

**NORMA
ARGENTINA**

**IRAM-SECTUR
42570**

Primera edición
2009-06-24

**Servicios turísticos en vehículo todo
terreno**

**Sistema de gestión de la calidad, la
seguridad y el ambiente**

Requisitos

Tourism services in all-terrain vehicle
Quality, safety and environmental management system
Requirements




ARGENTINA
Secretaría de Turismo

Referencia Numérica:
IRAM-SECTUR 42570:2009

IRAM 2009-06-24

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.

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.....	5
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	5
2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA	6
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	6
4 PLANIFICACIÓN	7
5 GESTIÓN DE RECURSOS	8
6 OPERACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	11
7 GESTIÓN DEL AMBIENTE	15
8 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.....	16
9 MEDICIÓN Y MEJORA	16
Anexo A (Normativo) Tabla ponderadora de grado o nivel de complejidad de la actividad	18
Anexo B (Informativo) Seguros.....	21
Anexo C (Informativo) Equipamiento de la organización para el servicio	22
Anexo D (Informativo) Elementos requeridos a los clientes	26
Anexo E (Informativo) Consideraciones ambientales	27
Anexo F (Informativo) Bibliografía	28
Anexo G (Informativo) Integrantes de los organismos de estudio	29

Servicios turísticos en vehículo todo terreno

Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente

Requisitos

0 INTRODUCCIÓN

Esta 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 en vehículos todo terreno.

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:

- a) Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
 - b) Hacer: implementar los procesos.
 - c) 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.
 - d) Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.
- 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;
 - 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 o 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 ambiental;
 - 3) el equipamiento;
 - 4) la seguridad;
 - 5) el personal.

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 Generalidades

Esta norma especifica los requisitos para la gestión de servicios turísticos en actividades realizadas en vehículos todo terreno.

Esta norma contiene los requisitos para la gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente, y es de aplicación a cualquier organización que pretenda:

1.2 Aplicación

Todos los requisitos de esta norma son genéricos y se pretende que sean aplicables a personas físicas o jurídicas que desarrollen la prestación de servicios turísticos en vehículos todo terreno, 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 de su servicio o ambos, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realizan exclusiones, no se puede alegar conformidad con esta norma excepto que éstas no afecten 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.

2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA

Todo documento normativo que se menciona a continuación es indispensable para la aplicación de este documento.

Cuando en el listado se mencionan documentos normativos en los que se indica el año de publicación, esto significa que se debe aplicar dicha edición, en caso contrario, se debe aplicar la edición vigente, 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

Para los fines de la presente norma se aplican los términos y definiciones siguientes:

3.1 accidente. Evento (suceso o cadena de sucesos) no planeado, que ocasiona lesión, enfermedad, muerte, daño u otras pérdidas.

3.2 asistente de líder. Idóneo que asiste al líder durante el servicio turístico en vehículos todo terreno, conduciendo el vehículo de avanzada, el de apoyo o asistiendo a quien lo conduce.

3.3 caravana. Grupo de vehículos que transita una misma trayectoria.

3.4 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).

3.5 coordinador líder. Idóneo que lidera y dirige a un grupo de clientes para el servicio turístico en vehículos todo terreno, pudiendo o no conducir el vehículo.

3.6 grado de complejidad de la actividad. Grado o nivel de complejidad resultante del análisis y ponderación de las categorías y variables que impactan en el desarrollo de la actividad tanto en el aspecto técnico de la conducción vehicular como físico de las personas.

NOTA. Las categorías y variables de complejidad, se encuentran descritas para su ponderación en el anexo A de esta norma.

3.6.1 grado de complejidad de la actividad 1. Circuito, recorrido o paseo de itinerario definido, que permite alcanzar los objetivos turísticos o de aventura, transitando huellas o caminos de baja complejidad. El nivel de exigencia técnica y física es bajo. Generalmente éste circuito es denominado excursión.

3.6.2 grado de complejidad de la actividad 2. Viaje organizado de itinerario definido cuya ejecución permite alternativas de recorrido, a fin de alcanzar los objetivos turísticos o de aventura, transitando huellas o caminos de complejidad media. El nivel de exigencia técnica y física es medio. Generalmente éste viaje es denominado travesía.

3.6.3 grado de complejidad de la actividad 3. Viaje organizado con propósitos turísticos o de aventura, transitando por huellas o caminos cuya complejidad es alta. Éste viaje se caracteriza por la presencia de imprevistos y por una sucesión de desafíos que comprometen al grupo a un trabajo de equipo. El nivel de exigencia técnica y física es alto. Generalmente es denominado expedición.

3.7 impacto ambiental. Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, total o parcialmente resultante de las actividades, productos o servicios de una organización.

3.8 mecánica ligera. Reparación y mantenimiento básico de la unidad vehicular, sin necesidad de herramientas especiales ni amplios conocimientos técnicos.

3.9 nivel de exigencia física. Grado de esfuerzo físico que puede ser requerido a fin de superar obstáculos en pos de alcanzar un objetivo, en situaciones no habituales para los clientes.

3.10 peligro. Fuente o situación con potencial para producir daños en términos de lesión a personas, enfermedad ocupacional, daños a la propiedad, al medio ambiente, o una combinación de éstos.

3.11 recorrido trialero. Itinerario en el que se deben sortear obstáculos irregulares de gran tamaño en espacios restringidos, que conllevan una conducción muy lenta y de alta dificultad técnica. Estos itinerarios generalmente se desarrollan por terrenos rocosos.

