

**NORMA  
ARGENTINA**

**IRAM-SECTUR  
42540**

Primera edición  
2008-01-15

---

---

## **Servicios turísticos de “rafting”**

Gestión de la calidad, la seguridad y el  
ambiente

Requisitos

Tourism services of rafting.  
Quality, safety and environmental management.  
Requirements



  
**ARGENTINA**  
Secretaría de Turismo

Referencia Numérica:  
IRAM-SECTUR 42540:2008

IRAM 2008-01-15

No está permitida la reproducción de ninguna de las partes de esta publicación por cualquier medio, incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso escrito del IRAM.

## Prólogo

Este grupo de normas que pretenden dar lineamientos a una actividad que hasta el momento no ha sido regulada de manera uniforme para todo el país, es un hito en el turismo y todos los actores reconocen la necesidad de profesionalizar la actividad ante la exigente demanda de los clientes.

La importancia de esta norma se deriva, sustancialmente, del hecho de que ésta representa una iniciativa pionera en la normalización argentina, con la que se consigue compatibilizar la terminología de este sector con un sistema de gestión que integra calidad, seguridad y ambiente.

Es innegable que si se aplican los principios de esta norma, las organizaciones pueden identificar oportunidades de mejoras que produzcan un sistema de gestión altamente eficaz, de gran beneficio para la organización y para sus clientes. Estos beneficios permitirán obtener resultados para el control del desarrollo de todos sus procesos, contribuyendo a que la misma sea rentable y sustentable en el tiempo.

## **Prefacio**

El Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) es una asociación civil sin fines de lucro cuyas finalidades específicas, en su carácter de Organismo Argentino de Normalización, son establecer normas técnicas, sin limitaciones en los ámbitos que abarquen, además de propender al conocimiento y la aplicación de la normalización como base de la calidad, promoviendo las actividades de certificación de productos y de sistemas de la calidad en las empresas para brindar seguridad al consumidor.

IRAM es el representante de la Argentina en la International Organization for Standardization (ISO), en la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT) y en la Asociación MERCOSUR de Normalización (AMN).

Esta norma IRAM es el fruto del consenso técnico entre los diversos sectores involucrados, los que a través de sus representantes han intervenido en los Organismos de Estudio de Normas correspondientes.

Esta norma fue elaborada en conjunto con la Secretaría de Turismo de la Nación (SECTUR) en virtud del convenio existente entre ambas entidades.

## Índice

	Página
0 INTRODUCCIÓN .....	7
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACION .....	7
2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA .....	8
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	8
4 PLANIFICACIÓN .....	11
5 GESTIÓN DE RECURSOS .....	12
6 OPERACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	14
7 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO .....	22
8 MEJORA .....	23
Anexo A (Informativo) Botiquín .....	24
Anexo B (Informativo) Programa internacional NDR (no deje rastro) .....	25
Anexo C (Informativo) Registro de actividades por guía .....	29
Anexo D (Informativo) Hipotermia e hidroclusión .....	30
Anexo E (Informativo) Bibliografía .....	31
Anexo F (Informativo) Integrantes de los organismos de estudio.....	32

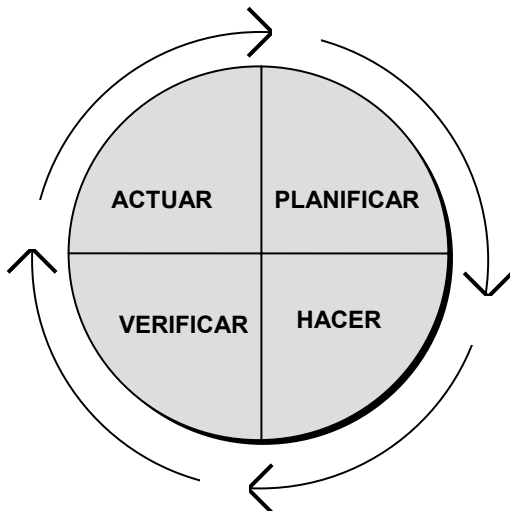


## Servicios turísticos de “rafting”

### Gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente Requisitos

#### 0 INTRODUCCIÓN

La presente norma surge como iniciativa del convenio IRAM-SECTUR para el desarrollo de normas específicas para el sector turístico que integren la gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente, en la prestación de servicios turísticos de “rafting”.



Este documento tiene ordenado sus requisitos siguiendo el esquema P-H-V-A Planificar-Hacer-Verificar-Actuar. Metodología que puede aplicarse a todos los procesos y puede describirse brevemente como:

**Planificar:** establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

**Hacer:** implementar los procesos.

**Verificar:** realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

**Actuar:** tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

El ordenamiento de los requisitos de esta norma permite a las organizaciones alinearlas con requisitos tales como los establecidos en las IRAM-ISO 9001, IRAM-ISO 14001 e IRAM 3800.

#### 1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACION

##### 1.1 Generalidades

Este documento especifica los requisitos para la gestión de servicios de turísticos en actividades de “rafting”, entendiéndose a tales como:

Modalidad de turismo activo que implica la acción de descender los ríos de montaña, rápidos u otros ríos navegables, en forma individual o grupal, en una embarcación apropiada para tal fin, sin otro medio de propulsión y control de la embarcación que el generado por los mismos navegantes con el empleo de remos

El presente documento integra los requisitos para la gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente, y es de aplicación a cualquier organización que pretenda:

- a) demostrar su capacidad para proporcionar servicios que satisfagan los requisitos del cliente, de gestión ambiental, de seguridad y los legales y reglamentarios aplicables;

- b) aumentar la satisfacción del cliente y de los grupos de interés (ej.: el estado y la comunidad);
- c) implementar operatorias adecuadas que promuevan el uso sustentable de los recursos naturales y culturales en las actividades desarrolladas, gestionando los impactos ambientales;
- d) demostrar la conformidad con esta norma por medio de la certificación/registro por un organismo externo a la organización;
- e) requerir un marco de referencia para la optimización de la prestación de servicios, actuando sobre los siguientes factores para una gestión que tienda a la excelencia:
  - 1) los procesos de la organización.
  - 2) la responsabilidad social y ambiental.
  - 3) el equipamiento.
  - 4) la seguridad.
  - 5) el personal.
  - 6) la información y la educación ambiental.

## 1.2 Aplicación

Todos los requisitos de este documento son genéricos y se pretende que sean aplicables a la prestación de servicios turísticos de "rafting" brindados por personas físicas o jurídicas, sin importar su ubicación geográfica.

Esta norma es aplicable a las actividades desarrolladas con balsas neumáticas

Cuando uno o varios requisitos de este documento no se pueden aplicar debido a la naturaleza de la organización y/o de su servicio, pueden considerarse para su exclusión.

Las organizaciones que presten servicios con una duración de menos de un día pueden excluir aquellos requisitos que sean excesivos con relación a la prestación ofrecida.

Cuando se realicen exclusiones, no se puede alegar conformidad con este documento excepto que éstas no afecten la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar servicios que cumplan con los requisitos del cliente, y los legales y reglamentarios aplicables, relacionados con la seguridad y el ambiente.

Las exclusiones deben documentarse y justificarse.

## 2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA

Los documentos normativos que se indican a continuación son indispensables para la aplicación de este documento.

Para los documentos normativos en los que se indica el año de publicación, se aplican las ediciones citadas.

Para los documentos normativos en los que no se indica el año de publicación, se aplican las ediciones vigentes, incluyendo todas sus modificaciones.

IRAM 3800 - Sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional. Requisitos.

IRAM-ISO 9000 - Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

IRAM-ISO 14050 - Gestión ambiental. Vocabulario.

## 3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Se entiende en el desarrollo y comprensión de los requisitos establecidos en la presente norma lo siguiente:

**3.1 accidente.** Evento (suceso o cadena de sucesos), que ocasiona lesión, enfermedad, muerte, daño u otras pérdidas.

**3.2 aguas blancas (rápidas, bravas).** Efecto causado por un ininterrumpido caudal de agua que circula por un río generalmente de monta-

ña y se denomina de esta manera por el color que adquiere el agua.

