

**NORMA
ARGENTINA**

**IRAM-SECTUR
42550**

Primera edición
2008-01-15

Servicios turísticos de canotaje

Gestión de la calidad, la seguridad y el
ambiente

Requisitos

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




ARGENTINA
Secretaría de Turismo

Referencia Numérica:
IRAM-SECTUR 42550:2008

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

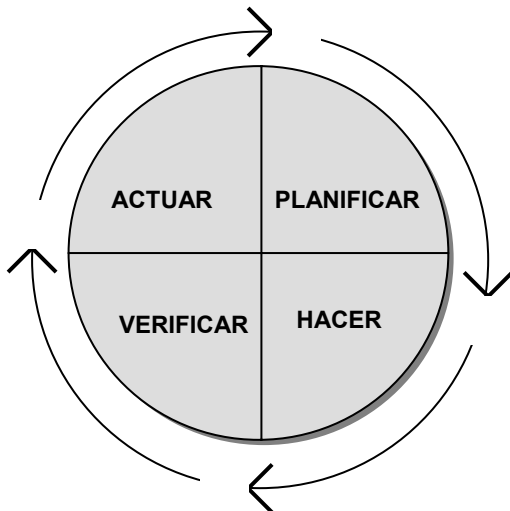
	Página
0 INTRODUCCIÓN	7
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	7
2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA	8
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	8
4 PLANIFICACIÓN	11
5 GESTIÓN DE RECURSOS	12
6 OPERACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	15
7 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	25
8 MEJORA	26
Anexo A (Informativo) Tipos de embarcaciones	27
Anexo B (Informativo) Botiquín estanco básico para llevar en la embarcación ...	29
Anexo C (Informativo) Hipotermia e hidrocusión	30
Anexo D (Informativo) Tabla para determinar el nivel de dificultad	31
Anexo E (Informativo) Programa internacional NDR (no deje rastro)	33
Anexo F (Informativo) Bibliografía	37
Anexo G (Informativo) Integrantes de los organismos de estudio	38

Servicios turísticos de canotaje

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 canotaje.



Esta norma 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 normas IRAM-ISO 9001, IRAM-ISO 14001 e IRAM 3800.

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 Generalidades

Esta norma especifica los requisitos para la gestión de servicios turísticos en actividades de canotaje, entendiéndola como:

Modalidad de turismo cuyo fin es la navegación por cuerpos de agua naturales u artificiales, mediante el uso de embarcaciones tipo kayak o canoas, sin otro medio de propulsión y control de la embarcación que el generado por los mismos navegantes con el empleo de remos.

La presente norma no incluye la navegación en aguas blancas.

El presente documento integra 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 aspectos 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 esta norma son genéricos y se pretende que sean aplicables a la prestación de servicios turísticos de canotaje brindados por personas físicas o jurídicas, sin importar su ubicación geográfica.

Cuando uno o varios requisitos de Esta norma no se puedan 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 Esta norma excepto que éstas no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar servicios que cumplan con los requisitos del cliente, las leyes y reglamentos 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 montaña y se denomina de esta manera por el color que adquiere el agua.

3.3 aguas quietas; aguas planas. Espejo de agua cuyo oleaje no supera los 30 cm. Ni su corriente es mayor de 5 km/h ejemplo: ríos de llanura; embalses; esteros; lagos; lagunas.

3.4 aguas abiertas. Aguas del borde costero con mínimos o ningún tipo de refugios. Para una mejor interpretación estos espejos de agua se deben dividir en cuatro categorías llamadas clases de navegación. Este tipo de medio lo podemos encontrar en navegación marítima o en los grandes lagos patagónicos.

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 bolsa seca. Bolsa estanca utilizada para el transporte de elementos que se desean mantener a resguardo del agua.

3.7 bolsa de rescate. Bolsa de vivos colores, confeccionada de materiales que aseguran su flotabilidad. En su interior se aloja un cabo de rescate de polipropileno de no menos de 20 m de largo, utilizado para las maniobras de rescate y prevención de estos.