3.12 responsable técnico. Persona que tiene conocimientos y competencias específicos de la actividad regulada por esta norma y avala los programas diseñados.

3.13 riesgo. Combinación entre la probabilidad de que ocurra un determinado evento peligroso y la magnitud de sus consecuencias (IRAM 3800).

3.14 servicios turísticos en vehículos todo terreno. Modalidad de turismo activo en vehículos todo terreno, que se organiza previamente por caminos convencionales, no convencionales, por huellas vehiculares o circuitos especiales. Los circuitos son guiados por la organización, con vehículos automotores propios o del cliente.

3.15 traza. Recorrido en vehículo todo terreno por donde no existe un camino o huella anterior. Es utilizada en casos de emergencias cuando no existen otras alternativas para transitar o cuando fuera debidamente planificada a través de estudios documentados de impacto ambiental. El uso de la traza sin planificación previa ni estudio ambiental es llamado comúnmente campo travesía u "off road" y no se encuentra considerada su aplicación en esta norma.

3.16 vehículo de apoyo. Medio de transporte para brindar asistencia a la actividad. Hace las

veces del vehículo de cierre o cola en las caravanas.

3.17 vehículo de avanzada. Vehículo que lidera la caravana o grupo de vehículos.

3.18 vehículos todo terreno. Vehículos auto-propulsados cuyo diseño está preparado para circular en todo tipo de terreno. Son ejemplos vehículos 4X4, motos, cuatriciclos, vehículos especiales.

3.19 verificación técnica vehicular. Control periódico del estado mecánico y de la emisión de gases contaminantes de los automotores.

4 PLANIFICACIÓN

4.1 Organización

La organización debe:

- a) estar identificada 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 que se ofrecen, y dar evidencia de su cumplimiento;
- f) establecer, documentar y comunicar una política que incluya el compromiso con el cuidado ambiental, la seguridad, la calidad de los servicios, la relación con el personal y el resguardo del equipo.

4.2 Documentación

4.2.1 Control de los documentos

La dirección debe:

- a) disponer de un método de control de la documentación que asegure la disponibilidad de documentos aprobados y actualizados;
- b) asegurar que los documentos del sistema son aprobados antes de ponerlos en vigencia;
- c) identificar fehacientemente los documentos que han perdido vigencia o han sido superados, indicando su estado para evitar confusiones con la versión vigente;
- d) determinar la disposición de los documentos obsoletos referentes al sistema de gestión durante el periodo que se determine.

NOTA. La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio papel, electrónico u otro.

4.2.2 Control de los registros

Los registros son una variedad de documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades desarrolladas.

La dirección debe:

- a) establecer y mantener los registros necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como la operación eficaz del sistema de gestión;
- b) determinar un método para el control de los registros que determine su identificación, protección y conservación para evitar su pérdida o deterioro;
- c) definir las responsabilidades de emisión, custodia y tiempos de retención.

Los registros deben ser fácilmente legibles y accesibles para su consulta.

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 los conocimientos, la formación, las habilidades y la experiencia.

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

La organización debe definir un plan de capacitación en función del desempeño de los procesos, de las necesidades del personal, de encuestas a clientes y, de actualización de métodos y nuevas prácticas.

Se debe mantener registro de la capacitación proporcionada.

Competencias del coordinador líder

Siendo el coordinador líder el elemento clave en la prestación del servicio, éste debe demostrar las siguientes competencias:

a) de conocimiento

La organización debe asegurar que el coordinador líder de la actividad tenga conocimientos de:

- 1) legislación y reglamentación tanto nacional como local para el desarrollo de las actividades que opera;
- 2) conceptos, componentes y características de su actividad específica;
- 3) uso del equipamiento propio de la actividad;
- 4) características y componentes de los vehículos que conduce;
- 5) uso y manejo de sistemas de radiocomunicación;
- 6) conceptos básicos de meteorología para la interpretación de condiciones atmosféricas;

- 7) geonavegación con lectura e interpretación de cartas y mapas;
- 8) rescate y recuperación de vehículos;
- 9) técnicas de conducción y manejo en vehículos todo terreno;
- 10) mecánica ligera acorde al tipo de vehículos involucrados en el servicio que incluya, verificación de los fusibles y lámparas en sistemas eléctricos en caso de fallos y su reemplazo, verificación de los sistemas de frenos para establecer su desgaste y cambio de pastillas de freno, comprobación de los fluidos del vehículo como líquido refrigerante del motor, aceite, frenos, dirección y embrague hidráulico y su reposición, comprobación y reemplazo de filtros de aire, combustible y aceites, verificación de neumáticos, amortiguadores, componentes de la suspensión y dirección;
- 11) características de los circuitos en los que se desempeña;
- 12) buenas prácticas ambientales.

NOTA. Son ejemplos de sistemas de radiocomunicación, "walkie talkie", teléfono satelital, transceptores HF, VHF, UHF.

b) de formación

La organización debe asegurar que el coordinador líder de la actividad esté formado en:

- 1) primeros auxilios y técnicas de resucitación cardiopulmonar. Esta capacitación debe ser renovable periódicamente y estar avalada por organismo reconocido;
- 2) técnicas de búsqueda y rescate en ambientes agrestes con una carga mínima de 45 h. Esta capacitación debe ser renovable periódicamente y estar avalada por organismo reconocido.

