

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	4
4.1 Requisitos de organización	4
4.2 Requisitos específicos para la realización de la actividad	5
4.3 Requisitos de personal	9
4.4 Requisitos de equipamiento	9
4.5 Requisitos de procedimientos	15
4.6 Límites y obligaciones de la actividad del canotaje en mar, río y aguas quietas o planas	16
5 Requisitos del guía de canotaje	18
5.1 Requisitos de formación, competencia y experiencia laboral	18
5.2 Estado físico	23
5.3 Requisitos en su desempeño como guía de canotaje en mar, río y aguas quietas o planas	23
5.4 Primeros auxilios	26
6 Criterios de competencia de la actividad	26
6.1 Conformidad del cliente	26

Contenido

	Página	
6.2	Calidad de los servicios del guía de canotaje en mar, río y aguas quietas o planas	26
6.3	Calidad de los servicios de otro personal	27
6.4	Calidad de los servicios de los prestadores de servicios y transporte	27
6.5	Servicio al cliente	27
6.6	Seguridad	28
6.7	Utilización de equipo	28
6.8	Organización	29
 Anexos		
	Anexo A (normativo) Protocolo de recepción y reuniones informativas	30
	Anexo B (normativo) Procedimientos de emergencia para canotaje de mar, río y aguas quietas o planas - Mecanismos de respuesta a las emergencias en la práctica del turismo aventura	33
	Anexo C (normativo) Chalecos salvavidas y su clasificación según nivel de flotación - United State Coast Guard	36
	Anexo D (normativo) Relación de clientes por guía según actividad	37
	Anexo E (informativo) Terminología de canotaje en mar, río y aguas quietas o planas	40
E.1	Definiciones generales	40
E.2	Definiciones de río	40
E.3	Definiciones de mar	42
E.4	Definiciones de aguas quietas o planas	43

Turismo aventura - Canotaje - 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 y competencias que deben cumplir las personas naturales y jurídicas que ofrezcan servicios de canotaje en mar, ríos o aguas quietas o planas.

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

- a) Australian Canoeing Safety Guidelines, Diciembre 2004.
- b) NCh2950 *Guías de turismo especializados - Requisitos*.
- c) Standards for sea kayak guides, Association of Canadian Sea Kayak Guides, Abril 1995.
- d) United States Coast Guard, Safety Guide Lines.

La norma NCh2996 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:

AGATA Pucón
Aguaventura
Earth River Exp
Enjoy Tour

Peter Vermehren
Benoist Miray
Cristian Durán
Heinz Madsen

NCh2996

Guías de Rafting Chile A.G. y Federación Chilena de Canotaje
Guías de Rafting Chile A.G.

Instituto Nacional de Normalización, INN

ITUR
Ilustre Municipalidad de Pucón

Rayengo
Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR
SERNATUR Araucanía
Sol y Nieve

Turismo Trancura

Juan Paulo Cerón
Rodrigo Castillo
Alvaro San Martín
Sandra Araya T.
Ramona Villalón D.
Ricardo Vásquez
Clemente Carrasco
José Daniel Figueroa
Alfredo Marambio
Oscar Santelices
María Eliana Muñoz
Jorge Castro
Cristian Huenchuleo
Manuel Mena
Paz Muñoz
Luis Ortega
Natalie Rivoire

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 Arica Parinacota por la Calidad de los Servicios Turísticos
Hostería San Pedro de Atacama
STRONG Ltda.

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

El Anexo E no forma parte de la norma, se inserta sólo a título informativo.

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 - Canotaje - 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 canotaje en mar, ríos y aguas quietas o planas.

1.2 Esta norma se aplica a la actividad realizada en canoas y kayaks.

1.3 Esta norma no establece requisitos que son reglamentarios (por ejemplo: ordenanzas municipales, licencia de conducir, mantenimiento de medios de transporte acuático y otros) 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 aguas blancas: agua agitada compuesta por una mezcla de agua y un mayor porcentaje de aire, creándose así un efecto óptico de agua blanca

3.2 aguas quietas; aguas planas: porción de agua cuyo oleaje no es superior a los 30 cm ni su corriente es superior a 5 km/h; esta condición del agua se puede encontrar en ríos, esteros, lagos, lagunas y tranques

3.3 canoa: embarcación hueca de casco semirredondeado que puede ser construida en madera, piel de animal o artificial, plástico (polietileno o carbón y kevlar) y que puede poseer o no compartimientos sellados. Tiene proa y popa bien definidos, cuya característica esencial es que el canoista se arrodilla en ella con las dos piernas o con sólo una y para su propulsión usa un remo de una sola pala, remando generalmente por un solo lado de la canoa

3.4 canotaje: actividad cuyo fin es la navegación por cuerpos de agua naturales o artificiales mediante el uso de embarcaciones (canoas y kayak), guiadas, maniobradas y propulsadas por acción humana a través de remos

3.5 clases de navegación: clases progresivas de exigencia que ofrecen los cuerpos de agua para su navegación en embarcaciones

3.5.1 clase I (aguas protegidas): navegación en cuerpos de agua (lagunas, lagos, ríos sin rápidos o con mínima corriente, fiordos y bahías) de baja exigencia técnica y física

3.5.2 clase II (costa abierta): navegación en aguas del borde costero con refugio de fácil acceso, de mediana exigencia técnica y física

3.5.3 clase III (costa abierta de extrema dificultad): navegación en aguas del borde costero con mínimos refugios y cruce de estrechos y canales, de alta exigencia técnica y física

3.5.4 clase antártico (costa antártica): navegación en aguas escarchadas y hielos flotantes, de alta exigencia técnica y física

3.6 grados de dificultad: grados progresivos de dificultad que ofrecen los cursos hídricos para su navegación en embarcaciones

3.6.1 grado I (fácil): agua de corriente rápida con olas chicas y movimientos pequeños. Pocas obstrucciones, todas obvias y fáciles de sortear con poco entrenamiento. Escaso riesgo para nadadores

3.6.2 grado II (principiante): rápidos básicos con canales anchos y claros que son obvios sin tener que hacer *scouting*. Se requiere maniobrar de vez en cuando; pero remeros con entrenamiento sortearán las rocas y las olas de tamaño mediano, con facilidad. Raras veces se lastima un nadador, y la ayuda del grupo, aunque es útil, casi nunca se necesita

3.6.3 grado III (intermedio): rápido con olas moderadas e irregulares que pueden ser difíciles de sortear. Se requieren maniobras complejas en una corriente rápida, con un buen control del bote; puede haber olas grandes o obstrucciones de madera, pero es fácil evitarlas. Se pueden encontrar fuertes remolinos y poderosos efectos de la corriente, sobre todo en los ríos de alto caudal. Se aconseja hacer *scouting* a grupos inexperimentados. Las heridas a nadadores son raras; el auto rescate suele ser fácil, pero la ayuda del grupo es necesaria a veces para no nadar mucho tiempo