3.8 canoa. Embarcación hueca de casco semi-redondo que puede estar construida en madera; polietileno; fibra de vidrio (fiber glass). Cuenta con compartimientos estancos, sus tripulantes se desplazan utilizando remos de una o dos cucharas.

3.9 canotaje. Actividad turística cuyo fin es la navegación por cuerpos de agua naturales u artificiales, mediante el uso de embarcaciones tipo kayak o canoas, sin otro medio de propulsión y control de la embarcación que el generado por los mismos navegantes con el empleo de remos.

3.10 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.

3.11 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)

3.12 “cataraft”. Embarcación del mismo material de las balsas de “rafting” construida en dos partes o tubos que forman un catamarán los cuales están sujetos por un cuadro (“frame”) y elementos de fijación (“straps”). Normalmente es utilizada para dar seguridad en las operaciones de ríos de montaña

3.13 clases de navegación. Clases progresivas de exigencia que ofrecen los cuerpos de agua para su navegación.

3.13.1 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.

3.13.2 clase II (costa abierta). Navegación en aguas de borde costero con refugios de fácil acceso y de mediana exigencia técnica y física.

3.13.3 clase III (costa abierta de extrema dificultad). Navegación de aguas del borde costero con mínimos refugios y cruce de estrechos y canales, de alta exigencia técnica y física.

3.13.4 clase antártico (costa antártica). Navegación en aguas escarchadas y hielos flotantes de alta exigencia técnica y física.

3.14 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.

3.15 compás. Elemento de navegación utilizado para determinar el rumbo.

3.16 cubre cockpit. También llamado cubrebañeras, spraydeck o faldón. Es el elemento que sujeto a la cintura, evita la entrada de agua al interior de la embarcación. Confeccionado en nylon o telas impermeables, en las operaciones en aguas abiertas es recomendable el uso de faldones de neoprene.

3.17 ducky. Kayak inflable construido con materiales similares a las balsas de rafting.

3.18 embarcación de seguridad. Es la embarcación de acompañamiento para asistencia y seguridad de otras embarcaciones. Su tripulación debe estar capacitada para tareas de rescate (safety kayak, catarraft, ducky, balsa, canoa).

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

3.20 exploración (scouting). Técnica utilizada para evitar una sección de difícil navegación en río, la que consiste en realizar un relevamiento de la sección del río a navegar para determinar si se puede continuar con el descenso.

3.21 idóneo en canotaje o kayak. Aquella persona que tiene la capacidad para liderar un grupo de clientes y que lo inserta en la actividad de turismo de canotaje. Que tiene conocimiento, experiencia y competencia técnica comprobable sobre la actividad.

3.22 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.

3.23 hidrocusión. Shock traumático provocado por un cambio brusco de temperatura por caída al agua.

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

3.25 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).

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

3.27 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.

3.28 kayak. Embarcación hueca de casco semirredondo 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.

3.29 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).

3.30 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).

3.31 porteo. Franqueo de un obstáculo del río para evitar su navegación:

3.32 refugio. Infraestructura edilicia donde se ofrecen las mínimas condiciones para el pernocte. Según el desarrollo de actividades turísticas en la zona, el mismo puede ofrecer otros servicios adicionales en relación a las comodidades del pasajero.

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

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

3.35 salvavidas. Dispositivo de flotación personal aprobado por autoridad competente y específico para la actividad.

3.36 “sit on top”. Embarcación hueca auto-evacuante de casco semirredondo que puede estar construida en madera, polietileno o fibra de vidrio con derivados de polímeros. Cuenta con compartimientos estancos, o no y sus tripulantes pueden desplazarse utilizando remos de dos cucharas; los palistas se sientan sobre ellos. Poseen asas de transporte que hacen las veces de cabos de vida, reposapiés para su regulación y una proa y popa bien definidas.

3.37 “straps”. Cintas con hebillas metálicas utilizadas para amarrar todo tipo de equipamiento.

3.38 tambucho. Bodega de carga con las que cuentan las embarcaciones para el estibaje de la carga que será utilizada en la operación.