NOTA. Se recomienda la formación en técnicas de búsqueda y rescate en ambientes agrestes con una carga mínima de 85 h.

c) de habilidades

La organización debe asegurar que el coordinador líder posea las siguientes habilidades:

- 1) capacidad de organización;
- 2) manejo de grupos y capacidad de liderazgo;
- 3) manejo de situaciones críticas;
- 4) empatía;
- 5) capacidad de observación para prevenir contingencias;
- 6) habilidades para el desarrollo de actividades al aire libre.

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

d) de experiencia

La organización debe definir la experiencia requerida sobre manejo y conducción de vehículos todo terreno del coordinador líder para su desempeño como tal, y asegurar su cumplimiento.

La organización debe mantener un registro de los viajes o salidas del coordinador líder y asistente de líder.

e) responsabilidades específicas

- 1) conocer la región en que se desarrolla la actividad y sus rutas alternativas;
- 2) asegurar el buen desarrollo de la actividad teniendo en cuenta su desempeño, cohesión del grupo y ritmo del viaje;
- 3) tomar decisiones y adoptar medidas preventivas y de contingencia en caso de riesgo o accidente;
- 4) suspender la actividad o retirar clientes de la misma ante contingencias;
- 5) no permitir el acceso a la actividad a las personas que no cumplan las pautas para la participación en los itinerarios;

- 6) no permitir el acceso a la actividad a vehículos que considere no aptos por diversos motivos justificables para la participación en los itinerarios;
- 7) capacitarse y actualizar sus conocimientos relacionados con la práctica;
- 8) cumplir los requisitos legales aplicables a su actividad.

5.2 Vehículos

La organización debe asegurar que todos los vehículos utilizados para la prestación del servicio se encuentran en condiciones de uso. Para ello la organización debe:

- a) definir los criterios de vida útil y mantenimiento de las unidades vehiculares utilizadas en los servicios, en relación a la legislación y reglamentación vigente;
- b) mantener un control actualizado del uso de los vehículos, considerando como variables la cantidad de kilómetros, los años de uso de la unidad, los tipos de suelos recorridos y capacidad de carga efectiva utilizada;
- c) tener registro de la última verificación técnica vehicular otorgada por el organismo competente.

5.2.1 Conservación, mantenimiento y limpieza

Para la conservación y mantenimiento de los vehículos utilizados para la prestación del servicio, la organización debe:

- a) documentar e implementar un procedimiento de inspección programada para la conservación y mantenimiento preventivo de todos los vehículos utilizados para la prestación del servicio;
- b) realizar las verificaciones periódicas especificadas por el fabricante a cada vehículo utilizado en la prestación;
- c) verificar las condiciones técnicas de cada vehículo a utilizarse, antes y después de la

prestación. Dicha verificación debe incluir como mínimo la inspección de:

- 1) nivel de fluidos y lubricantes;
- 2) nivel de líquido de frenos;
- 3) nivel de líquido refrigerante;
- 4) nivel de líquido del depósito del lava parabrisas;
- 5) presión de los neumáticos en uso y los de auxilio;
- 6) nivel de combustible;
- 7) funcionamiento de luces.

Toda acción de inspección o verificación técnica de los vehículos debe quedar registrada.

La organización debe mantener las condiciones de limpieza de cada vehículo utilizado en la prestación.

5.2.2 Reparación

La organización debe llevar registro histórico de las reparaciones efectuadas a los vehículos utilizados en la prestación, a efectos de hacer seguimiento de las condiciones de los mismos.

5.3 Equipamiento

La organización debe determinar, proporcionar y mantener el equipamiento necesario para lograr la conformidad con los requisitos del programa y la prestación del servicio. Para ello la organización debe:

- a) establecer un método para el mantenimiento en condiciones operativas y seguras del equipo identificado;
- b) supervisar antes y durante la prestación del servicio las condiciones de operatividad y funcionalidad de los equipos propios y contratados;
- c) asegurar que el personal y los clientes dispongan del equipamiento necesario de acuerdo con lo dispuesto en el programa.

Se debe mantener registro del equipamiento definido y de su mantenimiento.

6 OPERACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1 Diseño del programa

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del servicio, cumpliendo las etapas siguientes:

6.1.1 Relevamiento de los datos de entrada del diseño del programa

La organización debe determinar 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 y de la organización;
- b) el relevamiento de datos del circuito que incluya nivel de complejidad, flora y fauna peligrosa, estabilidad del escenario, distancias, rutas alternativas, atractivos, comunidades locales;
- c) los potenciales impactos ambientales;
- d) la capacidad de carga máxima del entorno, determinada por la autoridad de aplicación, si hubiere;
- e) la época del año y condiciones meteorológicas del lugar;
- f) los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- g) la información de seguros y condiciones de éstos;
- h) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable.

6.1.2 Resultados del diseño del programa

La organización debe asegurar que los resultados del diseño de programa permitan la verificación respecto de los elementos de entrada.

Los resultados del diseño y desarrollo deben incluir:

- a) descripción y objetivos de la actividad;

- b) grado de complejidad del programa;
- c) evaluación de la vulnerabilidad a la que estarían expuestos los participantes;
- d) estudio de impacto ambiental documentado, cuando fuera aplicable;
- e) mapa, indicando posición geográfica de la actividad incluyendo sitios a visitar, senderos, huellas, caminos, cursos de agua;
- f) duración y distancia estimada del viaje;
- g) frecuencia y horarios de la oferta, en caso de ser programada;
- h) actividades complementarias y opcionales a realizar y su duración, indicando sitios y modalidades de alojamiento previstos para el pernocte, si corresponde;
- i) otros servicios incluidos como traslados, accesos a parques u otros;
- j) número de participantes y de vehículos mínimos y máximos por actividad;
- k) tipo, capacidad y cantidad de vehículos todo terreno a emplear;
- l) tipo y capacidad de vehículos de apoyo a emplear en la prestación;
- m) cantidad de vehículos de la organización y de personal asignado a la actividad;
- n) función y responsabilidades del personal asignado a la actividad;
- o) características de los vehículos de clientes permitidos para el programa;
- p) tiempo de descanso de los coordinadores y asistentes;
- q) limitaciones y restricciones de la actividad que afectan la participación del cliente en la misma;
- r) criterios para la alteración y suspensión de la actividad;
- s) recomendación de equipos y otros elementos para el cliente;

- t) determinación de equipos y otros elementos para el personal de la organización;
- u) detalle de la documentación contractual;
- v) plan de contingencias;
- w) determinación de técnicas de bajo impacto.

