliente, medidas de seguridad, procedimientos antes, durante y después del recorrido u otros.

5.1.3 Requisitos de experiencia

Toda persona natural que se desee certificar como guía de cicloturismo, debe tener como mínimo un año de experiencia como guía de cicloturismo.

5.2 Requisitos en su desempeño como guía de cicloturismo

5.2.1 Requisitos generales

Todo guía de cicloturismo, 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 elementos de seguridad.
- f) Asegurarse que los clientes cuenten y utilicen el equipo técnico y la vestimenta adecuada a la actividad.
- 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 cicloturismo 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 cicloturismo debe contar con las habilidades de liderazgo para el manejo de grupos, de acuerdo a NCh2950.

5.3 Procedimientos relacionados con cicloturismo

El guía de cicloturismo debe demostrar competencia para aplicar los procedimientos siguientes relacionados con el cicloturismo a diferentes niveles de dificultad.

5.3.1 Planificación de la actividad

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

5.3.2 Preparación de la actividad

- preparación y revisión de equipamiento previo a la actividad;
- asignación de bicicletas y demás equipo para los clientes;
- descripción del lugar a recorrer;
- utilización de equipos de seguridad;
- peligros más comunes;

NCh3050

- 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 y cansancio de los clientes;
- identificación de los peligros;
- reacción apropiada a problemas y emergencias.

5.3.4 Procedimiento después del recorrido

- conteo de arribo de los clientes;
- comprobación estado del cliente;
- información general posterior al recorrido;
- comprobación de vehículo, bicicleta(s) y demás equipo y materiales;
- mantenimiento de vehículos, bicicletas y demás equipo, después 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 cicloturismo 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 de cicloturismo

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.

NCh3050

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, bicicletas y equipo adicional

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

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

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

6.7.5 Suministra al guía de cicloturismo los vehículos, bicicletas 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.

NCh3050

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 cicloturismo, 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 cicloturismo.
- b) Presentación de la actividad o programa.
- c) Desarrollo de los objetivos.
- d) Presentación de los parámetros bajo los cuales se manejará la actividad.
- e) Presentación de los 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.

NCh3050

- 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).
- e) Evaluación de los vehículos, bicicletas y equipo adicional.
- f) Evaluación de los servicios.
- g) 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 cicloturismo

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.
- c.6) Definición sistema.

NCh3050

- 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.
- 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 programación.

Turismo aventura - Cicloturismo - Requisitos

Adventure tourism - Cycling - Requirements

Primera edición : 2007

Descriptores: *turismo, cicloturismo, requisitos*

CIN 03.200