3.39 traje seco. Traje impermeable, puede ser de una o dos piezas, con cierres herméticos en cuello y puños, de materiales impermeables y con sus costuras selladas.

3.40 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.

3.41 travesía. Actividad de larga duración no menor a un día, desarrollada en ríos de llanuras o aguas abiertas, que implica el pernocte en carpa o refugio y que requiere necesaria-

mente de la autonomía del grupo para la autogestión de todas las problemáticas cotidianas que surgen de la actividad en sí.

3.42 turismo activo. Viajes cuya motivación principal es la práctica de actividades turístico-recreativas en contacto directo con la naturaleza y las expresiones culturales de un modo sustentable con la actitud y compromiso de conocer, respetar, disfrutar y participar de la protección del patrimonio natural y cultural de sitio visitado.

3.43 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 e 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) asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos;
- d) asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- e) asegurar que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución;
- 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 propor-

cional evidencia de las 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 la 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 mantendrá registro de la definición de competencias para cada función dentro de la organización.

Siendo el idóneo en canotaje el elemento clave en la prestación del servicio, este debe demostrar las siguientes competencias como mínimo:

5.1.1 de educación

Se establecen en base a la legislación y/o reglamentación vigente en cada jurisdicción, y en su ausencia pueden ser establecidos por la propia organización.

NOTA. Cuando los requerimientos de la habilitación del idóneo en canotaje sean establecidos por la organización, el aspirante debe demostrar haber realizado tareas como asistente de grupo durante una temporada.

5.1.2 de formación

La organización debe asegurar que los idóneos de canotaje estén formados en:

- a) concepto, componentes y características de las diversas modalidades y actividades de turismo en general, y de su actividad específica en particular;

- b) normas y legislación tanto nacional como local y /o jurisdiccional para el desarrollo de las actividades que opera;
- c) conocimientos geográficos y ambientales de la zona a operar;
- d) dinámica de grupos;
- e) primeros auxilios en zonas agrestes avalado por organismo reconocido;
- f) tratamiento de hipotermia e hidrocusión;
- g) orientación terrestre e interpretación del entorno;
- h) rescatismo específico para la actividad;
- i) normas de seguridad para la actividad;
- j) hidrografía, meteorología.

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

5.1.3 habilidades

La organización debe asegurarse que el idóneo en canotaje posea las siguientes habilidades:

- a) capacidad de organización;
- b) manejo de grupos;
- c) manejo de situaciones críticas;
- d) empatía;
- e) capacidad de liderazgo;
- f) capacidad de observación;
- g) con resistencia como mínimo hasta 200 m;
- h) destreza física.

5.1.4 experiencia

La organización debe asegurarse que el idóneo en canotaje posea la siguiente experiencia:

- a) conocimiento del circuito a operar como idóneo en canotaje o asistente;
- b) cartografía y manejo de mapas;
- c) uso de equipos de comunicación;
- d) uso de equipamiento para el descenso de ríos;
- e) ecología y preservación del medio ambiente.

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

5.1.5 Responsabilidades específicas del idóneo en canotaje

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

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

El plan de capacitación debe incluir como mínimo:

- a) leyes y reglamentos aplicables a la actividad;

- b) valores naturales y culturales de la región (conocimiento sobre los atractivos locales y oferta turística de la zona);
- c) pautas básicas de la atención al cliente y para una comunicación efectiva;
- d) equipo e instalaciones (uso, mantenimiento y manipulación);
- e) cuidados ambientales (uso de recursos, control de emisiones, manejo de residuos, bajo impacto);
- f) presentación del personal, apariencia e higiene personal;
- g) prevención de accidentes de trabajo;
- h) primeros auxilios en áreas agrestes;
- i) búsqueda y rescate;
- j) información que se debe brindar a los clientes en cuanto a la protección del ambiente.

Esta capacitación puede ser interna o externa.

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.