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

NOTA 1. Son ejemplos de limitaciones y restricciones para la participación del cliente en la actividad la condición física, la edad, estado de salud, entre otros.

NOTA 2. Las categorías y variables de complejidad, se encuentran descritas para su ponderación en el anexo A de esta norma.

6.1.3 Validación del diseño del programa

La organización, a través de su responsable técnico, debe realizar la validación del diseño del programa, de acuerdo con los datos de entrada. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la primera prestación del servicio. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.

6.2 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 del servicio;
- e) registro de las acciones realizadas que permitan verificar el cumplimiento de los requisitos e implementar mejoras.

6.3 Plan de comunicaciones

La organización debe definir y asegurar el método para la comunicación entre el coordinador líder, el asistente y los clientes.

Los procedimientos de comunicación entre el coordinador líder, el asistente de líder y los clientes deben ser informados a los mismos previamente a la exposición de riesgos.

NOTA. Son ejemplo de métodos de comunicación señales visuales, sonoras, radio, entre otros.

6.4 Información al cliente

6.4.1 Información al cliente previa a la contratación

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

- a) descripción y objetivos de la actividad;
- b) tarifas;
- c) itinerario;
- d) duración;
- e) fechas de salida previstas, en caso de ser regulares;
- f) condiciones climáticas esperadas;
- g) limitaciones y restricciones de la actividad y riesgos propios de la actividad para los clientes;
- h) grado de complejidad definida;
- i) servicios incluidos y no incluidos;
- j) criterios y consecuencias por abandono del programa;
- k) equipo requerido, características y condiciones;
- l) equipo sugerido;
- m) cantidad de pasajeros mínima y máxima;
- n) cantidad de vehículos mínima y máxima;

- o) política de cancelación;
- p) equipamiento provisto por la organización;
- q) documentación requerida por la legislación o reglamentos vigentes en caso que los clientes se trasladen con vehículos propios;
- r) documentación personal necesaria.

6.4.2 Información del cliente previa a la prestación del servicio

La organización debe contar con información de cada cliente, que además debe ser comunicada al coordinador líder asignado, previo a la realización de la actividad.

Esta información debe contener como mínimo:

- a) nombre y apellido;
- b) número de documento de identidad;
- c) edad y sexo;
- d) contacto para caso de emergencia como cobertura médica o asistencia y datos de persona de referencia.

Cuando el servicio turístico en vehículos todo terreno tuviera un grado de complejidad 2 ó 3, la organización debe además requerir al cliente lo siguiente:

- a) ficha médica de aptitud psicofísica;
- b) ficha de asunción de reconocimiento de responsabilidad y riesgos.

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

NOTA 1. Son ejemplos de información requerida para la ficha médica, alergias, cirugías, diabetes, epilepsia, problemas cardiovasculares, articulares, óseos, restricciones alimentarias, musculares, respiratorios, de depresión, hipertensión, fobias, euforia, gravidez, medicamentos en uso habitual, entre otros.

NOTA 2. La organización debe determinar bajo qué circunstancias es necesario que el cliente presente una constancia de estado de salud avalada por un médico matriculado.

6.4.3 Información y práctica de seguridad al cliente

La organización debe informar a los clientes antes del comienzo de la actividad sobre temas de seguridad, incluyendo los siguientes:

- a) características del servicio, condiciones del programa;
- b) criterios y consecuencias por abandono del programa, ya sea ésta en forma voluntaria o por decisión de la autoridad;
- c) roles y funciones dentro del grupo;
- d) información sobre las comunidades locales, si corresponde.

Cuando el servicio turístico en vehículos todo terreno tuviera un grado de complejidad 2 ó 3, la organización debe informar además los puntos siguientes:

- a) sistemas de comunicación y códigos a utilizar;
- b) localización del botiquín;
- c) riesgos inherentes a la actividad a realizar y recomendaciones en materia de seguridad ante posibles escenarios;
- d) pautas a seguir relacionadas con un comportamiento ético y ambientalmente responsable.

6.5 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, asegurando que toda la logística para la actividad o programa se encuentra disponible en el momento y lugar adecuado.

6.5.1 Criterios de logística de personal y vehículos de la organización

La organización debe disponer del personal y los vehículos de acuerdo con el mínimo establecido en la tabla 1.

Cuando la organización presta servicios todo terreno con vehículos no manejados por la misma,

el número de vehículos de clientes por servicio no debe ser mayor que 14.

NOTA. En caso de motos y cuatriciclos, la cantidad de personal de la organización por vehículo no aplica.

6.5.2 Disponibilidad y cantidad de equipos

Las operaciones del programa deben asegurar que todos los coordinadores líderes, asistentes y clientes involucrados dispongan del equipo necesario de acuerdo con lo dispuesto en el programa.