3.6.4 grado IV (avanzado): rápidos intensos y poderosos pero previsibles, que requieren un manejo exacto del bote en aguas turbulentas. Según el tipo del río, puede incluir grandes olas inevitables, con hoyos o recorridos estrechos que exijan rápidas maniobras bajo presión. Puede hacer falta un rápido y seguro viraje de remolino para iniciar las maniobras, para hacer *scouting* en los rápidos o para descansar. Los rápidos pueden requerir movimientos "necesarios" aguas arriba de los riesgos mayores. Se deberá hacer *scouting* la primera vez que bajas. El riesgo de herida a una nadador es entre moderado y alto, y las condiciones del agua pueden rendir difícil el auto rescate. La ayuda del grupo para rescates es precisa muchas veces, pero requiere habilidad y práctica

3.6.5 grado V (experto): rápidos extremadamente largos, turbulentos o congestionados que exponen al remero a un riesgo más que moderado. Las caídas pueden obligar un recorrido por grandes olas y hoyos o cañones escarpados y congestionados con rutas complejas y exigentes. Los rápidos pueden continuar mucho tiempo entre partes calmas, lo que exige un alto nivel de físico. Los pocos remolinos que existen serán pequeños turbulentos, o difíciles de alcanzar. Al extremo alto de este grado, se combinan muchos de estos elementos. Hacer *scouting* es preciso pero suele ser difícil, aun para los expertos

3.6.6 grado VI (extremo): un grado más alto de grado V. Estos recorridos suelen tipificar los extremos de dificultad, y de peligro impredecible. Las consecuencias de un error son muy severas y el rescate puede ser imposible. Sólo para equipos de expertos, que hacen *scouting* a fondo, con un adecuado nivel de aguas y después de tomar todas las precauciones posibles. Este grado no representa caídas que no se pueden recorrer, pero puede contener rápidos que raras veces se hayan vencido

3.7 hidráulica; hoyo: flujo de agua en reversa donde el movimiento del agua es causado por presión

3.8 kayak: embarcación hueca de casco semirredondeado que puede ser construida en madera, piel de animal o artificial, plástico (polietileno o carbón y kevlar) y que puede poseer o no compartimientos sellados. Tiene proa y popa bien definidos, cuya característica esencial es que el kayakista se sienta en ella con las piernas extendidas hacia la proa y para su propulsión usa un remo de doble pala, remando en ambos lados del kayak

3.9 línea de volcamiento; *flipline*: cinta plana o tubular o cuerda, al menos de 2 m de largo, empleada para volver a posición normal una embarcación que se haya volcado y que va acompañada de un mosquetón de uno de sus extremos

3.10 mosquetón: clip de gran resistencia para asegurar cualquier cosa dentro o fuera de la embarcación, además de ser empleado en procedimientos de rescate

3.11 *scouting*: acción de detenerse antes de un rápido para luego caminar río abajo realizando una observación del río. Esta observación determinará la mejor ruta a seguir dentro del rápido

4 Requisitos para el desarrollo de la actividad

Para el desarrollo de la actividad de servicio guiado de canotaje en mar, ríos y aguas quietas o planas, 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 canotaje en mar, río y aguas quietas o planas, debe tener una organización mínima que le permita:

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

- i) Asegurarse de que toda la logística para la actividad o programa se encontrará disponible en el momento y lugar adecuado.
- j) Mantener vehículos motorizados apropiados, que dispongan de condiciones mínimas de comodidad y seguridad, para el transporte de personas y/o equipos desde y hacia los lugares predestinados para realizar la navegación, así como de acuerdo a los parámetros ofrecidos para la actividad o programa y a la publicidad que se tiene.
- k) Acoger debidamente a sus clientes, en forma directa o a través de personal de acogida, aplicando los procedimientos escritos de recepción, tal como es descrito en Anexo A.
- l) 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 de canotaje en mar, río y aguas quietas o planas 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:

- a) Duración de la actividad (horas).
- b) Duración del programa (días).
- c) Posición geográfica de la actividad o programa (desde; hasta).
- d) Epoca del año o estacionalidad.
- e) Condiciones meteorológicas del lugar.
- f) Número de participantes mínimo y máximo.
- g) Límite de edad de los participantes, si existiera.
- h) Descripción y objetivos de la actividad.
- i) Variedad de la actividad (grado del río, duración y otros).
- j) Medios de transporte terrestre y náutico, según corresponda.
- k) Tipos de alojamiento a emplear, si corresponde.
- l) Comidas incluidas y no incluidas, si corresponde.

NCh2996

- m) Equipos y materiales incluidos y no incluidos.
- n) Otros servicios incluidos y no incluidos.
- o) Información de seguro
- p) Tarifas y condiciones de éstas.
- q) Sugerencia de ropa y equipo a utilizar, según corresponda.

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 y nacionalidad.
- b) La actividad, fecha y lugar donde se realizará la actividad o programa.
- c) Los 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.

4.2.3 Seguros

La persona natural o jurídica que ofrezca el servicio para la práctica guiada de la actividad de canotaje, debe contar como mínimo con un seguro 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 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 como mínimo lo siguiente, tomando en consideración lo indicado en Anexo B:

- a) Identificación y evaluación de los riesgos asociados a la práctica del canotaje en mar, río o aguas quietas o planas.
- b) Identificación y evaluación de los riesgos asociados al medio de transporte terrestre y náutico utilizado.

- c) Definición de criterios para evaluar el nivel de riesgo, condiciones y factores asociados a la práctica de la actividad, tanto para los guías como para los clientes.
- d) Zonas de práctica para entrenamiento del personal.
- e) Los elementos que pueden afectar el nivel de riesgo (condiciones meteorológicas de los cursos navegables, grado de dificultad para acceder a equipos de emergencia y similares).
- f) Condiciones relativas a la práctica de la actividad (número de participantes, variedad de la actividad, idioma que se maneja u otros).
- g) Caracterización del cliente (edad mínima, salud, condiciones físicas, experiencia técnica 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) Formación e iniciación mínima entregada a los clientes.
- l) Criterios para suspender la actividad.
- m) Preparación de itinerarios.
- n) Inspección y reconocimiento de lugares.
- o) Provisión de equipos de seguridad y de primeros auxilios.
- p) Política de mantenimiento de equipos (incluye los vehículos y embarcaciones).
- 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.

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, considerando lo indicado en Anexo B:

- a) Identificación de las personas responsables de la aplicación del plan de emergencia (jefe de guías u otro).
- b) Roles del personal implicado en el plan de respuesta a las emergencias.
- c) Equipos 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 en caso de catástrofes naturales.