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 las condiciones de operatividad y funcionalidad de los equipos propios o contratados a lo largo de la prestación del servicio de:

- 1) vehículos de apoyo;
- 2) vehículos para traslado de pasajeros;
- 3) equipos de comunicaciones;
- 4) equipo individual y colectivo;
- 5) equipo contratado.

- d) asegurar que todos los idóneos de canotaje 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 6.1.2 resultado del diseño de programa).

Cuando la organización disponga de instalaciones para la prestación del servicio debe establecer métodos 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 y para ello se siguen las siguientes etapas:

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

Los resultados del diseño y desarrollo deben incluir:

- 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, etc.);
- 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) medios de transporte 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, baqueanos, personal de apoyo);
- p) cantidad de clientes por idóneo en canotaje;
- q) tiempo de descanso de los idóneos de canotaje;
- 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 canotaje y del cliente;
- u) frecuencia de la oferta (diariamente, tres veces por semana, entre otros);
- v) horarios estimados de partida y arribo;
- w) número de participantes mínimo y máximo por actividad;
- x) detalle de la documentación contractual;
- y) 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. Siempre que sea factible, 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 contar 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 otros.

6.3 Consideraciones ambientales

La organización debe identificar los aspectos ambientales asociados a sus actividades, pasados, presentes y futuros y 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.

La organización debe desarrollar y documentar planes orientados a minimizar los aspectos ambientales significativos

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 E.

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) el establecimiento de registros que permitan verificar el cumplimiento de los requisitos.

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

6.5 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 canotaje en mar, río o aguas quietas o planas;

Tabla 1 – Evaluación de los riesgos

Aguas abiertas	Aguas quietas o planas
Temperatura	Temperatura
Viento	Viento
Oleaje	Oleaje
Trafico fluvial	Trafico fluvial
Corriente	Corriente
Roca	
Rompientes	

- 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 canotaje 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, clase 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 canotaje, por parte del cliente;
- i) evaluación del nivel de riesgo atribuido a la actitud y comportamiento de los clientes y idóneo en canotaje. Formación e iniciación mínima entregada a los clientes;

- j) criterios para suspender la actividad;
- k) preparación de itinerarios;
- l) inspección y reconocimiento de lugares;
- m) provisión de equipos de seguridad y de primeros auxilios;
- n) política de mantenimiento de equipos (incluye los vehículos y embarcaciones);
- o) verificación diaria y regular (apreciación del cliente, evaluación de las condiciones meteorológicas y similares);
- p) medios de comunicación (teléfono público más cercano, radios y otros);
- q) procedimiento para permitir contactarse con un sitio preestablecido;
- r) procedimientos para el tratamiento de incidentes y accidentes;
- s) 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;
- t) protocolos y roles que se ejecutarán 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 estarán a su vez determinados por la cantidad de idóneos de canotaje/auxiliares con que cuente la actividad);
- u) los protocolos a su vez estarán divididos en:
 - I) respuesta a emergencias
 - II) evacuación. En este último estarán determinados los itinerarios de evacuación, las comunicaciones a efectuar, los centros de atención, los medios de

transporte, (primario y alternativos), entre otros;

- v) plan de comunicación ante emergencias;
- w) equipos y elementos básicos necesarios para la atención de emergencias;
- x) botiquín específico;
- y) reseña histórica de emergencias.

El plan de manejo o administración de riesgos, debe ser revisado anualmente o cada vez que ocurra 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 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.

6.6 Plan de comunicaciones

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

Los procedimientos de comunicación entre los clientes y el idóneo en canotaje 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 – *Moveirse 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*.

6.7 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;
- 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) fechas de salida previstas;
- m) cantidad de pasajeros mínima / máxima;

n) política de cancelación;

o) equipo provisto por la organización;

p) información sobre la responsabilidad del equipo alquilado.

6.8 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 canotaje 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 estará expuesto y las responsabilida-

des 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 éste 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.

6.9 Charla 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 más importantes acerca de las precauciones que deben seguir en materia de seguridad, ética, cuidado del medio 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 embarcación;
- o) remadas básicas;
- p) tratamiento de hipotermia e hidrocusión.