Tabla 1 - Criterios de logística de personal y vehículos de la organización

Tipo de servicio	Modalidad	Cantidad de vehículos de la organización	Cantidad de personal de la organización	Cantidad de clientes
Servicio con vehículos manejados por la organización	Grado de complejidad 1	1	1	No aplica
	Grado de complejidad 2	1	1	No aplica
	Grado de complejidad 3	2	3	No aplica
Tipo de servicios	Modalidad	Cantidad de vehículos de la organización	Cantidad de personal de la organización	Cantidad de vehículos de clientes
Servicio con vehículos no manejados por la organización	Grado de complejidad 1	1	2	1 a 9
		2	3	10 a 14
	Grado de complejidad 2	1	2	1 a 7
		2	4	8 a 14
	Grado de complejidad 3	1	2	1 a 5
		2	4	6 a 10
	3	6	11 a 14	

6.6 Requisitos de equipo para la prestación del servicio

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

- a) seleccionado de manera adecuada, de acuerdo con 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 que permitan su conservación.

6.6.1 Equipos por servicio

La organización debe asegurar que cada servicio cuente con el equipamiento siguiente:

- a) un botiquín de primeros auxilios;
- b) un sistema de comunicación definido por la organización;
- c) herramientas;
- d) elementos de rescate;
- e) elementos de seguridad personal.

NOTA. En el anexo C se detalla el equipamiento a considerar para utilizar en la actividad.

6.6.2 Equipos del cliente

En los programas que impliquen que los clientes utilizan su propio vehículo, la organización debe solicitar a los mismos que cuenten con el equipamiento personal y del vehículo definido en el diseño del mismo.

NOTA. En el anexo D se detallan algunos de los equipos y elementos a considerar para requerir al cliente.

6.7 Compras y contrataciones

6.7.1 Evaluación de proveedores

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

Los criterios para la evaluación, deben incluir:

- a) cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- b) cumplimiento de los requisitos propios de la organización;
- c) cumplimiento de requisitos acordados para la compra.

6.7.2 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;
- b) requisitos para la calificación del personal.

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

7 GESTIÓN DEL AMBIENTE

La organización debe identificar los aspectos ambientales asociados a sus actividades y desarrollar programas de buenas prácticas ambientales y respeto por comunidades locales y pueblos originarios.

Cuando evalúa su capacidad para influir en los aspectos ambientales y socioculturales 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.

Además de los aspectos ambientales que la organización puede controlar directamente, también debe considerar aquellos relacionados con sus proveedores.

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

- a) erosión del suelo;
- b) flora y fauna;
- c) emisiones, vertidos y descargas;
- d) comunidades locales y pueblos originarios;
- e) uso de materias primas y recursos naturales;
- f) manejo de residuos.

La organización debe documentar el procedimiento de gestión del aspecto ambiental.

8 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

8.1 Gestión de peligros y riesgos

La organización debe identificar y documentar los peligros existentes, desarrollando y documentando 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 todo terreno;
- b) definición de criterios para evaluar el nivel de riesgo, condiciones y factores asociados a la práctica de la actividad para todas las personas involucradas en la actividad;
- c) caracterización del cliente teniendo en cuenta la edad mínima, estado de salud, condiciones físicas y experiencia técnica;
- d) inspección y reconocimiento de lugares;
- e) medios de comunicación;
- f) 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 incidentes o accidentes, incluya las particularidades del caso.

Se debe mantener un registro de incidentes, accidentes y emergencias para consulta y análisis posterior que permita revisar periódicamente el plan de manejo de riesgo que se utiliza e identificar acciones de mejora.

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 comienzo de cada actividad o programa se debe solicitar al cliente el aval de la responsabilidad civil con la cual toma conocimiento y aceptación de los riesgos que involucra la actividad o programa en que participa.

8.2 Seguros

La organización debe cumplir con los requisitos legales y reglamentarios relacionados a los seguros en cuanto al vehículo, al personal y a los propios clientes que se trasladan en los vehículos de la organización.

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.

9 MEDICIÓN Y MEJORA

9.1 Medición y seguimiento

9.1.1 Manejo de los reclamos y sugerencias

La organización debe establecer un procedimiento documentado para el tratamiento de los reclamos y sugerencias del cliente, el que debe incluir:

- a) un método que permita informar al cliente de los medios dispuestos para que pueda formular sus reclamos y sugerencias;
- b) un primer nivel de acciones para procesar el reclamo o sugerencia;

- c) un segundo nivel para solucionar las causas del reclamo y llevar a cabo oportunidades de mejora provenientes de las sugerencias;
- d) un medio de registro de los reclamos y sugerencias;
- e) una metodología para mantener informado al cliente de las acciones tomadas.

9.1.2 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.

Deben determinarse los métodos para obtener, utilizar y registrar dicha información.

9.1.3 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 en relación a su formación y desempeño.

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

Cuando la organización no alcance los resultados esperados, deben llevarse a cabo acciones correctivas.

9.2 Mejora

La organización debe:

- mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión mediante el análisis de datos y las acciones correctivas;
- 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;
- registrar:
 - a) las no conformidades o desvíos, incluyendo los reclamos de los clientes;
 - b) la determinación de las causas de las no conformidades o desvíos;
 - c) las acciones necesarias para asegurarse de que no vuelvan a ocurrir;
 - d) los resultados de las acciones tomadas.