4.2.5.2 El plan de respuesta a las emergencias, debe ser revisado anualmente.

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 tratarlos y si corresponde de las acciones correctivas.

4.3 Requisitos de personal

Independiente de las necesidades de personal para el adecuado desarrollo de la parte logística y administrativa, el servicio guiado de canotaje en mar, río y aguas quietas o planas, debe ser dirigido por un guía especializado, que cumpla los requisitos de NCh2950 y los indicados en cláusula 5 de esta norma, según corresponda. 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 Requisitos de equipamiento general para la actividad de canotaje

Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio guiado de canotaje, debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Contar con canoas o kayaks con todo su equipamiento completo (canoa o kayak, faldón de neopreno, remo, chaleco salvavidas, casco, cuerda de rescate y/o cuerda de remolque, según corresponda, cuchillo y sistema de comunicación).

NCh2996

- b) Contar con equipos de comunicación (teléfono, radio de comunicación u otro similar).
- c) Contar con una selección de materiales y exigencia de ropa, adecuada para la actividad, (ver 4.4.2).
- d) Tener a disposición del cliente, equipos y embarcaciones en buen estado de funcionamiento y operatividad.
- e) Verificar todo equipo y embarcaciones, antes, durante y después de cada actividad, de acuerdo a la normativa aplicable; esta actividad es responsabilidad del guía de la actividad y debe incluir la verificación de la presencia de roturas o fisuras de la embarcación, filtraciones u otro defecto.
- f) Verificar todo equipo y embarcaciones no utilizado por un tiempo prolongado, o que sea objeto de un transporte (mudanza, entrega u otro); esta actividad es responsabilidad de la persona natural o jurídica que presta el servicio.
- g) Identificar por medio de una marca o etiqueta los equipos y embarcaciones defectuosos, para prevenir su uso.
- h) Llevar un botiquín de primeros auxilios en los medios de transporte terrestre y un botiquín de primeros auxilios en la embarcación del guía.

4.4.2 Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio guiado de canotaje de mar, río y aguas quietas o planas, debe contar con vestimenta técnica y equipos para sus clientes y guía(s), según corresponda, considerando como mínimo lo siguiente:

- a) Trajes de neopreno y/o chaquetas impermeables, en el caso que las condiciones térmicas así lo requieran.
- b) Chalecos salvavidas, para clientes(s) y guía(s), diseñados exclusivamente para la actividad de canotaje, certificados por un organismo competente, con hebilla para ajuste y que permita la libertad de movimiento, manteniendo mayor porcentaje de flotabilidad en el frente que en la espalda; las hombreras de los chalecos deben estar confeccionadas de manera que permitan el elevamiento del cliente. El guía debe utilizar un chaleco salvavidas con colores identificables del resto de los clientes con sujeción para cuchillo y silbato, (ver Anexo C).
- c) Cuchillo específico para la actividad, que debe ir sujeto al chaleco salvavidas del guía o a la vestimenta, de manera tal, que sea utilizable con una sola mano.
- d) Cascos para cliente(s) y guía(s) diseñados para la navegación en ríos.

NOTA - La actividad de canotaje realizada en mar y en aguas quietas o planas, no requieren el uso de casco.

- e) Cuerda de rescate, ubicada en la embarcación del guía de la actividad, y una cuerda extra en el caso de navegación en lugares remotos.

- f) Línea de volcamiento (*flipline*) con mosquetón de seguridad.
- g) Equipos de comunicación radial banda marina para navegación en mar y VHF para navegación en ríos y aguas quietas o planas.
- h) Caja de reparaciones en cada embarcación, cuando la actividad se realice en un programa o en lugares remotos; la caja debe contener como mínimo: pegamento, tijeras y accesorios de repuesto.
- i) Remos para guía(s) y clientes.
- j) Remo de repuesto modelo ensamblable por cada seis clientes.

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

- a) Instrucciones o guía de uso y mantenimiento.
- b) Periodicidad o frecuencia del mantenimiento.
- c) Normativa que se aplica para el mantenimiento de los equipos.

4.4.4 Equipamiento y suministros específicos mínimos del guía para la navegación en mar

- Ropa interior térmica.
- Ropa exterior a prueba de agua o neopreno.
- Calzado.
- Remo.
- Embarcación (canoa o kayak, single o doble para dos remadores).
- Faldón de neopreno o nylon (dependiendo de la embarcación).
- Chaleco salvavidas.
- Ración personal de comida.
- Ración personal de agua.
- Bolsa seca.
- Bolsa de aire estabilizadora.
- Bomba de agua.

NCh2996

- Remo desmontable (*take a part*) por cada seis clientes (1:6).
- Silbato marino.
- Espejo de señales.
- Equipo banda marina 27 MHz VHF.
- Bengalas de luz aprobada por el organismo competente.
- Luz estroboscópica o luz incandescente.
- Cuerda de rescate de 20 m de polipropileno con resistencia superior a 300 kg.
- Cuchillo de rescate dentado.
- Mosquetones automáticos con seguro.
- Cordines.
- Cartas de navegación, en caso de navegación visual.
- Brújula, en caso de navegación visual.
- GPS, en caso de navegación instrumental.

4.4.5 Equipamiento y suministros específicos mínimos del cliente para la navegación en mar

- Ropa interior térmica.
- Ropa exterior a prueba de agua o neopreno.
- Calzado.
- Remo.
- Embarcación (canoa o kayak single o kayak doble para dos remadores).
- Faldón de neopreno o nylon (dependiendo de la embarcación).
- Chaleco salvavidas.
- Ración personal de comida.
- Ración personal de agua.
- Bolsa seca.

- Bolsa de aire estabilizadora.
- Bomba de agua.
- Silbato marino.
- Protector solar factor 20 o superior a prueba de agua.
- Lentes de sol con protección UV.
- Sombrero ala ancha o jockey tipo legionario.

4.4.6 Equipamiento específico mínimo del guía para la navegación en río

- Ropa interior térmica.
- Ropa exterior a prueba de agua o neopreno.
- Calzado.
- Remo.
- Casco.
- Embarcación (canoa o kayak, single o doble para dos remadores).
- Faldón de neopreno (dimensión según escotilla de la embarcación).
- Chaleco salvavidas (equipado para rescate).
- Bolsa seca.
- Bolsa de aire de flotación interna.
- Silbato a prueba de agua.
- Cuerda de rescate de 20 m de polipropileno con resistencia superior a 300 kg.
- Cuchillo de rescate dentado.
- Mosquetones automáticos con seguro.
- Cordines.
- Polea.