**3.3 aguas quietas; aguas planas.** Curso de agua cuyo oleaje no supera los 30 cm. Quieta, plana, sin olas de ninguna medida.

**3.4 aguas abiertas.** Navegación en aguas del borde costero con mínimos o ningún tipo de refugios.

**3.5 aspecto ambiental.** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente (IRAM-ISO 14050).

NOTA. Un aspecto ambiental significativo tiene o puede tener un impacto ambiental significativo.

**3.6 capacidad de carga.** Cantidad de personas y el tipo de uso que un sitio puede soportar, sin degradar los recursos, el ambiente del lugar, o la calidad de la experiencia de la visita.

**3.7 cliente.** Organización o persona que recibe un producto o servicio (Ejemplo: consumidor, usuario final, minorista, beneficiario y comprador).

NOTA. El cliente puede ser interno o externo a la organización (IRAM-ISO 9000).

**3.8 códigos de comunicación.** Conjunto de comandos verbales y no verbales que permiten unificar la transmisión e interpretación de un mensaje, relacionados con el desarrollo de las actividades

**3.9 embarcación de seguridad.** Son las embarcaciones de acompañamiento para asistencia y seguridad de otras embarcaciones. Su tripulación debe estar capacitada para tareas de navegación y rescate en rápidos o aguas blancas ("safety kayak", "catarraft", "ducky" o balsa).

**3.10 evaluación de riesgo.** Proceso global de estimar la magnitud de riesgos y decidir si un riesgo es o no tolerable (IRAM 3800).

**3.11 exploración ("scouting").** Técnica utilizada para reconocer una sección del río.

**3.12 Idóneo en "rafting".** Aquella persona que tiene la capacidad para liderar un grupo de clientes y que lo inserta en la actividad de turismo de "rafting". Que tiene conocimiento, experiencia y competencia técnica comprobable sobre la actividad.

**3.13 grados o clases de dificultad.** Corresponden a una escala Internacional (numerada del I al VI) que indica el grado progresivo de dificultad que ofrecen los rápidos de un río

**3.13.1 grado I.** Agua de corriente rápida, con olas chicas y movimientos pequeños. Pocas o ninguna obstrucción, todas fáciles de sortear con poco entrenamiento y estado técnico/físico. Escaso riesgo para nadadores.

**3.13.2 grado II.** Rápidos básicos con canales anchos y claros que son obvios sin tener que hacer scouting o porteo. Se requiere maniobrar de vez en cuando, remeros con experiencia sortearán las rocas y demás accidentes de tamaño medio con facilidad. Raras veces se lastima el nadador, y la ayuda del grupo, aunque es útil, casi nunca se necesita.

**3.13.3 grado III.** Rápidos con olas moderadas e irregulares que pueden ser difíciles de sortear. Se requieren maniobras complejas en una corriente rápida, con un buen control de la embarcación. Puede haber olas grandes u 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" o porteo a grupos inexperimentados. Las heridas a nadadores son raras, el autorescate suele ser fácil, pero la ayuda del grupo es necesaria a veces para no nadar mucho tiempo.

**3.13.4 grado IV.** Rápidos intensos y poderosos pero previsible, que requieren un manejo exacto de la embarcación en aguas turbulentas. Según el tipo del río, puede incluir grandes olas inevitables, con hoyos o recorridos estrechos que exijan maniobras rápidas. El riesgo de heridas al nadador es entre moderado a alto.

Las condiciones del agua pueden entorpecer el autorescate. Las maniobras de apoyo del grupo son necesarias y se deben practicar con asiduidad.

**3.13.5 grado V.** Rápidos extremadamente largos, turbulentos y congestionados que exponen al remero a un riesgo más que moderado. Las caídas pueden obligar a un recorrido por grandes olas y hoyos o cañones escarpados y congestionados; son complejos y exigentes. Los rápidos pueden continuar mucho tiempo entre zonas calmas. Lo que exige un alto nivel físico. Los pocos remolinos que existen pueden ser pequeños, turbulentos y difíciles de alcanzar.

**3.13.6 grado VI.** Estos recorridos suelen presentar extremos de peligrosidad; las consecuencias de un error suelen ser fatales; el rescate puede ser difícil y hasta imposible; dificultad solo para equipos de expertos. Éstas secciones de río rara vez han sido recorridas.

**3.14 hipotermia.** Disminución de la temperatura humana central debajo de 35 °C. Tradicionalmente, la hipotermia se considera como moderada arriba de 32 °C, severa entre 32 °C y 25 °C, y mayor bajo 25 °C. Pero su severidad depende de la condición del paciente, de la causa y de la velocidad de su instalación

**3.15 hidrocusión.** "Shock" traumático provocado por un cambio brusco de temperatura por caída al agua.

**3.16 identificación de peligros.** Proceso que permite reconocer que un peligro existe y que a la vez permite definir sus características (IRAM 3800).

**3.17 impacto ambiental.** Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización (IRAM-ISO 14050).

**3.18 incidente.** Evento que da lugar a un accidente o que tiene el potencial para producir un accidente (IRAM 3800).

**3.19 infraestructura.** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización (IRAM-ISO 9000).

NOTA. La infraestructura puede incluir, cuando sea aplicable:

- edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- equipo para los procesos, (tanto hardware como software), y
- servicios de apoyo tales como transporte o comunicación.

**3.20 kayak.** Embarcación hueca de casco semiredondo que puede estar construida en madera; polietileno; fibra de vidrio o derivados de polímeros. Puede contar con compartimientos estancos, o no y sus tripulantes deben desplazarse utilizando remos de dos palas.

**3.21 medio ambiente / ambiente.** Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones (IRAM-ISO 14050).

**3.22 peligro.** Fuente o situación que tiene un potencial de producir un daño, en términos de una lesión o enfermedad, daño a la propiedad, daño al ambiente del lugar de trabajo, o una combinación de éstos (IRAM 3800).

**3.23 "raft" o balsa.** Embarcaciones neumáticas diseñadas y construidas específicamente para la actividad de "rafting".

**3.24 "rafting" o flotada.** La acción de descender los ríos de montaña, rápidos u otros ríos navegables, en forma individual o grupal, en una embarcación apropiada para tal fin y debidamente habilitada por autoridad competente, sin otro medio de propulsión y control de la embarcación que el generado por los mismos navegantes con el empleo de remos.

**3.25 remo ("paddle").** Elemento de propulsión, utilizado para desplazarse en embarcaciones utilizadas en actividad de "rafting", kayak y canotaje.

**3.26 responsable técnico.** Persona que tiene conocimientos y competencias específicos de la actividad regulada por esta norma.

**3.27 riesgo.** Combinación entre la probabilidad de ocurrencia y las consecuencias de un determinado evento peligroso. (IRAM 3800)

**3.28 salvavidas.** Dispositivo de flotación personal, aprobado por autoridad competente.

**3.29 traje de neopreno.** Traje de protección a las bajas temperaturas, (confeccionado en espuma de neopreno de distintos espesores, en modelos de una o dos piezas, enteros, jardineiros o cortos).

**3.30 vehículo de apoyo.** Medio de transporte para brindar asistencia a la actividad.

NOTA. Además de las definiciones mencionadas, otras definiciones pueden considerarse en las IRAM-ISO 9000 - IRAM-ISO 14050.

## 4 PLANIFICACIÓN

### 4.1 Organización

La organización debe:

- a) identificarse con un nombre o razón social;
- b) disponer de un domicilio, para la recepción de documentación del cliente, teléfono, correo electrónico y sitio web, que facilite la tramitación de reservas, contrataciones, gestión de reclamos y, procesamiento y archivo de la documentación correspondiente a la actividad;
- c) designar un responsable técnico con conocimiento de la actividad que puede ser el mismo titular de la organización;
- d) disponer de clave de identificación tributaria otorgada por autoridad competente;
- e) identificar los requisitos legales y reglamentarios aplicables, relacionados con la actividad y con los programas, y dar evidencia de su cumplimiento;

- f) establecer, documentar y comunicar una política que incluya el compromiso con el cuidado ambiental, responsabilidad social, seguridad, calidad de los servicios, relación con prestadores asociados, con el personal y resguardo del equipamiento;
- g) demostrar que todos los requisitos de la presente norma se han implementado.