Anexo A

(Normativo)

Tabla ponderadora de grado o nivel de complejidad de la actividad

La siguiente tabla tiene como objetivo determinar una diferenciación de grados o niveles de complejidad para el cumplimiento de los requisitos especificados en la norma y la información al cliente.

Para la confección de la misma han sido consideradas variables básicas que afectan a la complejidad o no de la actividad, a fin de definir el grado de impacto.

Cuando hubiera más de una variable de ponderación bajo el mismo criterio, se toma en cuenta la de mayor grado de ponderación.

Los intervalos de ponderación definidos son los siguientes:

- **Grado o nivel de complejidad 1:** 0 puntos – 33 puntos;
- **Grado o nivel de complejidad 2:** 34 puntos – 64 puntos;
- **Grado o nivel de complejidad 3:** más de 65 puntos.

Tabla A.1 - Ponderador de grado o nivel de complejidad de la actividad

CATEGORÍA	PONDERA	NIVEL	DESCRIPCIÓN
<i>A. Clase de caminos</i>	X 1	1	Camino principal (como ser ruta provincial, nacional)
		2	Caminos secundarios
		3	Huellas, caminos vecinales
		5	Huella abandonada (apenas diferenciable, requiere GPS, conocimiento previo, cartografía especializada)
		8	Traza planificada
<i>B. Condición de superficie a transitar</i>	X 1	1	Asfaltado
		2	Consolidados
		3	Base natural firme
		6	Base natural suelta/ligera (roca, arena, mallín, barro, grava, etc.)
<i>C. Dificultades objetivas</i>	X 3	1	Sin dificultad alguna.
		2	Significativa presencia de obstáculos durante el recorrido
		4	Recorridos parcialmente cortados o bloqueados
		5	Cornisas o laderas a gran altura
		6	Cruce de ríos o arroyos caudalosos o por lechos inestables
		6	Recorrido trialero

(continúa)

Tabla A.1 (continuación)

CATEGORÍA	PONDERA	NIVEL	DESCRIPCIÓN
<i>D. Pendientes</i>	X 2	1	0° a 20°
		3	20° a 35°
		5	35° a 45°
<i>E. Heterogeneidad (combinación riesgosa de tipos de suelo)</i>	X 3	1	Arena – Roca
		2	Barro – Roca
		3	Nieve – Roca
		4	Hielo – Roca
<i>F. Presencia de grietas transversales (T) y longitudinales (L).</i>	X 2	2	T: Pequeñas. Ancho de grieta menor o igual a 1/2 - 2/3 del diámetro de la rueda. L: Pequeñas. Ancho de grieta menor que la mitad del ancho del vehículo.
		4	T: Medianas. Ancho de grieta entre 2/3 del diámetro de rueda hasta 1/2 del largo del vehículo. L: Medianas. Ancho de grieta entre la mitad y el ancho total del vehículo.
		5	T: Grandes. Ancho de grieta mayor que la mitad del largo del vehículo. L: Grandes. Ancho de grieta mayor que el ancho del vehículo.
<i>G. Problemas de orientación</i>	X 2	1	Sin problemas. Camino fácil de seguir.
		2	El camino se pierde a veces. Camino confuso.
		3	Se necesitan GPS y cartografía.
<i>H. Altura promedio que impacta sobre las personas</i>	X 1	1	Menor que 2 400 m sobre el nivel del mar (impacto nulo o mínimo de mal de altura).
		2	Entre 2 400 m y 3 500 m sobre el nivel del mar (posible impacto de mal de altura).
		3	Entre 3 500 m y 4 800 m sobre el nivel del mar (impacto de mal de altura).
		5	Mayor que 4 800 m sobre el nivel del mar (alto impacto de mal de altura).
<i>I. Altura promedio que impacta sobre los vehículos</i>	X 1	1	0 m – 3 000 m sobre el nivel del mar.
		3	Mayor que 3 000 m sobre el nivel del mar.

(continúa)

Tabla A.1 (fin)

CATEGORÍA	PONDERA	NIVEL	DESCRIPCIÓN
<i>J. Experiencia necesaria de los clientes en caso de manejar su propio vehículo</i>	X 2	1	No se requiere experiencia ni habilidades particulares.
		2	Se necesita una mínima experiencia previa.
		4	Para personas experimentadas en la actividad.
<i>K. Clima</i>	X 1	1	Condiciones climáticas benignas: riesgo bajo para la integridad física.
		3	Condiciones climáticas rigurosas de riesgo medio para la integridad física.
		6	Condiciones climáticas rigurosas de riesgo alto para la integridad física.
<i>L. Condiciones de evacuación accediendo en vehículo</i>	X 2	1	Centro de atención médica a una distancia menor o igual a 12 h.
		3	Centro de atención médica a una distancia entre 12 h y 24 h.
		5	Centro de atención médica a una distancia mayor que 24 h.
<i>M. Valoración global de complejidad</i>	X 1	1	Dificultad baja.
		10	Dificultad media.
		20	Dificultad alta.

Anexo B

(Informativo)

Seguros

Se describe a continuación algunos de los tipos de seguros existentes a considerar para las organizaciones de servicios turísticos en vehículos todo terreno:

- 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) asistencia al viajero;
- f) seguro de accidentes personales de los pasajeros;
- g) seguros para los vehículos automotores para el transporte de pasajeros y uso comercial (no privado).

Anexo C (Informativo)

Equipamiento de la organización para el servicio

Se describen a continuación los elementos, equipos y materiales recomendados, para las organizaciones que prestan servicios en vehículos todo terreno. El detalle descripto a continuación es genérico, por lo que cada prestador analizará su aplicación de acuerdo al grado de complejidad de la actividad, el tipo de vehículo que utiliza para las mismas y el ambiente donde desarrolla la actividad.