4.4.7 Equipamiento específico mínimo del cliente para la navegación en ríos

- Ropa interior térmica.
- Ropa exterior a prueba de agua o neopreno.
- Calzado.
- Remo.
- Casco.
- Embarcación (canoa o kayak, single o doble para dos remadores).
- Faldón de neopreno (dimensión según escotilla de la embarcación).
- Chaleco salvavidas.
- Bolsa de aire de flotación interna.
- Silbato a prueba de agua.

4.4.8 Equipamiento y suministros específicos mínimos del guía para la navegación en aguas quietas o planas

- Ropa interior térmica.
- Ropa exterior a prueba de agua.
- Calzado.
- Remo.
- Embarcación (canoa o kayak, single o doble para dos remadores).
- Faldón de neopreno o nylon (dependiendo de la embarcación).
- Chaleco salvavidas.
- Ración personal de agua.
- Bolsa seca.
- Bolsa de aire estabilizadora.
- Bomba de agua.
- Remo desmontable (*take a part*) por cada seis clientes (1:6).

- Silbato marino.
- Espejo de señales.
- Equipo de comunicación radial.
- Bengalas de luz aprobada por el organismo competente.
- Cuerda de rescate de 20 m de polipropileno con resistencia superior a 300 kg.
- Cuchillo de rescate dentado.
- Mosquetones automáticos con seguro.
- Brújula, en caso de navegación visual.

4.4.9 Equipamiento y suministros específicos mínimos del cliente para la navegación en aguas quietas o planas

- Ropa interior térmica.
- Ropa exterior a prueba de agua.
- Calzado.
- Remo.
- Embarcación (canoa o kayak, single o doble para dos remadores).
- Faldón de neopreno o nylon (dependiendo de la embarcación).
- Chaleco salvavidas.
- Ración personal de agua.
- Silbato a prueba de agua.

4.5 Requisitos de procedimientos

Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio guiado de canotaje en mar, río y aguas quietas o planas, 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.

NCh2996

- d) Manejo de grupos en terreno y en los cursos hídricos en relación a la actividad o programa.
- e) Análisis y evaluación de la actividad o programa.
- f) Tratamiento de los reclamos.
- g) Manejo de riesgos.
- h) Respuesta a emergencias en relación a la actividad o programa.
- i) Contratación y entrenamiento de personal.
- j) Manejo y mantenimiento de equipos y materiales.
- k) Conducción y mantenimiento de vehículos y embarcaciones.
- l) Adquisición y tratamiento de información relevante (condiciones meteorológicas, u otras).

4.6 Límites y obligaciones de la actividad del canotaje en mar, río y aguas quietas o planas

Para toda actividad guiada de canotaje, se debe cumplir con los requisitos siguientes:

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

- a) Seleccionar el lugar o zona de navegación y un lugar alternativo que contemple embarque y desembarque (de orilla de río, mar u otro tipo de embarcadero).
- b) Proveer a los clientes el equipo y la vestimenta técnica específica de la actividad (chalecos salvavidas y cascos protectores, así como trajes de neopreno o chaquetas impermeables, si corresponde), los cuales deben estar en buen estado de conservación y responder a la normativa aplicable.
- c) Informar a los clientes en el momento de la contratación del servicio, sobre el calzado y la ropa personal apropiada para la navegación.
- d) En el lugar seleccionado, el guía debe informar a los clientes, antes de equiparse, en que consistirá la navegación, indicando el lugar, profundidad, duración de la navegación, señales visuales básicas y procedimientos a seguir frente a problemas o emergencias.
- e) Registrar los nombres de los clientes y guía(s) con la hora de inicio y término de la navegación.

4.6.2 Requisitos de los clientes

Los clientes que participan en la actividad guiada de canotaje en mar, ríos y aguas quietas o planas, deben cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

4.6.2.1 Navegación en mar

4.6.2.1.1 Clase I (Aguas protegidas)

Edad mínima 14 años, o bien entre cuatro años y menor de 14 años, acompañado de uno de sus padres o tutor.

4.6.2.1.2 Clase II (Costa abierta)

- a) Edad mínima 16 años, o bien entre 12 años y menor de 16 años, con autorización simple de uno de los padres o tutor o participar acompañado de uno de ellos.
- b) Debe saber nadar.
- c) El cliente no debe tener impedimentos físicos que le impidan remar o nadar.

4.6.2.1.3 Clase III (Costa abierta de extrema dificultad) y Clase Antártico (Costa antártica)

- a) Edad mínima 18 años.
- b) Debe saber nadar.
- c) El cliente no debe tener impedimentos físicos que le impidan remar o nadar.

4.6.2.2 Navegación en río

- a) Para navegaciones en ríos grados I hasta III: edad mínima 14 años, o bien entre ocho años y menor de 14 años, con autorización simple de uno de los padres o tutor, utilizando chalecos salvavidas a la medida y canoa o kayak a la medida.
- b) Para navegaciones en ríos grados IV y V: edad mínima 16 años, o bien entre 14 años y menor de 16 años, con autorización de uno de los padres o tutor.
- c) Para navegaciones en ríos de grado IV y V, el cliente debe saber nadar en posición defensiva y agresiva.
- d) En cualquier navegación, el cliente no debe tener impedimentos físicos que le impidan remar o nadar.

NCh2996

4.6.2.3 Navegación en aguas quietas o planas

Edad mínima 14 años, o bien entre cuatro años y menor de 14 años, acompañado de uno de sus padres o tutor.

4.6.3 Límites de clientes por guía

Se debe cumplir lo especificado en Anexo D.

5 Requisitos del guía de canotaje

Toda persona natural para ser guía especializado de canotaje en mar, río y aguas quietas o planas, debe cumplir con los requisitos y criterios de desempeño siguientes:

5.1 Requisitos de formación, competencia y experiencia laboral

5.1.1 Formación y competencias

El guía de canotaje debe cumplir con los requisitos establecidos en NCh2950.

5.1.2 Conocimientos y competencias específicas de guías de canotaje en mar

Todo guía de canotaje en mar, debe tener suficiente comprensión y dominio de los siguientes temas para planificar y realizar navegaciones en todas las condiciones típicas que se encuentren en el entorno local, y planificar y responder a posibles emergencias durante dicha navegación:

- a) Equipos, materiales e implementos para canotaje en mar.
- b) Nociones básicas de navegación, hidrografía.
- c) Técnicas de remado en todas las direcciones.
- d) Práctica de natación en mar.
- e) Primeros auxilios relacionados con el canotaje en mar.
- f) Planificación y gestión programas de canotaje en mar.
- g) Comunicaciones, tanto durante la navegación como en tierra.
- h) Prácticas de seguridad recomendadas en la navegación en distintos ambientes.
- i) Procedimientos de navegación, según la clase de navegación.
- j) Interpretación de corrientes, mareas y oleaje.