### 4.2 Documentación

#### 4.2.1 Control de los documentos

La organización debe establecer un procedimiento documentado para el control de los documentos requeridos por el sistema de gestión.

El procedimiento debe definir los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;
- c) asegurarse que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos;
- d) asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- e) asegurarse que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución; y
- f) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso que se mantengan por cualquier razón.

La realización de documentos debe estar en coherencia con la complejidad de la actividad y la competencia del personal que presta el servicio.

NOTA. La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio (papel, electrónico, etc.).

#### 4.2.2 Control de los registros

Los registros son una variedad de documentos que presentan resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desarrolladas. Los mismos deben identificarse, protegerse y conservarse para evitar su pérdida o deterioro, estableciendo el tiempo de retención y su disposición final.

Los registros deben estar disponibles ante consulta de los clientes o reclamos posteriores a la prestación del servicio.

## 5 GESTIÓN DE RECURSOS

### 5.1 Recursos humanos

La organización debe definir las responsabilidades y competencias necesarias para cada una de las funciones dentro del organigrama y para ello debe tener en cuenta la educación, la formación, las habilidades y la experiencia.

Se debe mantener registro de la definición de competencias para cada función dentro de la organización.

Siendo el idóneo en "rafting" el elemento clave en la prestación del servicio, éste debe demostrar las siguientes competencias como mínimo:

#### 5.1.1 De educación

La organización debe establecer el nivel de educación en base a la legislación y/o reglamentación vigente en cada jurisdicción, y en su ausencia debe ser establecido por la propia organización.

#### 5.1.2 De formación

La organización debe asegurar que el idóneo en "rafting" este formado en:

- a) navegación en ríos de montaña (de acuerdo al grado de dificultad del río donde opere);
- b) rescate en ríos de montaña;

- c) primeros auxilios en áreas agrestes. (cuando opere en ámbito agreste) o primeros auxilios de la Cruz Roja;
- d) prácticas de bajo impacto ambiental;
- e) concepto, componentes y características de las diversas modalidades y actividades de turismo activo en general, y de su actividad específica en particular;
- f) legislación y reglamentación tanto nacional como local y /o jurisdiccional para el desarrollo de las actividades que opera.

Como mínimo, un idóneo en "rafting" en la travesía, debe contar con curso de Primeros auxilios en áreas agrestes con una carga mínima de 40 h. Renovables periódicamente. Avalados por organismo reconocido.

NOTA. Estos temas pueden ser los contenidos de programas de formación profesional dictado por instituciones formadoras.

#### 5.1.3 De habilidades

La organización debe asegurar que el Idóneo en "rafting" posea las siguientes habilidades:

- a) capacidad de organización;
- b) manejo de grupos y capacidad de liderazgo;
- c) manejo de situaciones críticas;
- d) empatía;
- e) capacidad de observación;
- f) habilidades para el desenvolvimiento de actividades al aire libre;
- g) saber natación en aguas blancas o Descenso de ríos de montaña.

#### 5.1.4 De experiencia

El idóneo en "rafting" debe demostrar conocimiento y experiencia sobre:

- a) conocimiento del circuito a operar como idóneo en "rafting" o asistente;

- b) diversas modalidades y actividades de turismo activo en general, y de su actividad específica en particular.

NOTA. La organización puede demostrar la evaluación de habilidades del idóneo en "rafting", a través de evaluaciones de desempeño, observación de los registros de prestación del servicio, encuestas de satisfacción de cliente, entre otros.

### **Responsabilidades específicas del idóneo en "rafting"**

- a) Conocer la región en que se desarrolla la actividad y sus rutas alternativas;
- b) garantizar el buen desempeño del grupo, ritmo, cohesión, entre otros;
- c) tomar decisiones y adoptar medidas de contingencia en caso de riesgo o accidente
- d) suspender la actividad o retirar clientes de la actividad ante contingencias;
- e) no permitir el acceso a la actividad a las personas que no cumplan las pautas para el descenso en la balsa;
- f) capacitarse y actualizar sus conocimientos relacionados con la práctica;
- g) cumplir los requisitos legales aplicables a su actividad.

La organización debe establecer para las funciones pertinentes un plan de capacitación que incluya los periodos de actualización.

El plan de capacitación debe considerar como mínimo:

- a) leyes y reglamentos aplicables a la actividad;
- b) los valores naturales y culturales de la región (conocimientos sobre los atractivos locales y oferta turística de la zona);
- c) enfoque en el cliente. (pautas básicas de la atención al cliente y para una comunicación efectiva);

- d) equipamiento, instalaciones e infraestructura. (uso, mantenimiento y manipulación);
- e) cuidados ambientales (uso de recursos. control de emisiones. manejo de residuos. bajo impacto. presentación del personal. apariencia e higiene personal) ;
- f) prevención de accidentes de trabajo;
- g) curso de socorrismo en ambientes naturales con un mínimo de 85 h de formación teórico práctica, avalado por organismo reconocido (por ejemplo SAMM - Sociedad Argentina de Medicina de Montaña);
- h) búsqueda y rescate;
- i) respuesta a emergencias;
- j) información que se debe brindar a los clientes en cuanto a la protección del ambiente.

El plan de capacitación debe definirse en función del desempeño de los procesos, de las necesidades del personal, de encuestas de clientes y de actualización de métodos y nuevas prácticas.

Esta capacitación puede ser interna o externa

Mantener registros completos de la capacitación proporcionada.

Proveer a cada empleado los comprobantes que certifiquen la capacitación recibida, así como las habilidades demostradas y desarrolladas.

### **5.2 Equipamiento**

La organización debe:

- a) determinar, proporcionar y mantener el equipo y las instalaciones necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del programa y la prestación del servicio;
- b) establecer un procedimiento documentado donde se establezca la metodología y las responsabilidades para la gestión y el mantenimiento en condiciones operativas y

seguras del equipo identificado, instrucciones o guía de uso y mantenimiento, periodicidad o frecuencia del mantenimiento; mantener un control actualizado del tiempo de uso de los equipos, respetando la vida útil establecida por el fabricante y la normativa que se aplica para el mantenimiento de los equipos;

- c) asegurar a lo largo de la prestación del servicio las condiciones de operatividad y funcionalidad de los equipos propios y contratados:
- vehículos de apoyo.
  - vehículos para traslado de pasajeros.
  - equipos de comunicaciones.
  - equipo individual y colectivo.
  - equipo contratado.
- d) asegurar que todos los idóneos de “rafting” y clientes involucrados dispongan del equipo necesario de acuerdo a lo dispuesto en el programa considerando la actividad a realizar, estacionalidad, altura y ambiente (ver apartado 6.1.2);
- e) establecer métodos (cuando la organización disponga de instalaciones para la prestación del servicio) para asegurar las condiciones de habitabilidad que no afecten la salud del cliente y del prestador (por ejemplo condiciones de limpieza, condiciones edilicias, fumigación, entre otros).

Cuando el equipo y las instalaciones sean contratados a terceros, se debe tener constancia del mismo tratamiento por parte del proveedor.

Los clientes pueden utilizar el equipo propio debidamente inspeccionado y autorizado por la organización para su uso en el programa.

Deben mantenerse registros de los resultados del mantenimiento.

## 6 OPERACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 6.1 Diseño de programa

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del servicio.

#### 6.1.1 Relevamiento de los datos de entrada del diseño de programa

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del programa y mantenerse documentado.

Estos elementos de entrada deben considerar:

- a) las necesidades del cliente, del mercado o de la organización;
- b) el relevamiento del circuito (nivel de dificultad, distancias y desnivel, determinación de paradas, atractivos);
- c) la capacidad de carga máxima del entorno, determinada por la autoridad de aplicación;
- d) la época del año y condiciones meteorológicas del lugar;
- e) los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- f) la información de seguros y condiciones de éstos;
- g) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable.