C.1 Botiquín

Se recomienda que esté accesible para sacarlo rápidamente en caso de un accidente.

Para armar el botiquín y completarlo con la cantidad de equipo adecuado, hay que tener en cuenta el número de personas, la zona donde se va, la cantidad de días y los recursos disponibles.

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

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

Contenido del botiquín básico sugerido

- a) Manual de primeros auxilios.
- b) Guantes descartables.
- c) Bolsas para descartar material contaminado.
- d) Gasas y vendajes.
 - Vendas.
 - Gasas estériles.
 - Gasas comunes.
 - Tela adhesiva antialérgica.
 - Bandas autoadhesivas.
- e) Desinfectantes
 - Jabón.
 - Agua oxigenada.
 - Solución fisiológica.
- f) Jeringa sin aguja para lavar heridas.

- g) Tijera de acero inoxidable.
- h) Pinza de depilar y lupa.
- i) Azúcar y sales de rehidratación.
- j) Alfileres de gancho de al menos 5 cm.
- k) Crema para quemaduras.

Contenido del botiquín específico

Éste botiquín debe ser coordinado y supervisado por un médico, única persona capacitada para prescribir medicamentos a los clientes.

C.2 Herramientas de la organización para el servicio

C.2.1 Herramientas básicas generales y otros materiales

- a) pinza común, tipo pico de loro, de punta fina y para seguros “seguer”;
- b) tenazas;
- c) alicate;
- d) llaves combinadas;
- e) tubos y palancas;
- f) llaves Allen, llave de fuerza y llave francesa;
- g) destornilladores;
- h) martillo;
- i) sierra;
- j) cinta adhesiva;
- k) cinta adhesiva reforzada;
- l) lubricante multiuso;
- m) trapos;
- n) maza;
- o) lámpara de prueba.

C.2.2 Elementos de rescate y asociados

- a) eslinga por vehículo;
- b) dos grilletes;
- c) una pala por vehículo;

- d) planchas para desatasco por vehículo;
- e) juego de cables para recargar baterías;
- f) gato inflable o gato mecánico (tipo “Hi-lift”);
- g) malacate y polea de reenvío;
- h) compresor para inflar neumáticos;
- i) dos ruedas de auxilios por vehículo;
- j) hacha de mano;
- k) machete;
- l) cadenas para nieve o barro por vehículo;
- m) linterna frontal;
- n) agua potable acorde a la demanda y al reabastecimiento;
- o) filtro de aire de repuesto, correa de ventilador y filtro de combustible por vehículo;
- p) matafuegos y balizas por vehículo;
- q) bidón con combustible de reserva acorde a la autonomía y al reabastecimiento;
- r) GPS, cartografía asociada y brújula;
- s) pastillas potabilizadoras;
- t) fósforos náuticos;
- u) líquido refrigerante anticongelante;
- v) lubricantes en general.

C.2.3 Repuestos

- a) correas de ventilador;
- b) fusibles;
- c) palier;
- d) amortiguadores;
- e) bomba de agua;
- f) alternador;
- g) bomba depresora;
- h) juego de pastillas de freno;
- i) equipo de reparación de pinchadura;

- j) líquido de freno y embrague;
- k) focos varios.

C.2.4 Elementos de seguridad personal

- a) par de guantes de seguridad por persona acordes con el manejo de eslingas, malacates, etc.
- b) calzado adecuado para el medio donde se desarrolla la actividad;
- c) antiparras.

Anexo D (Informativo)

Elementos requeridos a los clientes

Se describen a continuación los elementos, equipos y materiales recomendados para que las organizaciones que prestan servicios en vehículos todo terreno requieran a sus clientes, teniendo en cuenta el grado de complejidad de la actividad y el tipo de vehículo a utilizar.

D.1 Elementos personales

- a) cremas hidratantes, bloqueadores solares y lápiz labial con protector solar, acorde a la sensibilidad de la piel, colirios y lágrimas artificiales, digestivos y medicinas específicas personales;
- b) anteojos para sol con filtro UV;
- c) ropa cómoda y adecuada a los ambientes del viaje;
- d) calzado cómodo, apto para caminar en los ambientes a recorrer;
- e) elementos de protección para cabeza, cuello y cara como ser gorra, sombrero, pañuelo grande o pañal de gasa;
- f) toallas y elementos de higiene personal;
- g) documentos personales de identidad.

D.2 Elementos para los vehículos del cliente

- a) segunda rueda de auxilio, no aplica en caso de cuatriciclos y motos;
- b) botiquín primeros auxilios;
- c) eslinga y grilletes;
- d) pala;
- e) herramientas básicas;
- f) fluidos y lubricantes según el vehículo;
- g) juegos de correas;
- h) fusibles;
- i) equipo de reparación de pinchadura;
- j) focos varios.

Anexo E

(Informativo)

Consideraciones ambientales

Las actividades turísticas para servicios en vehículo todo terreno deben estar comprometidas en proteger el ambiente y promover prácticas ambientales desde el diseño de los programas, el tratamiento de los desperdicios, el manejo de los recursos y el respeto por los valores culturales y las comunidades locales.