6.10 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.

6.11 Disponibilidad y cantidad de equipos

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

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

6.12 Requisitos de equipo para la prestación del servicio

La organización debe:

Verificar todo equipo y embarcaciones, antes, durante y después de cada actividad, de acuerdo a la normativa aplicable; esta actividad es responsabilidad del idóneo en canotaje de la actividad y debe incluir la verificación de la presencia de roturas o fisuras de la embarcación, filtraciones u otro defecto.

Asegurar que la embarcación asignada al cliente debe garantizar la fácil evacuación y la estabilidad acorde a la experiencia previa del cliente y características físicas.

Identificar por medio de una marca o etiqueta los equipos y embarcaciones defectuosos, para evitar su uso.

Llevar un botiquín de primeros auxilios en los medios de transporte terrestre (cuando sean necesarios) y un botiquín de primeros auxilios en la embarcación del idóneo en canotaje.

Cuando la organización ofrezca programas nocturnos o esté previsto circular por sitios oscuros, se recomienda la utilización de equipos reflexivos en el cuerpo de todas las personas.

En circunstancias de exposición continuada a agua fría, zonas de sombra o baja temperatura, es recomendable que sean utilizadas ropas ais-

lantes térmicas como por ejemplo de neopreno o trajes secos.

El equipo individual estará dado en función de cada tipo de programa y de acuerdo a la temporada en que se realice el mismo.

6.12.1 Equipo del cliente y del idóneo en canotaje

Las embarcaciones que se utilicen para realizar cualquiera de las actividades aquí reglamentadas deben contar los elementos de la tabla 2 para los clientes y tabla 3 para los idóneos en canotaje.

Tabla 2 – Equipos del cliente

Aguas abiertas	Aguas quietas o planas
Ropa interior térmica	Ropa interior térmica
Ropa exterior a prueba de agua o neopreno	Ropa exterior a prueba de agua o neopreno
Mitones en caso de navegación en climas fríos	Mitones en caso de navegación en climas fríos
Calzado	Calzado
Remo	Remo
Embarcación (canoa o kayak single o kayak doble para dos remadores)	Embarcación (canoa o kayak single o kayak doble para dos remadores)
Faldón de neopreno	Faldón de neopreno o PVC
Chaleco salvavidas	Chaleco salvavidas
Ración personal de comida	Ración personal de comida
Ración personal de agua	Ración personal de agua
Bolsa seca	Bolsa seca
Bolsa de aire estabilizadora	Bolsa de aire estabilizadora
Bomba de agua o achicador	Bomba de agua o achicador
Silbato a prueba de agua	Silbato a prueba de agua
Protector solar factor 20 + a prueba de agua	Protector solar factor 20 + a prueba de agua
Lentes de sol con protección UV	Lentes de sol con protección UV
Linterna frontal en caso de navegación nocturna	Linterna frontal en caso de navegación nocturna
Sombrero ala ancha o jockey tipo legionario	Sombrero ala ancha o jockey tipo legionario
Kit de reparación en caso de que la actividad sea superior a medio día	Kit de reparación en caso de que la actividad sea superior a medio día