- k) Procedimiento de accidente y rescate.
- l) Técnicas de rescate y evacuación.
- m) Procedimientos en caso de pérdida de un cliente.
- n) Conocimiento y comprensión de la legislación y los requisitos legales relacionados con el canotaje.
- o) Cuidado del medio ambiente.
- p) Cuidado de los clientes.
- q) Evaluación del sector.
- r) Técnicas de orientación.
- s) Interpretación y manejo de técnicas de navegación con cartas marinas.
- t) Orientación visual según condiciones geográficas.
- u) Uso de brújula y sistemas de navegación satelital GPS.
- v) Interpretación de reportes meteorológicos.

Adicionalmente, debe tener suficiente comprensión y dominio de los siguientes temas, según corresponda a la clase de navegación en que presta sus servicios como guía:

5.1.2.1 Guía canoista en mar para navegación clase II

- a) Giro esquimal.
- b) Manejos de instrumentos (barómetros, termómetros, anemómetro).
- c) Operación de radio de banda marina.
- d) Reparación de equipos y materiales.
- e) Coordinación de operaciones de rescate terrestre y marítimo.

5.1.2.2 Guía canoista de mar para navegación clase III

Los indicados para guía canoista en clase II y adicionalmente lo siguiente:

- a) Giro esquimal a todo evento.
- b) Manejo de técnicas de supervivencia.

NCh2996

- c) Primeros auxilios en condiciones extremas.
- d) Coordinación de operaciones de rescate marítimo y aéreo.

5.1.2.3 Guía canoista antártico

Los indicados para guía canoista en clase III y adicionalmente lo siguiente:

- a) Manejo de técnicas de supervivencia en ambiente de frío extremo.
- b) Navegación entre iceberg.

5.1.3 Conocimientos y competencias específicas de guías de canotaje en río

Todo guía de canotaje en río, debe tener suficiente comprensión y dominio de los siguientes temas para planificar y realizar navegaciones en todas las condiciones típicas que se encuentren en el entorno local, y planificar y responder a posibles emergencias durante dicha navegación:

- a) Equipos, materiales e implementos de canotaje en río.
- b) Lectura e interpretación de rápidos y aguas blancas.
- c) Técnicas de remado en todas las direcciones.
- d) Práctica de natación en río en posición defensiva y agresiva.
- e) Primeros auxilios relacionados con el canotaje en ríos.
- f) Planificación y gestión programas de canotaje en ríos.
- g) Comunicaciones, tanto durante la navegación como en tierra.
- h) Prácticas de seguridad recomendadas en la navegación en distintos ambientes.
- i) Procedimientos de navegación, según la clase de navegación y grado de dificultad.
- j) Procedimiento de accidente y rescate.
- k) Técnicas de rescate y evacuación.
- l) Procedimientos en caso de pérdida de un cliente.
- m) Conocimiento y comprensión de la legislación y los requisitos legales relacionados con el canotaje.
- n) Cuidado del medio ambiente.

- o) Cuidado de los clientes.
- p) Evaluación del sector.
- q) Técnicas de orientación.
- r) Orientación visual según condiciones geográficas.
- s) Interpretación de reportes meteorológicos.

Adicionalmente debe tener suficiente comprensión y dominio de los siguientes temas, según corresponda al grado de dificultad de los ríos en que presta sus servicios como guía:

5.1.3.1 Guías canoistas en ríos grado III

- a) Giro esquimal.
- b) Reparación de equipos y materiales.
- c) Coordinación de operaciones de evacuación terrestre.

5.1.3.2 Guías canoistas en ríos grado IV

Los indicados para grado III y adicionalmente lo siguiente:

- a) Giro esquimal en a lo menos dos estilos diferentes.
- b) Diseño y planificación de planes de contingencia y evacuación terrestre y aéreo.
- c) Operación de radios.

5.1.3.3 Guías canoistas en ríos grado V

Los indicados para grado IV y adicionalmente lo siguiente:

- a) Manejo de técnicas de supervivencia.
- b) Primeros auxilios avanzado en condiciones extremas.

5.1.4 Conocimientos y competencias específicas de guías de canotaje en aguas quietas o planas

Todo guía de canotaje en aguas quietas o planas, debe tener suficiente comprensión y dominio de los siguientes temas para planificar y realizar navegaciones en todas las condiciones típicas que se encuentren en el entorno local y planificar y responder a posibles emergencias durante dicha navegación:

- a) Equipos, materiales e implementos para canotaje en aguas quietas o planas.
- b) Reparación de equipos y materiales.

NCh2996

- c) Técnicas de remado en todas las direcciones.
- d) Interpretación del medio ambiente.
- e) Primeros auxilios relacionados con el canotaje de aguas quietas o planas.
- f) Planificación y gestión programas de canotaje en aguas quietas o planas.
- g) Comunicaciones, tanto durante la navegación como en tierra.
- h) Prácticas de seguridad recomendadas en la navegación de aguas quietas o planas.
- i) Técnicas de rescate y evacuación.
- j) Coordinación de operaciones de evacuación terrestre.
- k) Conocimiento y comprensión de la legislación y los requisitos legales relacionados con el canotaje.
- l) Cuidado del medio ambiente.
- m) Cuidado de los clientes.
- n) Evaluación del sector.
- o) Técnicas de orientación.
- p) Interpretación de reportes meteorológicos.

5.1.5 Experiencia en navegación para guías de canotaje

El guía debe demostrar experiencia atinente a la especialidad de canotaje en la forma siguiente:

5.1.5.1 Guía canoista en mar

- a) Para navegación clase I, experiencia mínima de cinco navegaciones superiores a dos días, las cuales deben estar registradas en su libro bitácora.
- b) Para navegación clase II, experiencia mínima de cinco navegaciones superiores a cinco días de al menos 100 km de distancia cada una en costa abierta, las cuales deben estar registradas en su libro bitácora.
- c) Para navegación clase III, experiencia mínima de 10 navegaciones de a lo menos 10 días, y al menos 300 km en condiciones de costa abierta de extrema dificultad, las cuales deben estar registradas en su libro bitácora.

- d) Para navegación clase antártico, experiencia mínima de 10 navegaciones de a lo menos siete días, y al menos 300 km en condiciones de costa antártica, las cuales deben estar registradas en su libro bitácora.

5.1.5.2 Guía canoista en ríos

- a) Para ríos grados I a III, experiencia mínima de dos años y al menos 100 navegaciones en ríos grado III, las cuales deben estar registradas en su libro bitácora.
- b) Para ríos grado IV, experiencia mínima de dos años y al menos 100 navegaciones en ríos grado IV, las cuales deben estar registradas en su libro bitácora.
- c) Para ríos grado V, experiencia mínima de dos años y al menos 100 navegaciones en ríos grado V, las cuales deben estar registradas en su libro bitácora.