#### 6.1.2 Resultado del diseño de programa

Los resultados del diseño de programa deben proporcionarse de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada

- a) descripción y objetivos de la actividad;
- b) clase o grado de dificultad según el medio;
- c) evaluación de la vulnerabilidad a la que están expuestos los participantes;

- d) sitios a visitar (indicando su ubicación en un mapa - posición geográfica de la actividad);
- e) senderos, caminos o cursos de agua involucrados (indicando su ubicación en el mapa);
- f) duración aproximada de la excursión/servicio;
- g) actividades a realizar (de corresponder, indicar sitios y modalidades previstos para el pernocte - campamento, entre otros);
- h) otros servicios incluidos (alojamientos, traslados, accesos a parques u otros);
- i) duración de cada actividad;
- j) procedimientos a seguir ante posibles escenarios;
- k) determinación de las técnicas de bajo impacto;
- l) plan de contingencias;
- m) embarcaciones a emplear en la prestación: tipo, capacidad;
- n) medios de transporte de apoyo a emplear en la prestación: tipo, capacidad;
- o) cantidad de personal participante, función y responsabilidades (chóferes, idóneos de "rafting", baqueanos, personal de apoyo);
- p) cantidad de clientes por idóneo en "rafting";
- q) experiencia y capacidad necesaria del cliente cuando corresponda;
- r) limitaciones y/o restricciones de la actividad (condición física, edad, salud y otros);
- s) criterios para la alteración y/o suspensión de la actividad;
- t) determinación de ropa y equipo personal del idóneo en "rafting" y del cliente;
- u) frecuencia de la oferta (diariamente, tres veces por semana, entre otros);
- v) horarios estimados de partida y arribo;
- w) establecer los tiempos de descanso del idóneo en "rafting" y auxiliar;
- x) número de participantes mínimo y máximo por actividad;
- y) detalle de la documentación contractual;
- z) información al cliente previa a la contratación.

Deben mantenerse documentados los resultados del diseño y los cambios posteriores.

### 6.1.3 Validación del diseño de programa

Se debe realizar la validación del diseño del programa, por parte del responsable técnico, de acuerdo con los datos de entrada. La validación debe completarse antes de la prestación del servicio. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.

## 6.2 Seguros

La organización debe garantizar que se cumple como mínimo con los siguientes seguros

- a) seguros de vida para el personal en relación de dependencia;
- b) seguro de ART para el personal en relación de dependencia;
- c) seguro de accidentes personales del personal autónomo;
- d) seguro de responsabilidad civil, que comprenda todas las actividades;
- e) seguro de accidentes personales de los pasajeros;
- f) seguros para los vehículos automotores (cuando se lo utiliza para la prestación del servicio).

Se debe informar explícitamente a los asegurados las restricciones que impone la aseguradora sobre la cobertura, tales como límite de edad, enfermedades preexistentes u otras.

### 6.3 Consideraciones ambientales

La organización debe identificar los aspectos ambientales asociados a sus actividades, desarrollar programas de mitigación, eliminación y/o compensación de los aspectos negativos.

Cuando evalúa su capacidad para influir en los aspectos ambientales asociados con una actividad, producto o servicio, la organización debe considerar las reglamentaciones emitidas por la autoridad legal o contractual, sus políticas, asuntos locales o regionales y sus obligaciones y responsabilidades con las partes interesadas.

En todos los casos, la organización debe considerar condiciones de operación normales y condiciones anormales tales como situaciones de emergencia, accidentes e incidentes.

Además de estos aspectos ambientales que la organización puede controlar directamente, también debe considerar los aspectos en que pueda influir, entre otros aquellos relacionados con los productos y servicios usados por la organización (por ejemplo, la compra de productos que contienen materiales nocivos o peligrosos) y aquellos relacionados con los productos y servicios que proporciona.

Para la identificación de aspectos ambientales, el enfoque seleccionado puede considerar, por ejemplo:

- a) flora y fauna;
- b) emisiones al aire;
- c) vertidos al agua;
- d) comunidades locales y pueblos originarios;
- e) descargas al suelo;
- f) uso de materias primas y recursos naturales (por ejemplo uso del suelo, uso del agua);

g) residuos.

En cada uno de los programas debe especificar el procedimiento de gestión del aspecto ambiental. A partir de ellos se deben generar los documentos y registros pertinentes.

NOTA 1. Los planes pueden ser: gestión de residuos en terreno, capacidad de carga, entre otros.

NOTA 2. Una de las formas de control son las recomendaciones indicadas en el anexo B.

Los ejemplos de situaciones en las que se pueden aplicar estas consideraciones incluyen las actividades realizadas por contratistas o subcontratistas; el diseño de productos y servicios; los materiales, bienes y servicios suministrados y usados.

### 6.4 Control de la prestación del servicio

La organización debe planificar y llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, las que deben incluir:

- a) la disponibilidad de información que describa las características del programa;
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario;
- c) el uso del equipo apropiado;
- d) la implementación de la evaluación y seguimiento;
- e) registros que permitan verificar el cumplimiento de los requisitos.

La planificación de la prestación del servicio debe asegurar que se realice en un idioma que permita la eficaz comunicación con el cliente.

### 6.5 Control del programa

Durante el programa cada idóneo en "rafting" debe documentar las acciones realizadas, con el objeto de verificar el cumplimiento de lo planificado e implementar mejoras.

Los roles en una salida de "rafting" pueden ser, dependiendo de la estructura de la travesía y del grado de dificultad del río, los siguientes:

- idóneo de grupo: persona capacitada en navegación y rescate en ríos de montaña, comunicaciones y primeros auxilios y que tiene a su cargo la responsabilidad del grupo de balsas durante la travesía.
- idóneo en “rafting”: persona capacitada en navegación y rescate en ríos de montaña, comunicaciones y primeros auxilios y que tiene a su cargo la responsabilidad del grupo.
- idóneo embarcación de seguridad: persona capacitada en navegación y rescate en ríos de montaña, comunicaciones y primeros auxilios que comparte la responsabilidad del grupo durante la travesía junto al idóneo en “rafting”.
- chofer del vehículo de apoyo: Persona capacitada en conducción de vehículos, comunicaciones y primeros auxilios.

Durante la presentación del servicio se debe asegurar que:

- a) el tripulante de la embarcación de seguridad debe estar calificado como idóneo en “rafting” clase IV;
  - b) la ocupación de la balsa cumpla con lo establecido por el fabricante;
  - c) la organización mantenga un registro de bajadas por idóneo en “rafting” (ver Anexo C).
- 6.6 Gestión de peligros y riesgos**
- La organización debe identificar y documentar los peligros existentes y, desarrollar y documentar planes orientados a minimizarlos.
- Se debe tener un plan de manejo de riesgos documentado para cada actividad o programa ofrecido, que debe incluir como mínimo lo siguiente:
- a) identificación y evaluación de los riesgos asociados a la práctica del “rafting”;
  - 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 idóneos de “rafting” 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 otras);
  - 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 idóneos de “rafting”, por parte del cliente;
  - i) evaluación del nivel de riesgo atribuido a la actitud y comportamiento de los clientes, evaluación del nivel de riesgo atribuido a la actitud y comportamiento de los idóneos de “rafting”, formación e iniciación mínima entregada a los clientes;
  - j) inspección y reconocimiento de lugares;
  - k) provisión de equipos de seguridad y de primeros auxilios;
  - l) medios de comunicación (teléfono público mas cercano, radios y otros);
  - m) procedimiento para permitir contactarse con un sitio preestablecido;

- n) procedimientos para el tratamiento de incidentes y accidentes;
- o) 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;
- p) protocolos y roles que se ejecuten según sea la emergencia sanitaria, por accidentes o catástrofes naturales. Se recomienda que los roles sean los mismos en cualquier situación. Estos pueden ser: responsable médico, de evacuación, de comunicaciones, entre otros (cabe destacar que los roles deben estar a su vez determinados por la cantidad de idóneos de "rafting"/auxiliares con que cuente la actividad);
- q) los protocolos a su vez deben estar divididos en:
  - respuesta a emergencias.
  - evacuación. En este último caso deben estar determinados los itinerarios de evacuación, las comunicaciones a efectuar, los centros de atención, los medios de transporte, (primario y alternativos), entre otros.
- r) plan de comunicación ante emergencias;
- s) equipos y elementos básicos necesarios para la atención de emergencias;
- t) botiquín específico;
- u) reseña histórica de emergencias.