Tabla 3 – Equipos del idóneo en canotaje

Aguas abiertas	Aguas quietas o planas
Ropa interior térmica	Ropa interior térmica
Ropa exterior a prueba de agua o neopreno	Ropa exterior a prueba de agua o neopreno
Mitones en caso de navegación en climas fríos	Mitones en caso de navegación en climas fríos
Calzado	Calzado
Remo	Remo
Embarcación	Embarcación
Chaleco salvavidas	Chaleco salvavidas
Faldón de neopreno	Faldón de nylon, cordura
Flipeador con Mosquetón unido al Chaleco	-
Ración personal de comida y agua	Ración personal de comida y agua
Bolsa seca	Bolsa seca
Bolsa de aire estabilizadora	Bolsa de aire estabilizadora
Bomba de achique	
Remo desmontable 1:4	Remo desmontable 1:6
Silbato marino	Silbato marino
Espejo de señales	Espejo de señales
Equipo banda marina 27 MHz VHF	Equipo de comunicación
Bengalas de luz aprobada por el organismo competente	Bengalas de luz aprobada por el organismo competente
Luz estroboscópica o luz incandescente	-
Cuerda de rescate de 20 m ⁽¹⁾	Cuerda de rescate de 20 m ⁽¹⁾
Cuchillo de rescate dentado	Cuchillo de rescate dentado
Mosquetones automáticos con seguro	Mosquetones automáticos
Poleas de reenvío	-
Cordines	Cordines
Cartas de navegación en caso de navegación visual ⁽²⁾	Cartas de navegación en caso de navegación visual ⁽²⁾
Brújula, en caso de navegación visual	-
GPS, en caso de navegación instrumental	-
Barómetro ⁽³⁾	-
Anemómetro ⁽³⁾	-
⁽¹⁾ Cuerda de rescate de 20 m de polipropileno con resistencia superior a 300 kg. ⁽²⁾ Cartas de navegación sólo cuando las operaciones lo requieran. ⁽³⁾ Cuando las operaciones sean de varios días.	

Recomendaciones:

Se requiere el uso de protección térmica cuando la temperatura media es de 15 °C, y en todas las operaciones de aguas abiertas superior a clase II, con una duración de más de 30 min.

Para una optimización en la prestación del servicio, se debe separar los requerimientos por zonas (ver tabla 4), estas zonas obedecen a las temperaturas medias de los cursos hídricos.

Tabla 4 – Separación por zonas

NOA	Centro y Litoral	Cordillera	Patagonia	Patagonia Austral
Salta	San Luis	Mendoza	Neuquén	Santa Cruz
Jujuy	Córdoba	San Juan	Chubut	Tierra del Fuego
Catamarca	Santa Fe	-	Río Negro	-
La Rioja	Misiones	-	-	-
Tucumán	Chaco	-	-	-
-	Formosa	-	-	-
-	Corrientes	-	-	-
-	Entre Ríos	-	-	-
-	La Pampa	-	-	-
-	Buenos Aires	-	-	-
-	Santiago del Es- tero	-	-	-

6.12.2 Cuadro con requerimientos específicos del idóneo en canotaje y del cliente por zonas

Además del equipamiento requerido del idóneo en canotaje y del cliente, se debe incor-

porar los elementos de la tabla 5 según la zona en la que se está operando.

Los requerimientos establecidos a continuación, complementan lo indicado en el apartado 6.12.1.

Tabla 5 – Requerimientos específicos por zonas

NOA	Centro y Litoral	Cordillera	Patagonia	Patagonia Austral
-	Neopreno / seco	Neopreno / seco	Neopreno / seco	Neopreno / seco
-	Mitones	Mitones Neopreno	Mitones neopreno	Mitones neopreno
Cubre "cockpit" neopreno / PVC	Cubre "cockpit" neopreno / PVC	Cubre "cockpit" neopreno	Cubre "cockpit" neopreno	Cubre "cockpit" neopreno

6.13 Limite mínimo de idóneo en canotaje por clientes**Tabla 6 – Cantidad de idóneos por pasajero**

Cantidad de clientes	Clase I	Clase II	Clase III	Clase Antártica
4	1	1	2	2
6	1	2	3	3
7 a 14	2	3	5	5
15 a 20	3	4	6	6

El idóneo en canotaje de grupo debe utilizar embarcación independiente salvo que la totalidad de los clientes compartan la embarcación con éste.

6.14 Edad mínima para realizar las actividades según clase de navegación**Tabla 7 – Edad mínima para realizar las actividades según clase de navegación**

Edad	Clase I	Clase II	Clase III	Clase Antártica
Menor de 5 años	Como acompañante	No	No	No
6 a 8	Sí	No	No	No
9 a 12	Sí	Sí	No	No
13 a 18	Sí	Sí	Sí	No

6.15 Embarcaciones de seguridad**Tabla 8 – Embarcaciones de seguridad**

Embarcaciones con clientes	Embarcaciones de seguridad			
	Clase I	Clase II	Clase III	Clase Antártica
2 a 4	1	1	1	1
5 a 8	2	3	4	4
8 a 12	3	4	5	5
12 a 15	4	4	6	6

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: características de las embarcaciones, 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, idóneo en canotaje bilingüe, 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, él 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;
- e) actualización de los recursos humanos.