5.1.5.3 Guía canoista en aguas quietas o planas

Experiencia mínima de un año y al menos 50 navegaciones en aguas quietas o planas, no inferiores a 50 km, las cuales deben estar registradas en su libro bitácora.

5.2 Estado físico

El guía de canotaje para actividades en mar, río y aguas quietas o planas, debe demostrar, mediante test de recuperación o certificado vigente, capacidad física acorde con la actividad.

5.3 Requisitos en su desempeño como guía de canotaje en mar, río y aguas quietas o planas

5.3.1 Requisitos generales

Todo guía de canotaje en mar, río y aguas quietas o planas, 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 los elementos de seguridad que la actividad requiere.
- f) Asegurarse que los clientes cuenten y utilicen adecuadamente el equipo y vestimenta propia de la actividad.

NCh2996

- g) Asegurarse que los equipos y vestimentas 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 o record con registro de los principales acontecimientos de la navegación.

5.3.2 Habilidades de liderazgo

El guía de canotaje en mar, río y aguas quietas o planas, debe contar con las habilidades de liderazgo para el manejo de grupos, de acuerdo a NCh2950.

5.3.3 Procedimientos relacionados con la navegación

El guía de canotaje debe demostrar competencia para aplicar los procedimientos siguientes relacionados con la variedad de canotaje (navegación en mar, río o aguas quietas o planas), en que postule a la certificación.

5.3.3.1 Planificación y preparación de la navegación

- Elaboración de listado de participantes en la actividad, incluido el guía.
- Selección del lugar considerando las capacidades del equipo y los factores medioambientales.
- Plan de emergencia y preparación del equipo.

5.3.3.2 Información previa a la navegación

- Preparación del equipo para la navegación.
- Asignación de equipos.
- Descripción de la navegación.
- Plan de navegación y seguridad.
- Utilización de equipos de seguridad.
- Posición de nado a adoptar en caso de caída a las aguas.
- Peligros propios de la navegación.
- Ubicación del botiquín.
- Procedimientos en caso de problemas/emergencias.

- Consideraciones del lugar/medioambientales.
- Comunicación.

5.3.3.3 Realización de la navegación

Equipamiento y comprobación previa a la navegación:

- Control de la entrada.
- Control de navegación.
- Control continuo de las condiciones medioambientales.
- Alerta permanente del nivel de estrés de los clientes.
- Identificación de los peligros de la navegación.
- Reacción apropiada a problemas y emergencias.
- Control de navegación y salida segura.

5.3.3.4 Procedimiento después del navegación

- Comprobación del estado del cliente.
- Comprobación de equipos y materiales.
- Cuidado del equipo y mantenimiento después de la navegación.

5.3.3.5 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.
- Acciones efectivas de emergencia en tierra.
- Conocimiento de técnicas de rescate.
- Gestión de situaciones de emergencia incluyendo la coordinación con los servicios de emergencia.

5.4 Primeros auxilios

El guía de canotaje en mar, río y aguas quietas o planas, debe completar como mínimo un curso en primeros auxilios y resucitación cardio pulmonar (RCP) y contar con un certificado vigente otorgado por una institución reconocida.

6 Criterios de competencia de la actividad

Se considera que una persona natural o jurídica es competente para la realización de servicios guiados de canotaje en mar, ríos y aguas quietas o planas, 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 canotaje en mar, río y aguas quietas o planas

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 clientes, transporte, comentarios del itinerario) y realiza una evaluación de ésta.

6.2.6 Solicita de la organización responsable de una salida, en caso de evaluarlo necesario, mayor información sobre las capacidades de los clientes, como cualquier otra información que se considere pertinente.

6.2.7 Realiza durante la actividad una evaluación periódica del nivel de conformidad de los clientes.

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

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

6.3 Calidad de los servicios de otro personal

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 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 le 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, 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.

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

6.6.7 Informa al cliente sobre las condiciones, nivel técnico y físico que la actividad o programa solicitado requiere.

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 establecido 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, operatividad, estado y limpieza, en función de las especificaciones de cada uno de ellos y las recomendaciones del fabricante.

6.7.5 Suministra al guía los equipos 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 clientes, 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 a 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 el de telecomunicaciones y vehículos motorizados, 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 (de los) guía(s).
- b) Presentación del programa.
- c) Desarrollo de los objetivos.
- d) Presentación de los parámetros bajo los cuales se manejará la actividad.
- e) Presentación de los códigos de comunicación.
- f) Presentación de los parámetros de seguridad.
- g) Presentación de los parámetros de respeto al medio ambiente.
- h) Presentación de posibles escenarios.
- i) Presentación de las actividades de las próximas horas.
- j) Respuesta a preguntas e inquietudes de los clientes.

A.4 Procede a una revisión y chequeo de equipo de los clientes.

A.5 Reúne, antes del inicio de la actividad, a las personas que participarán de la misma para darles la información e instrucciones que deberán tener presente durante el desarrollo de ésta, considerando al menos los puntos siguientes:

- a) Una introducción de la actividad que se desarrollará y del lugar, además del objetivo de la misma; en caso de tratarse de un programa, también habrá una reunión corta al inicio de cada día.
- b) Recordarles los puntos más importantes acerca de las precauciones que deben seguir en materia de seguridad, ética, cuidado del medio y comportamiento preventivo.
- c) Coordinar el horario del día.
- d) Repasar las condiciones de la actividad (etapa, niveles de dificultad, esfuerzo que deberán realizar las personas participantes y similares).
- e) Demostración y descripción del uso de cada una de las partes que compone el material técnico y de seguridad en uso, por primera vez durante ese día.
- f) Chequear el estado físico, actitud y aprehensiones de las personas que participan en esta actividad, y que complementa la información contenida en la ficha que contiene el perfil del cliente.
- g) Resumen verbal, si corresponde, de los 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, 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.

NCh2996

- c) Evaluación de la actividad o programa.
- d) Evaluación del (de los) guía(s) (en caso de ser más de uno, idealmente se individualizan).
- e) Evaluación de los equipos.
- f) Evaluación de los servicios.
- g) Calidad del resultado para el cliente.

A.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 para canotaje de mar, río y aguas quietas o planas - Mecanismos de respuesta 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, experiencia y habilidad.
- a.3) Medios materiales: ¿Qué tenemos? ¿Qué necesitamos? ¿Qué podemos usar? ¿Cómo lo vamos a usar? ¿Dónde lo vamos a usar?
- a.4) Otros: Número de personas involucradas - Epoca del año - Morfología 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) Chequeo de lugares habituales.
- c.2) Definición de la búsqueda.