El plan de manejo o administración de riesgos, debe ser revisado anualmente o cada vez que se produzca un accidente o incidente.

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.

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

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.

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.

### 6.7 Plan de comunicaciones

Se debe asegurar una comunicación eficaz entre los idóneos de "rafting", por medio de señales visuales, sonoras o por radio, dependiendo de las características del sitio, y entre los idóneos de "rafting" y los clientes, sobre todo cuando el grupo esté integrado por clientes extranjeros.

Los procedimientos de comunicación entre los clientes y idóneos de "rafting" deben ser informados a los clientes previamente a la exposición de riesgos. Por ejemplo:

Una mano extendida sobre la cabeza - *Necesito ayuda.*

Dos manos formando una O o una mano sobre la cabeza - "Okay".

Dos manos extendidas sobre la cabeza apuntando derecha / izquierda - *Moverse nadando o en la embarcación hacia la dirección indicada.*

Una mano girando sobre la cabeza apuntando derecha / izquierda - *"Eddy Out" en la dirección indicada.*

Un silbato alto -- *Atención.*

Tres silbatos repetidos - *Emergencia.*

### 6.8 Información al cliente previa a la contratación

La organización debe poner a disposición del cliente previa a la contratación la siguiente información:

- a) descripción y objetivos de la actividad;
- b) tarifas;
- c) itinerario;
- d) duración;
- e) temporada y temperatura media;
- f) grado de dificultad física y técnica;
- g) dificultad del río;
- h) servicios incluidos y no incluidos;
- i) limitaciones y/o restricciones de la actividad (condición física, edad, salud y otros);
- j) criterios y consecuencias por abandono del programa (voluntario o por decisión de la autoridad);
- k) equipo sugerido;
- l) aptitud física requerida;
- m) fechas de salida previstas;
- n) cantidad de pasajeros mínima / máxima;
- o) política de cancelación;
- p) equipamiento provisto por la organización;
- q) información sobre la responsabilidad del equipo alquilado.

### 6.9 Información del cliente previa a la contratación

La organización debe contar con información de cada cliente la que debe ser comunicada a los idóneos de "rafting" involucrados previo a la realización de la actividad.

Esta información debe contener como mínimo:

- a) nombre y apellido;
- b) teléfono para contacto y correo electrónico;
- c) documento de identidad;
- d) datos de cobertura médica;
- e) contacto para caso de emergencia;
- f) declaración jurada de aptitud psicofísica (condiciones de salud o médicas específicas. como por ejemplo, relacionadas a: alergias, cirugías, diabetes, epilepsia, problemas cardiovasculares, articulares, óseos, restricciones alimentarias, musculares, respiratorios, de depresión, hipertensión, fobias, euforia o gravidez)
- g) reconocimiento de riesgos;
- h) medicamentos en uso.

La organización debe requerir al cliente la provisión de información detallada de medidas de atención ante la posible ocurrencia de emergencias médicas.

La organización debe asegurar la confidencialidad de los datos de los clientes, excepto en circunstancias relacionadas con la atención de emergencias.

La organización debe poner a disposición del cliente un documento que detalle los riesgos a los que puede estar expuesto y las responsabilidades inherentes a las actividades a realizar, y asegurar que los clientes comprendieron la información recibida a través de su firma en dicho documento.

La organización debe efectuar una revisión crítica de las informaciones recibidas para analizar si los clientes están en condiciones de realizar las actividades. Debe dejarse constancia de este análisis.

NOTA. La organización debe determinar cuando es necesario que el cliente presente ante la organización una constancia de estado de salud avalada por un médico matriculado.

## 6.10 Charla y práctica de seguridad

La organización debe brindar a los clientes antes del inicio de la actividad una charla de seguridad, la que debe prever:

- a) características del servicio, condiciones del programa;
- b) criterios y consecuencias por abandono del programa (voluntario o por decisión de la autoridad);
- c) duración de la actividad;
- d) riesgos inherentes a la actividad a realizar;
- e) recordar los puntos mas importantes acerca de las precauciones que deben seguir en materia de seguridad, ética, cuidado del ambiente y comportamiento preventivo;
- f) roles y funciones dentro del grupo;
- g) recomendaciones a seguir ante posibles escenarios;
- h) códigos de comunicación;
- i) parámetros de respeto al medio ambiente y tratamiento de los residuos;
- j) información sobre las comunidades locales;
- k) información acerca de la existencia de botiquín, radio y plan de emergencia;
- l) posición de nado en ríos de montaña;
- m) uso de cuerda de rescate;
- n) ubicación en la balsa;
- o) remadas básicas;
- p) tratamiento de hipotermia e hidrocusión.

Simultáneamente al desarrollo de la charla de seguridad el idóneo en "rafting" debe verificar la correcta colocación del equipo, salvavidas, cascos y demás elementos de seguridad.

## 6.11 Logística

La organización debe establecer para cada uno de sus programas el conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la prestación del servicio, incluyendo entre otros la distribución de suministros y equipamiento y asegurarse de que toda la logística para la actividad o programa se encontrará disponible en el momento y lugar adecuado.

## 6.12 Disponibilidad y cantidad de equipos

Las operaciones del programa deben asegurar que todos los idóneos de "rafting" y clientes involucrados dispongan del equipo necesario de acuerdo a lo dispuesto en el programa considerando la actividad a realizar, estacionalidad, altura y ambiente.

Los clientes pueden utilizar el equipo propio debidamente inspeccionado y autorizado por la organización para su uso en el programa.

## 6.13 Requisitos de equipo para la prestación del servicio

La organización debe demostrar que el equipo colectivo empleado en las actividades es:

- a) seleccionado de manera adecuada de acuerdo a la actividad a realizar;
- b) utilizado cumpliendo con las normas técnicas y de seguridad;
- c) mantenido en condiciones de almacenamiento, limpieza, funcionamiento, operatividad y orden establecidos en los manuales técnicos y de procedimientos.

Las embarcaciones que se utilicen para realizar cualquiera de las actividades aquí reglamentadas deben contar con los siguientes elementos:

### 6.13.1 En cada servicio se debe contar con:

- a) un botiquín estanco de primeros auxilios (ver anexo A);
- b) un sistema de comunicación, eficaz para el medio en que opera;

- c) embarcación de seguridad, de acuerdo en la tabla (ver apartado 6.14).
- d) achicador de mano, no metálico. El achicador sólo se puede exigir cuando las balsas no fueren auto evacuantes.

**6.13.2 El idóneo de grupo debe contar con los siguientes elementos de seguridad:**

- a) chaleco salvavidas especialmente diseñados para cada actividad, homologado por autoridad competente;
- b) casco de seguridad;
- c) cuchillo;
- d) silbato,
- e) bolsa de rescate con una cuerda que tenga flotabilidad propia con un largo mínimo de 15 m y un color visible;
- f) kit de rescate: un “flipline”, dos mosquetones, dos lazos para “prusik” (frenos) y poleas.

**6.13.3 Los pasajeros deben contar con el siguiente equipo:**

- a) chaleco salvavidas diseñados para la actividad en forma específica. El mismo debe ser utilizado en todas las actividades sin excepción alguna, se debe suministrar uno por persona. Los mismos deben ser del tipo aprobado por autoridad competente;
- b) vestimenta con la protección térmica adecuada cuando las condiciones climáticas lo requieran, dependiendo del tipo de actividad, temperatura del agua y del aire, características y/o dificultad del curso de agua o ambientes lacustres y debe ser determinado por el idóneo de la travesía. Las opciones de vestimenta pueden ser chaquetas impermeables, pantalones impermeables, trajes térmicos;
- c) casco diseñados para la actividad, uno para cada persona.