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

Cuando no se alcancen 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:
 - 1) las no conformidades o desvíos (incluyendo las quejas de los clientes),
 - 2) la determinación de las causas,,
 - 3) las acciones necesarias para asegurarse de que no vuelvan a ocurrir,
 - 4) los resultados de las acciones tomadas.

Anexo A (Informativo)

Tipos de embarcaciones

TIPOS DE EMBARCACIONES DIVIDIDAS POR ACTIVIDAD

Aguas Planas/ Protegidas:	Aguas Abiertas:
Canoas canadienses, canoas Hawaianas	Kayak de travesía
Kayak "Sit on top"	Kayak de travesía oceánico (desde 5,10 m de eslora en singles)
Kayak "Duckys" (Inflables)	Kayaks de travesía, "expedition ka- yaks", dobles o triples
Kayak de aguas blancas	"Sit on top" singles o dobles
Kayak de travesía touring day	-----

Se debe considerar que para las operaciones realizadas en el mar pero en áreas protegidas, no es necesaria la utilización de kayaks de expedición.

TIPOS DE EMBARCACIONES DIVIDIDAS POR SU DISEÑO

Kayak de aguas blancas:	Kayak de travesía: "touring day"	Kayak de travesía oceánico: "expedition Kayak"
Diseñado para ofrecer mayor maniobrabilidad, casco plano, eslora reducida no mayor a los 4 m. En sus diseños podemos encontrar modelos para las actividades de: "Freestyle", Descenso, Expedición, "Slalom".	Casco en V desarrollado para remar en distancia media, por lo general cuenta con un solo tambucho para el transporte de equipo. Este tipo de embarcaciones esta diseñada para remar en una distancia media y generalmente no mayor de clase I y II. Con posibilidad de adaptación de timón	Casco en V, con proa y popa pronunciada para una mejor navegación en mar agitado, cuenta con bodegas de gran capacidad de carga, cabos en el perímetro de la cubierta y cabos elásticos para fijación de equipo sobre esta. Eslora no menor de 5,10 m. (singles).

Kayak de aguas blancas

Eslora: 2 670 mm.

Manga: 600 mm.

Cockpit: 475 x 850 mm.



Kayak touring, recreation o day touring

Eslora: 3300 mm

Manga: 630 mm



Kayak "sit on top"



Kayak expedición touring o aguas abiertas

Eslora: 5180 mm.

Manga: 570 mm.

Cockpit: 480 x 860 mm.



Anexo B

(Informativo)

Botiquín estanco básico para llevar en la embarcación

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 C (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 D (Informativo)

Tabla para determinar el nivel de dificultad

Nro	Producto / Servicio	Circuito / Tramo	Cantidad de idóneos por clientes	Carga horaria	Distancia recorrida	Oleaje	Viento	Medio	Clima	Evaluación	
										Puntaje	Grado de dificultad
1	Aguas Abiertas	Bs.As. La Plata	1	2	2	1	1	2	1	8	Familiar
2	Aguas Abiertas	Bs.As. La Plata	2	2	2	2	2	2	2	128	Exigente
3	Antártico	Lago Fagnano	2	1	1	2	1	2	2	16	Básico
4	Antártico	Lago Fagnano	2	1	2	2	2	2	3	96	Exigente
5	Aguas Abiertas	Moat / USH	1	3	3	2	2	2	2	144	Exigente
6	Aguas Abiertas	Harberton / USH	1	3	2	1	1	2	2	24	Medio
7	Aguas Abiertas	Harberton / USH	1	2	2	2	2	2	2	64	Exigente
8	Río de Ilanura	Río Lujan / Sarmiento	1	1	2	1	2	1	2	8	Familiar
9	Antártico	Lago Argentino	1	1	2	2	2	2	1	16	Básico
10	Antártico	Lago Argentino	2	2	2	1	1	2	2	32	Exigente
11	Antártico	Lago Argentino	2	2	2	3	3	2	3	432	Exigente
12	A. Blancas	Atuel	1	2	2	2	2	2	1	32	Exigente
13	A. Blancas	Alumine Lago / Ciudad	2	2	2	2	1	2	1	32	Exigente
14	A. Blancas	Alumine Ciudad / xxx	1	2	2	2	1	2	1	16	Básico
15	Laguna	Chascomús	1	1	2	1	2	1	2	8	Familiar
16	Río de Ilanura	Chascomus / Lezama	1	2	3	1	2	1	2	24	Medio