NCh2996

- c.3) Area de búsqueda: Aérea - Fluvial - Terrestre.
- c.4) Definición sistema.
- c.5) Definición patrullas.
- c.6) Comunicación: Organización - Coordinación.
- c.7) Logística: ¿Qué tenemos? - ¿Qué necesitamos?

D. Rescate

- d.1) Tipo de rescate.
- 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.
- d.6) Plan alternativo, si al primer intento se falla.

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.
- 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)

**Chalecos salvavidas y su clasificación según nivel de flotación -
United State Coast Guard**

Chaleco Tipo I	22 lb - 10 kg
Chaleco Tipo II	15,5 lb - 7,75 kg
Chaleco Tipo III (mínimo para canotaje)	15,5 lb - 7,75 kg
Chaleco Tipo IV (para rescate)	15,5 a 22 lb - 7,75 kg
Chaleco Tipo V	15,5 a 22 lb - 7,75 kg

Anexo D (Normativo)

Relación de clientes por guía según actividad

Navegación en aguas quietas o planas

1:6 En canoas o kayaks singles.

1:8 En canoas o kayaks dobles.

1:4 En las condiciones especiales siguientes:

- Participantes con necesidades especiales.
- Participantes en educación primaria.
- En condiciones meteorológicas adversas de viento, frío y baja temperatura del agua.
- Lugares lejanos a centros asistenciales.
- Lugares de los cuales no existan reportes meteorológicos.
- Lugares con cambios meteorológicos impredecibles (cuerpos de agua cercanos a montañas).

1:12 En las condiciones especiales siguientes:

- Participantes sobre 17 años de edad.
- Participantes con experiencia individual o grupal, capaces de solucionar problemas en la navegación.
- Participantes habituados a usar equipos de navegación y distintos tipos de canoas o kayaks.
- Lugar con condiciones meteorológicas adecuadas con luz, temperatura ambiental, viento y del agua.
- Lugares cercanos a centros asistenciales.

Navegación en ríos

1:6 En ríos de clase IV y V.

1:4 En las condiciones especiales siguientes:

- Participantes con necesidades especiales, incluidas deficiencia conductual, física o mental.

NCh2996

- Participantes en educación primaria.
- El río se encuentra en su mayor nivel de caudal.
- Baja temperatura del agua, lo cual afecta las capacidades de los participantes.
- Río ubicado en un área remota.
- Ríos con lugares de detención distantes entre sí.
- Ríos con secciones de navegación técnica constante.
- Ríos con gran cantidad de obstáculos.
- Lugar de salida del río es dificultosa y alejada.

1:10 En las condiciones especiales siguientes:

- Participantes sobre 17 años de edad.
- Participantes experimentados en ríos de graduación superior.
- Río con caudal moderado.
- Baja temperatura del agua, lo cual afecta las capacidades de los participantes.
- Río conocido por el guía.
- Río con gran cantidad de lugares de detención y de puntos de salida.
- Río adecuado nivel de soporte o asistencia externa.
- Guía con calificación superior para navegación en ríos sobre clase IV.

Navegación en mar

1:6 Navegación en canoas o kayaks singles.

1:8 Navegación en canoas o kayaks dobles.

1:2 En las condiciones especiales siguientes:

- Participantes con necesidades especiales, incluidas deficiencia conductual, física o mental.
- Participantes en educación primaria.
- En condiciones meteorológicas adversas de viento, frío y baja temperatura del agua.

- En condiciones de navegación que incluyen oleaje, olas quebradas, marea salpicada.
- Baja temperatura del agua, lo cual afecta las capacidades de los participantes.
- Navegación alejada de la costa, alejada de puntos de observación.
- Lugar de salida con olas sobre 1 m de altura.
- Lugares de los cuales no existan reportes meteorológicos.
- Lugares con cambios meteorológicos impredecibles (cuerpos de agua cercanos a montañas).

1:10 En las condiciones especiales siguientes:

- Los participantes son adultos.
- Participantes con experiencia individual o grupal, capaces de solucionar problemas en la navegación.
- Lugar con condiciones meteorológicas adecuadas con luz, temperatura ambiental, viento y del agua.
- Temperatura del agua tibia con bajo riesgo para los participantes.
- Lugar de navegación no remoto y con puntos de asistencia externa disponible.
- Lugar de navegación con puntos de observación desde tierra.
- Guía con calificación y experiencia superior para la navegación.
- Participantes habituados a usar equipos de navegación y distintos tipos de canoas o kayaks.
- Lugares cercanos a centros asistenciales.

Anexo E (Informativo)

Terminología de canotaje en mar, río y aguas quietas o planas

A continuación se indican algunos términos que pueden ser útiles para una mejor comprensión de la actividad de canotaje.

E.1 Definiciones generales

E.1.1 chaleco salvavidas: elemento de flotación, diseñado para aumentar el coeficiente de flotación del usuario, diseñado para ser utilizado en actividades acuáticas en mar, ríos y aguas quietas o planas, construido con tela y espuma de alta densidad, flexible, cómodo y provisto de hebillas ajustables. Su mayor porcentaje de flotabilidad se encuentra en la zona frontal. En los modelos diseñados para ser usados por guías de canotaje, éste posee un arnés y una serie de bolsillos y cintas para incorporar otros elementos como lo son cuchillo o cortaplumas, silbato

E.1.2 traje de agua; *wet suit*: vestimenta construida de neopreno cuyo fin es producir un aislamiento térmico del medio externo y que se utiliza como medida de protección en condiciones de navegación en ambientes fríos

E.2 Definiciones de río

E.2.1 efecto hidráulico: movimiento del agua causado por presión

E.2.2 remanso; eddy: flujo de agua en reversa horizontal donde la presión de la corriente y un obstáculo (roca) causan que el agua detrás del obstáculo fluya en reversa y en dirección contraria a la corriente del río (río arriba)

E.2.3 eddy fence: línea evidente en el río donde la corriente se mueve en direcciones opuestas, de cada lado del río, estas diferencias de la corriente entre el eddy y la corriente de flujo principal, genera desde una línea que marca la superficie, olas, o hasta una pared de agua, rompiendo la cresta alrededor del obstáculo y la recirculación horizontal

E.2.4 hoyo, hueco o hidráulica: flujo de agua en reversa vertical (caída de agua), donde la presión de la corriente está cayendo sobre una gradiente, causando un canal de agua en la base de la gradiente, el cual es forzado a regresar a la superficie. En este punto una parte del agua continúa su recorrido río abajo y otra parte es sujeta por una fuerza de succión regresándola a la base de la gradiente