**6.14 Cantidad de embarcaciones de seguridad por balsas**

Cantidad de balsas	Grado de dificultad I a III	Grado de dificultad IV	Grado de dificultad V
1	1 embarcación	1 embarcación	1 embarcación
2	1 embarcación	1 embarcación	1 embarcación
3	1 embarcación	1 embarcación	2 embarcaciones
4	1 embarcación	2 embarcaciones	2 embarcaciones
5	1 embarcación	2 embarcaciones	3 embarcaciones

**6.15 Edades mínimas para acceder a un programa de “rafting”:**

Edad	Grado de dificultad I	Grado de dificultad II	Grado de dificultad III	Grado de dificultad IV	Grado de dificultad V
Menor que 5 años	NO	NO	NO	NO	NO
5 a 13 años	SI	SI	SI	NO	NO
14 a 18 años	SI	SI	SI	SI	NO
Mayor que 18 años	SI	SI	SI	SI	SI

## **6.16 Compras y contrataciones**

### **6.16.1 Evaluación de proveedores y contratistas**

La organización debe evaluar y seleccionar a sus proveedores y contratistas en función de su capacidad para suministrar productos y servicios de acuerdo con los requisitos de la organización.

Los criterios para la evaluación, deben como mínimo incluir:

- a) cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- b) cumplimiento de los requisitos acordados;
- c) cumplimiento de requisitos mínimos de seguridad;
- d) cumplimiento de requisitos mínimos de cuidado ambiental.

Asimismo, la organización debe asegurarse que el proveedor cumpla con las exigencias propias de sus políticas de gestión, de manera de ofrecer un servicio coherente. Para ello, es responsabilidad de la organización el evaluar el potencial grado de aceptación de las mismas por parte del proveedor.

### **6.16.2 Alcance de la compra y la contratación**

La información de las compras debe describir el producto a comprar o servicio a contratar incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) requisitos para la aprobación del producto, de los procedimientos, de los procesos o de los equipos (por ejemplo: certificado de calidad de cuerdas, procedimientos de emergencia, proceso de rescate, equipo de comunicaciones, cobertura de seguros);
- b) requisitos para la calificación del personal (por ejemplo chofer con capacitación en primeros auxilios, traductores de idioma, idóneos de "rafting" bilingües, entre otros)

La organización debe asegurarse la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

### **6.16.3 Verificación de las compras**

La organización debe establecer e implementar metodologías para la inspección de los productos comprados y para la verificación del cumplimiento de las contrataciones. En ambos casos se deben mantener registros

## **7 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO**

### **7.1 Manejo de los reclamos**

Se debe tener un procedimiento documentado para el tratamiento de los reclamos recibidos, por nota escrita, teléfono, fax, correo postal o correo electrónico el que debe incluir como mínimo:

- a) un mecanismo que permita informar al cliente de los medios y tiempos dispuestos para que 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;
- e) una metodología para mantener informado al cliente del reclamo realizado.

### **7.2 Satisfacción del cliente**

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos incluyendo sugerencias. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

### 7.3 Medición de los procesos

La organización debe aplicar métodos apropiados para la medición de:

- a) satisfacción del cliente;
- b) gestión de reclamos y sugerencias;
- c) accidentología;
- d) cumplimiento ambiental; y
- e) actualización de los recursos humanos.

Estas mediciones deben demostrar la capacidad de la organización para alcanzar resultados positivos.

Cuando no se alcanzan los resultados esperados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

## 8 MEJORA

La organización debe:

- a) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión mediante el análisis de datos y las acciones correctivas.
- b) tomar acciones para eliminar la causa de desvíos con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones deben ser apropiadas a los efectos de los desvíos encontrados.
- c) registrar:
  - las no conformidades o desvíos (incluyendo las quejas de los clientes);
  - la determinación de las causas;
  - las acciones necesarias para asegurarse de que no vuelvan a ocurrir;
  - los resultados de las acciones tomadas.

## **Anexo A** (Informativo)

### **Botiquín**

#### **Botiquín básico**

Debe estar accesible para utilizarlo rápidamente en caso de un accidente.

Para armar el botiquín y completarlo con la cantidad de equipo adecuado, Se debe tener en cuenta el número de personas, la zona a recorrer, la cantidad de días y los recursos disponibles.

También tener en cuenta los problemas médicos que sus clientes pueden tener o desarrollar, para poder agregar al botiquín los medicamentos recetados que los clientes proporcionen, por ejemplo: diabetes, alergia, asma, entre otros

El botiquín debe ser un recipiente de material durable, no corrosivo, resistente al agua, que se pueda cerrar herméticamente tras haber sido utilizado y estar compuesto como mínimo por los siguientes elementos:

#### **Contenido y organización**

- Guantes descartables.
- Bolsas para descartar material contaminado.
- Gasas y Vendajes.
  - Vendas
  - Gasas estériles.
  - Gasas comunes.
  - Tela adhesiva hipoalergénica.
  - Bandas autoadhesivas
- Desinfectantes
  - Jabón.
  - Solución de yodo povidona.
  - Solución fisiológica.
- Jeringa sin aguja para lavar heridas.
- Tijera de acero inoxidable
- Pinza de depilar.
- Azúcar y sales de rehidratación.
- Alfileres de gancho de al menos 5 cm.
- Crema para quemaduras.
- Tabletas de analgésico (paracetamol 500 mg).
- Manual de primeros auxilios.

## **Anexo B** (Informativo)

### **Programa internacional NDR (no deje rastro)**

Este programa internacional ha sido diseñado para asistir a los visitantes de áreas naturales a prevenir o minimizar el impacto durante su visita. Es un programa que le brinda a las personas herramientas para evaluar sus acciones y tomar decisiones que causen el menor impacto. Su misión es promover una recreación responsable al aire libre. Es un programa que sugiere una ética de comportamiento en áreas silvestres más que reglas o directrices.

Página oficial del programa internacional: <http://www.int.org> y en castellano <http://www.nols.edu/espanol/cursos/ndr.shtml>, la base del programa no deje rastro son los siguientes 7 principios que sirven como guía en el momento de planificar y realizar salidas o expediciones a áreas silvestres.

#### **Los principios**

##### **Principio 1**

##### **Planifique y prepare su viaje con anticipación**

Realizar actividades al aire libre con impacto mínimo, depende más de actitudes y conciencia que de leyes y reglamentos. Minimizar el impacto comienza con una planificación cuidadosa antes de partir, tomando en cuenta el efecto de su presencia en el lugar. Si se planifica con anticipación un viaje, se puede asegurar en principio su seguridad y comodidad. Tenga en cuenta los siguientes puntos en sus planes para evitar impactos negativos en la naturaleza.

Infórmese sobre el área que va a visitar:

- Utilice equipo adecuado.
- Reduzca la basura que va a llevar.
- Asegúrese dominar las técnicas necesarias que el área requiere.

##### **Principio 2**

##### **Viaje y acampe en superficies resistentes**

Un impacto importante generado por la recreación en áreas naturales es el pisoteo.

La aplicación del segundo principio le permitirá minimizar el daño a la vegetación y a los suelos, producido por su visita. Cuando viaje en áreas naturales se deben realizar actividades en superficies que sean resistentes, con el fin de que su estadía cause los menores impactos posibles.

##### Áreas de alto uso

- Manténgase en el sendero principal.
- Acampe en sitios establecidos.
- Deje limpio el campamento.

### Áreas vírgenes o poco frecuentadas

- Camine sobre superficies resistentes.
- Seleccione el sitio para acampar.
- Deje limpio el campamento.
- Disperse la huella de uso para prevenir que se creen senderos o sitios de campamento.

### En general

- Evite los lugares donde el impacto apenas empieza.
- Evite ubicar el campamento en sitios frágiles o sensibles (arena, desiertos, pastizales).
- Proteja las fuentes de agua dulce.