Familiar (1 a 8): Orientadas a participantes sin entrenamiento específico ni experiencia y sin límites de edad.

Básico (9 a 16): Participantes con una experiencia mínima, sin requerimientos especiales.

Medio (17 a 24): Participante con experiencia en técnicas de autorescate básicas y con buen estado físico

Exigente (mayor de 25): El participante debe poseer una condición física excelente. Con experiencia en canotaje, conocimiento de técnicas de autorescate, técnicas de esquimo roll.

Característica	Ponderador	Parámetros
Cant. Guías x Per.	1	01:04
	2	01:06
	3	01:08
Carga Horaria	1	5 h
	2	8 h.
	3	10 h
Distancias Recorrida	1	15 km
	2	30 km
	3	60 km
Oleaje	1	Bajo
	2	Moderado
	3	Fuerte
Viento	1	Bajo
	2	Moderado
	3	Fuerte
Medio	1	Fácil
	2	Medio
	3	Complejo
Clima	1	Bueno
	2	Moderado
	3	Malo

Anexo E (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

Anexo F (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 NCh2996 Of2006 – Turismo Aventura- Canotaje – Requisitos.

Otras publicaciones

Libro. Kayak de Mar – Héctor Casenave - 2007

Anexo G

(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

Integrante	Representa a:
Sr. Esteban BAUER	RAFTING PATAGONIA
Sr. Leonardo BRUNO	MIEMBRO ESPECIALISTA
Ing. Bruno CAPRA	CENTRAL DE ENTIDADES EMPRESARIAS NACIONALES
Sr. Héctor CASENAVE	LATITUDE X
Sub.Prefecto José Javier CEBALLOS	PREFECTURA NAVAL ARGENTINA
Sr. Mariano M. COLI	INTIHUASI
Sr. Oscar F. COMES	ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ECOTURISMO Y TURISMO AVENTURA
Sra. Gisele CORTE	BFP VIAJES
Lic. Cecilia DELGADO	MIEMBRO ESPECIALISTA
Sr. Maximiliano FIAMENI	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Sr. Luis GIUDICE	RIO LEON KAYAKS
Sra. Cindy GONZÁLEZ CANDEAGO	SECRETARÍA DE TURISMO - MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS DE BARILOCHE
Sr. Pablo HOFFMANN	RIO LEON KAYAKS
Lic. Cristina IGLESIAS	A.P.E.T.B.A. - ASOC. DE PROFES. EN TURISMO DE BUENOS AIRES
Dra. Clelia LOPEZ	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Srta. Claudia MANZUR	ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES
Sra. Gladys QUEZADA	SECRETARÍA DE TURISMO - MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS DE BARILOCHE
Dra. María Celeste RAMÍREZ	ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES
Sr. Alejandro ROSALES	EXTREMO SUR
Sra. Stella Maris ALTAMIRANO	IRAM
Sr. Alejandro FARINA	IRAM
Arq. Marcelo VIDELA	IRAM
Tca. Gladys WOITES	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
 Ing. Marcelo VIDELA
 Lic. Mariela WAGNER
 Tca. Gladys WOITES
 Arq. Daniel BELTRAMI
 Lic. María Soledad PEREIRA
 Ing. Cristian VAZQUEZ

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
 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