E.2.5 olas detenidas: serie de olas rítmicas, las cuales son causadas por la convergencia de la corriente principal como resultado del aumento del flujo de agua. Los obstáculos sumergidos u orillas de río, incrementan la velocidad del río y la gradiente forma efectos de hoyos o hidráulicas río abajo

E.2.6 hoyo ceñido: hidráulica natural en la cual los bordes externos se sitúan río arriba y cuando se mira río arriba éste parece un ceño fruncido tendiendo a permanecer revolviéndose en sí mismo

E.2.7 hoyo sonriente: hidráulica natural la cual demarca sus orillas, elaborando una curva río abajo. Cuando es observado río arriba parece una sonrisa

E.2.8 "V"s hacia abajo: flujo de agua en forma de V apuntando río abajo, esto es causado por la convergencia de flujos dentro de canales de menor resistencia. Una serie de Vs apuntado río abajo indican el canal principal

E.2.9 "V"s hacia arriba: flujo de agua en forma de V apuntando río arriba, esto es causado por el flujo de agua río abajo alrededor de un obstáculo, objetos sumergidos

E.2.10 colador: acumulación de basura, rocas, troncos estancados y similares que permiten el flujo del agua del río hacia abajo, pero no así el de un kayak o persona nadando

E.2.11 undercut, socavón o sifón: roca erosionada por la acción de la fuerza del agua

E.2.12 almohadilla o colchón de agua: gran volumen de agua subiendo por un objeto que obstruye la porción más grande del río, para luego bajar por sus costados y continuar su curso

E.2.13 remos para río: elemento que posibilita la propulsión de la embarcación en el proceso de navegación en canoas o kayaks. Este tiene un largo aproximado de 1,90 m a 2,10 m y está construido con refuerzos en sus extremos para no sufrir daños por efecto de golpes con piedras u otros elementos que se encuentran en el río

E.2.14 faldón de río: elemento que sella la escotilla de la canoa o kayak impidiendo el ingreso del agua. Estos deben ser neopreno. El borde que acopla a la escotilla de la embarcación debe estar hecho con elástico cilíndrico o goma y debe poseer una cinta en su extremo delantero para su rápida extracción

E.2.15 kayak de río: embarcación hueca de casco plano o semirredondeado, sin compartimentos sellados, construido de material plástico, polietileno o carbón y kevlar, para la navegación de ríos y resistencias ante impactos. Este posee asas tanto en la parte anterior como posterior para su transporte y rescate. Su diseño incorpora un habitáculo para el usuario, en cuyos bordes se instala el faldón

E.2.16 casco: implemento de protección para la cabeza, construido de material plástico, polietileno, fibra de vidrio o carbón y kevlar y que posee en su interior almohadillas de espuma para su adecuado calce y absorción de impactos

E.2.17 bolsa de aire: elemento de flotación construido en material impermeable y que posee una boquilla para el ingreso y retención de aire. Su función es aportarle mayor flotabilidad al kayak de río cuando ha ingresado agua en su interior

E.2.18 ferry: maniobra de navegación tendiente a cruzar un río desde una rivera a la otra

E.2.19 velocidad absoluta de la corriente: distancia que la corriente es capaz de recorrer respecto a un punto fijo en la orilla en un intervalo de tiempo determinado

E.2.20 velocidad absoluta de la embarcación: distancia que una embarcación es capaz de recorrer respecto a un punto fijo en la orilla en un intervalo de tiempo determinado

E.2.21 velocidad relativa de una embarcación: corresponde a la diferencia entre la velocidad absoluta de la embarcación y la velocidad absoluta de la corriente

E.2.22 portage; portaje: acción de transportar la embarcación y sus equipos por tierra con el objeto de evitar la navegación de una sección de río de alto riesgo o no susceptible de navegar

E.3 Definiciones de mar

E.3.1 kayak de mar: embarcación hueca de casco semirredondeado, con compartimentos sellados para el transporte de carga y flotación, construido de material madera, piel de animal o artificial, plástico, polietileno o carbón y kevlar, para la navegación en mar. Este posee asas tanto en la parte anterior como posterior para su transporte y rescate. Su diseño incorpora un habitáculo para el usuario, en cuyos bordes se instala el faldón. Algunos modelos incorporan en su parte posterior timones de dirección, los cuales son controlados desde el interior por el kayakista

E.3.2 remos para mar: elemento que posibilita la propulsión de la embarcación en el proceso de navegación en canoas o kayaks. Este tiene un largo aproximado de 2,10 m a 2,30 m, construido en plástico, polietileno, madera, fibra de vidrio o carbón y kevlar

E.3.3 faldón de mar: elemento que sella la escotilla del kayak impidiendo el ingreso del agua. Estos deben ser neopreno o nylon. El borde que acopla a la escotilla de la embarcación debe estar hecho con elástico cilíndrico o goma y debe poseer una cinta en su extremo delantero para su rápida extracción

E.3.4 anemómetro: equipo utilizado para medir la velocidad del viento

E.3.5 barómetro: equipo utilizado para medir la presión atmosférica

E.3.6 termómetro: equipo utilizado para medir la temperatura ambiental o del agua según tipo

E.3.7 teléfono satelital: sistema de comunicación telefónico satelital

E.3.8 bengalas: sistema de señalización mediante humo o luz incandescente usado en emergencias

E.3.9 GPS: sistema de posicionamiento satelital

E.4 Definiciones de aguas quietas o planas

E.4.1 remos para aguas quietas o planas: elemento que posibilita la propulsión de la embarcación en el proceso de navegación en canoas o kayaks. Este tiene un largo aproximado de 2,10 m a 2,30 m, construido en plástico, polietileno, madera, fibra de vidrio o carbón y kevlar

E.4.2 faldón de aguas quietas o planas: elemento que sella la escotilla del kayak impidiendo el ingreso del agua. Estos deben ser de neopreno o nylon. El borde que acopla a la escotilla de la embarcación debe estar hecho con elástico cilíndrico o goma y debe poseer una cinta en su extremo delantero para su rápida extracción

E.4.3 kayak de aguas quietas o planas: embarcación hueca de casco semirredondeado, sin compartimentos sellados, construido de madera, piel de animal o artificial, plástico, polietileno o carbón y kevlar, para la navegación de aguas quietas o planas. Este posee asas tanto en la parte anterior como posterior para su transporte y rescate. Su diseño incorpora un habitáculo para el usuario, en cuyos bordes se instala el faldón. Algunos modelos incorporan en su parte posterior timones de dirección, los cuales son controlados desde el interior por el kayakista

Turismo aventura - Canotaje - Requisitos

Adventure tourism - Canoeing - Requirements

Primera edición : 2006

Descriptor:

CIN