El viajar y acampar requiere de la toma de decisiones para seleccionar el sitio más apropiado para acampar y caminar y causar el menor daño al ambiente. Las estrategias a aplicar van a depender no sólo del ecosistema que visita, sino también de los patrones de uso en el área. En áreas de alto uso se deben concentrar las actividades en rutas y sitios establecidos para no ampliar el área impactada dentro de la zona. En áreas menos frecuentadas o vírgenes la estrategia indicada es esparcir sus actividades para no crear impactos duraderos ni áreas de sacrificio. En todo caso, es importante evitar áreas donde el impacto apenas empieza y dejar que los sitios se recuperen en vez de convertirse en sitios establecidos en nuevas áreas de uso. En toda área es importante evitar sitios frágiles y proteger las fuentes de agua dulce.

## **Principio 3**

### **Disponga de los desperdicios de la forma más adecuada**

Hay que tener presente que, como nosotros, otros acampantes pueden visitar la zona. Nuestro objetivo y responsabilidad es darles la oportunidad para que ellos encuentren el entorno tal como nosotros lo encontramos y puedan disfrutarlo de la misma manera que nosotros. El emplear las técnicas en el manejo de desechos durante su visita le brindarán comodidad y salud a usted y a futuros visitantes, y generará un menor impacto al área.

### Lo que se lleve, se debe traer de regreso

- Reduzca la basura en el origen.
- Evite quemar o enterrar desperdicios.

### Técnicas de higiene

- Proteja las fuentes de agua.
- Limpieza personal y de utensilios.
- Desechos humanos.
- Hoyo de gato.
- Letrina.
- Escusados portátiles.
- Papel higiénico y productos de higiene femenina.
- La orina.

## Principio 4

### Respete la fauna silvestre

La recreación en la naturaleza puede causar una variedad de impactos a la vida silvestre y a largo plazo en la sociedad. Tenga en cuenta los siguientes puntos.

#### Ayude a proteger el estado silvestre de la fauna

- No alimente a los animales.
- No mate a los animales.
- No perturbe a los animales.

#### La fauna silvestre no existe sin su hábitat natural

- Considere las necesidades básicas de la fauna silvestre.
- Prevenga contaminación innecesaria.
- No introduzca nuevas especies en áreas naturales.

#### Proteja las especies en peligro de extinción

## Principio 5

### Minimice el impacto de fogatas

El iniciar fuegos sin las debidas precauciones representa una amenaza para las áreas naturales. Pueden ser el origen de fuegos forestales y causar daños a la apariencia natural de un lugar al dejar cicatrices irreparables en el ambiente. Por tal razón, en muchas áreas silvestres está prohibido hacer fogatas o sólo está permitido en lugares designados. NDR estimula a sus seguidores a restringir lo más posible el uso del fuego. Las estufas portátiles y ropa adecuada son factores que disminuirían la necesidad de prender una fogata. Las estufas de acampar es el equipo más importante para minimizar el impacto ya que son portátiles, cocinan muy rápido y no dejan huella en el campamento.

Si decide usar una fogata, tome todas las precauciones y disponga de un recipiente con agua por seguridad y para evitar incendios. Tenga en cuenta estas recomendaciones:

- Conozca los reglamentos y las condiciones del tiempo.
- En áreas de alto uso haga fogatas sólo en lugares ya utilizados para tal fin.
- Colecte sólo madera seca y ramas caídas de un área amplia.
- Utilice trozos pequeños de madera.

#### Mantenga pequeño el fuego

- Queme su fuego hasta producir solo cenizas o brasas muy pequeñas.
- Use cacerolas y los utensilios adecuados para fogatas.
- Barreras de arena para contener fuegos.
- Utilice la técnica de fogata de plataforma.

## **Principio 6**

### **Considere a otros visitantes**

Una característica de las áreas silvestres es que son frecuentadas por distintos grupos de visitantes con distintos fines. Para evitar conflictos potenciales entre visitantes, es importante no pensar solamente en satisfacer sus necesidades particulares y momentáneas sino hacer un esfuerzo para que el provecho de su visita a un área natural no perjudique el disfrute de otros.

Nunca olvide que sólo se está de visita y que por lo tanto el objetivo es conservar el sitio como lo encontró minimizando el disturbio del entorno durante su estadía. Tenga en cuenta los siguientes puntos.

- Maximice la sensación de estar rodeado por la naturaleza.
- Demuestre cortesía para otros usuarios y dueños de terrenos.
- Evite llevar consigo animales domésticos.
- Comparta su experiencia y conocimiento.
- Muestre respeto en el uso de las facilidades públicas para la recreación.
- Permita a otros escuchar los sonidos y tranquilidad de la naturaleza.
- No obstruya los senderos.

## **Principio 7**

### **Deje lo que encuentre**

Las personas visitan los lugares silvestres para disfrutar de su estado natural y experimentar un ambiente que ofrece retos y sorpresas. Permita a otros experimentar este sentido de soledad y descubrimiento al dejar todo como lo encontró. No altere ni recolecte plantas, vida silvestre, rocas, artefactos arqueológicos y otros objetos de interés.

Para dejar todo tal como lo encontró:

- Minimice las alteraciones del lugar.
- Evite dañar o marcar árboles y plantas vivas.
- Evite recoger flores, hojas o plantas comestibles.
- No recolecte objetos naturales.

Preserve el pasado. Observe, pero no toque las estructuras y los artefactos culturales o históricos.

No construya estructuras o muebles y no cave trincheras.

Evite el transporte o la introducción de especies no nativas a la zona.

**Fuente: Fundación OPEPA**

**[www.opepa.org](http://www.opepa.org)**



## **Anexo D** (Informativo)

### **Hipotermia e hidrocusión**

#### **Hipotermia**

Tradicionalmente, la hipotermia se considera como moderada arriba de 32 °C, severa entre 32 °C y 25 °C, y mayor bajo 25 °C. Pero su severidad depende de la condición del paciente, de la causa y de la velocidad de su instalación

Si hace mucho frío, la temperatura corporal desciende bruscamente: una caída de sólo 2 °C puede entorpecer el habla y el afectado comienza a amodorrarse. Si la temperatura desciende aún más, el afectado puede perder la consciencia y hasta morir.

Se considera *hipotermia leve* cuando la temperatura corporal se sitúa entre 33 °C y 35 °C, y va acompañada de temblores, confusión mental y torpeza de movimientos. Entre 30 °C y 33 °C se considera *hipotermia moderada* y a los síntomas anteriores se suman desorientación, estado de semiinconsciencia y pérdida de memoria. Por debajo de los 30 °C se trata de una *hipotermia grave*, y comporta pérdida de la consciencia, dilatación de pupilas, bajada de la tensión y latidos cardíacos muy débiles y casi indetectables.

#### **Hidrocusión**

Debemos definir este accidente, la definición más común es que esta se produce cuando se sucede una caída al agua fría, y que debido al brusco cambio de temperatura, produce este mal que puede ocasionar la muerte del accidentado.

## **Anexo E** (Informativo)

### **Bibliografía**

En el estudio de esta norma se ha tenido en cuenta la bibliografía siguiente:

#### **IRAM - INSTITUTO ARGENTINO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN**

IRAM 30400:2004 - Guía para la interpretación de la norma ISO 9001:2000 en servicios turísticos.

IRAM 42100:2005 - Gestión de la calidad, la seguridad y ambiental en balnearios. Requisitos.

#### **INN - INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN**

Norma Chilena Oficial NCh2991 Of2006 – Turismo Aventura- descenso en balsa o “rafting” – Requisitos.

Norma Chilena Oficial NCh3016 Of2006 – Paseos náuticos – Requisitos.

#### **Otras publicaciones**

Texto de la International Rafting Federation (<http://www.inraftfed.com/gte/certification.html>)

Resolución 293/06 del Honorable Directorio de la Administración de Parques Nacionales.

Ordenanza 10/97 - Prefectura Naval Argentina

Turismo náutico: orientações básicas / Ministério do Turismo, Coordenação - Geral de Segmentação. – Brasília: Ministério do Turismo, 2006.

[http://institucional.turismo.gov.br/arquivos\\_open/diretrizes\\_manuais/TurismoNautico.pdf](http://institucional.turismo.gov.br/arquivos_open/diretrizes_manuais/TurismoNautico.pdf)

## Anexo F

(Informativo)

### Integrantes de los organismos de estudio

El estudio de esta norma ha estado a cargo de los organismos respectivos, integrado en la forma siguiente:

#### Grupo de Trabajo Rafting y Canotaje

<b>Integrante</b>	<b>Representa a:</b>
Sr. Gustavo ALOI	ALTO ALUMINE RAFTING
Sra. Jimena ARENAS	ARGENTINA RAFTING EXPEDICIONES
Sr. Esteban BAUER	EXTREMO SUR
Sr. Álvaro BELÁUSTEGUI	RÍOS AUSTRALES
Sra. Jéssica BERNAREGGI	EQUINOCCIO AVENTURA
Sr. Sergio BETANCOURT	BETANCOURT RAFTING
Sr. Leonardo BRUNO	GUIA INDEPENDIENTE
Sr. Juan Manuel CANTO	EQUINOCCIO AVENTURA
Ing. Bruno CAPRA	CENTRAL DE ENTIDADES EMPRESARIAS NACIONALES
Sr. Héctor CASENAVE	LATITUDE X
Sr. Gerardo CASTILLO	ARGENTINA MOUNTAIN
Sr. Julián CASTRO	PUENTE DEL INCA RAFTING
Sub. Prefecto José Javier CEBALLOS	PREFECTURA NAVAL ARGENTINA
Sra. Lucila CESTONI	INTERACTIVA VIAJES
Sr. Mariano COLI	INTIHUASI
Sr. Oscar COMES	GRUPO VDS / ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ECOTURISMO Y TURISMO AVENTURA
Sra. Gisele CORTE	BFP VIAJES
Sr. Germán CORTES	ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES
Sr. Aldo DEL PUGLIA	ABRAXAS RAFTING
Lic. Cecilia DELGADO	MIEMBRO ESPECIALISTA
Sr. Julio Javier DERUDI	ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES
Sr. Diego EFRON	PURA VIDA PATAGONIA
Sra. Patricia ELOFF	MIEMBRO ESPECIALSTA
Sr. Maximiliano FIAMENI	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACION
Sr. Bruno Eduardo FORMINI	ARGENTINA RAFTING EXPEDICIONES
Sra. Cristina FRACCARO	MUNICIPALIDAD DE MAIPÚ
Sra. Carolyn GALLAGHER	ARGENTINA RAFTING EXPEDICIONES
Sr. Luis GIUDICE	RIO LEON KAYAKS
Sra. Fabiana GONZÁLEZ	DIRECCIÓN DE TURISMO MUNICIPALIDAD DE MALARGÜE
Sra. Cindy GONZÁLEZ CANDEAGO	SECRETARÍA DE TURISMO - MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS DE BARILOCHE
Sr. Pablo GURRIERI	PUENTE DEL INCA RAFTING
Sr. Silvio GURRIERI	PUENTE DEL INCA RAFTING
Sr. Sergio HERNÁNDEZ	ARGENTINA RAFTING EXPEDICIONES
Sr. Pablo HOFFMANN	RIO LEON KAYAKS

**Integrante**

Lic. Cristina IGLESIAS  
 Sr. Andrés KARK  
 Sr. Pablo Enrique LOPEZ  
 Dra. Clelia LOPEZ  
 Srta. Claudia MANZUR  
 Ing. Daniel MARIN  
 Sr. Arnaldo MARTINEZ  
 Sr. Martín MORENO  
 Sra. María Rosana MOSQUERA  
 Sr. Ismael PAEZ BRITOS  
  
 Sra. Gladys QUEZADA  
 Dra. María Celeste RAMIREZ  
 Sr. Alejandro RIESCO  
 Sr. Mario RODOLFO  
 Sr. Alejandro ROSALES  
  
 Sr. Carlos SANCHEZ  
  
 Sr. Carlos Raúl SOSA  
 Sr. Agustín TOTERA  
 Sr. Martín Adrián TRIPANO  
 Sr. Patricio VALSECCHI  
 Sr. Jacques ZWOBADA  
 Sra. Stella Maris ALTAMIRANO  
 Sr. Alejandro FARINA  
 Arq. Marcelo VIDELA  
 Tca. Gladys WOITES

**Representa a:**

A.P.E.T.B.A. - ASOC. DE PROFES. EN TURISMO DE BUENOS AIRES  
 GOBIERNO DE MENDOZA  
 PREFECTURA NAVAL ARGENTINA  
 SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACION  
 ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES  
 EQUINOCCIO AVENTURA  
 DIRECCIÓN DE TURISMO DE LUJÁN DE CUYO ARGENTINA RAFTING EXPEDICIONES  
 DIRECCIÓN DE TURISMO DE LUJÁN DE CUYO PATAGONIA RAFTING - ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ECOTURISMO Y TURISMO AVENTURA  
 SECRETARÍA DE TURISMO - MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS DE BARILOCHE  
 ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE PARQUES NACIONALES  
 RAFTING PUNTO LÍMITE  
 ARGENTINA RAFTING EXPEDICIONES  
 EXTREMO SUR / ASOCIACIÓN TURISMO ACTIVO DE LA PATAGONIA  
 ASOCIACIÓN TURISMO ACTIVO DE PATAGONIA  
 FOYEL TRIPS  
 PRO CONSULTORÍA TURÍSTICA  
 LA HELICE  
 EXOTICANDES EXPEDICIONES  
 AGUAS BLANCAS RAFTING  
 IRAM  
 IRAM  
 IRAM  
 IRAM

**Subcomité Gestión en Turismo****Integrante**

Lic. Leonardo BOTO ÁLVAREZ  
 Dr. Gonzalo CASANOVA FERRO  
 Dr. Juan Carlos CHERVATIN  
  
 Lic. Beltrán FERNÁNDEZ GORGOLAS  
 Dra. Clelia LOPEZ  
 Sra. Graciela MUNDIELLI  
 Sr. Héctor NAIDICH  
 Lic. Tatiana PETCHENESHKY  
  
 Lic. Carmen STANIAK  
 Dr. Alejandro TORCHIARO  
 Lic. Germán TREUER

**Representa a:**

SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN  
 SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN  
 ASOCIACIÓN ARGENTINA DE OPERADORES DE VIAJES Y TURISMO  
 INVITADO ESPECIAL  
 SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN  
 INVITADA ESPECIAL  
 MERCONSULT  
 CÁMARA DE EMPRESAS DE TURISMO RURAL DE ARGENTINA  
 ORT ARGENTINA  
 INVITADO ESPECIAL  
 MUNICIPALIDAD DE PILAR

**Integrante**

Ing. Marcelo VIDELA  
Lic. Mariela WAGNER  
Tca. Gladys WOITES  
Arq. Daniel BELTRAMI  
Lic. María Soledad PEREIRA  
Ing. Cristian VAZQUEZ

**Representa a:**

PLANIFICAR - GESTIÓN EMPRESARIA  
PROCATUR  
INVITADA ESPECIAL  
IRAM  
IRAM  
IRAM

**Comité General de Normas (C.G.N.)**

**Integrante**

Dr. Víctor ALDERUCCIO  
Dr. José M. CARACUEL  
Lic. Alberto CERINI  
Ing. Ramiro FERNÁNDEZ  
Dr. Federico GUITAR  
Ing. Jorge KOSTIC

**Integrante**

Ing. Jorge MANGOSIO  
Tco. Qco. Hugo D. MARCH  
Ing. Samuel MARDYKS  
Ing. Tulio PALACIOS  
Tco. Qco. Ángel TESTORELLI  
Ing. Raúl DELLA PORTA



---

---

ICS 03.120.10; 03.200; 13.120.10  
\* CNA 0000