Se recomienda a continuación algunas pautas, a fin de colaborar con la sustentabilidad de los recursos:

- asegurarse que se realizan las evaluaciones de impacto ambientales necesarias;
- prever el mantenimiento o recuperación de los ambientes o áreas por donde se transita;
- cuando se diseña un programa, tener en cuenta:
 - a) evitar el tránsito en superficies blandas o de baja adherencia, como ser mallines, pastizales húmedos, zonas de deshielos u otros terrenos frágiles, reduciendo así al mínimo el impacto que los neumáticos pueden ocasionar al suelo;
 - b) evitar el tránsito en áreas críticas para el pastoreo, nidificación u otras actividades que impacten en el hábitat de la vida silvestre;
 - c) integrar la infraestructura de miradores escénicos y puntos de vista panorámicos;
- vadear los ríos sólo en caso de necesidad. Si existiese un puente en la zona, utilizarlo;
- circular preferentemente en caravana, procurando ocasionar el menor impacto posible;
- llevar bolsas de residuos para recoger los desperdicios que se originan;
- evitar los ruidos molestos que pueden originarse por ejemplo con el uso innecesario de bocinas o el alto volumen del equipo de audio;
- al detener el vehículo, apagar el motor;
- en caso de recorrer áreas protegidas o privadas, solicitar los permisos correspondientes y cumplir con la normativa especificada;
- controlar que las emisiones gaseosas del vehículo estén dentro de los valores permitidos por la autoridad de control; y reparar las posibles pérdidas de los fluidos del vehículo (líquidos y lubricantes).

Anexo F (Informativo)

Bibliografía

En el estudio de esta norma se han tenido en cuenta los antecedentes siguientes:

ABNT - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS

ABNT NBR 15453:2007 - Turismo de aventura. Turismo fora de estrada em veículos 4X4 ou bugues. Requisitos para produto.

INN - INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN

Norma Chilena Oficial NCh 3054.Of2007 - Turismo aventura. Recorrido en vehículos todo terreno u off road. Requisitos.

Otras publicaciones

Resolución 164 Administración de Parques Nacionales. Noviembre 1998. República Argentina.

Anexo G (Informativo)

Integrantes de los organismos de estudio

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

Grupo de Trabajo Excursiones 4x4

Integrante	Representa a:
Sr. Claudio Miguel ALANIZ	ASOCIACIÓN DE BAQUEANOS
Ing. Raúl ÁLVAREZ	CENT – CONSULTORA EJECUTIVA NACIONAL DEL TRANSPORTE
Lic. Andrea Elena ARECCO	RAINFOREST
Dr. Gonzalo CASANOVA FERRO	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Sra. Erika CELAURO	FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO
Sra. Liliana FAROUX	SEGUROS TURÍSTICOS
Ing. Orlando FERNÁNDEZ	CNRT – COMISIÓN NACIONAL REGULADORA DEL TRANSPORTE
Sr. Fabrizio GHILARDI	SOCOMPA
Sra. Sylvia GORCHS	MIL OUTDOOR ADVENTURE
Sr. Fernando GRAVIER	EXPEDICIONES OUTDOOR S.R.L.
Sr. Mathyas GRILL	HORIZONTE TOURS S.R.L.
Sr. José Fernando LAPROVITTA	PARQUES Y RESERVAS DE CORRIENTES
Dra. Clelia LÓPEZ	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Sr. Alexey Esteban MORON HESSLING	QUEHUAR ADVENTURES EXPEDITIONS
Sr. Juan Manuel ORTÍZ	ADOPTA – ASOCIACIÓN DE OPERADORES Y PRESTADORES DE TURISMO ALTERNATIVO EXPERIENCIA ANDINO
Sr. Gary PEKAREK	ADOPTA – ASOCIACIÓN DE OPERADORES Y PRESTADORES DE TURISMO ALTERNATIVO ALTERNATIVA SALTA DE AZUL PAMPA S.R.L.
Sr. Carlos PELLI	AAETAV - ASOCIACIÓN ARGENTINA ECOTURISMO Y TURISMO AVENTURA
Sra. Mariana RIGOBÓN	INVITADA ESPECIAL
Téc. Gladys WOITES	INVITADA ESPECIAL
Sra. María Angélica DOLDAN	IRAM
Lic. María Soledad PEREIRA	IRAM
Lic. Mariela WAGNER	IRAM

Subcomité Gestión en Turismo y TC 228 Internacional

Integrante	Representa a:
Lic. Ricardo BOTANA	SECRETARIA DE TURISMO
Lic. Erika CELAURO	FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO
Dr. Juan Carlos CHERVATIN	CONSULT. HOUSE
Sra. María Angélica DOLDAN	INVITADA ESPECIAL

Integrante

Lic. Julieta ESPINDOLA
 Sr. Marcelo GORDIN
 Sra. María Julia GUERRERI
 Dra. Clelia LÓPEZ
 Sr. Alexey MORON HESSLING

Lic. Graciela MUNDIELLI
 Sr. Héctor PISSONI

Sr. Federico Martín POLESEL
 Arq. Irene RAIZBOIM
 Sr. Sergio VENTURA

Lic. Emilio VITALE
 Lic. Any VODOVOSOFF

Lic. Mariela WAGNER
 Lic. Pablo WEIL
 Téc. Gladys WOITES
 Ing. Alejandro FARINA
 Ing. Cristian VAZQUEZ
 Lic. María Soledad PEREIRA
 Arq. Daniel BELTRAMI

Representa a:

INDEXPORT MESSE FRANKFURT S.A
 ÉNFASIS EVENTOS + CONTENIDOS
 ANA JUAN CONGRESOS
 SECRETARIA DE TURISMO DE LA NACIÓN
 ADOPTA - ASOC. DE OPERADORES Y
 PRESTADORES DE TURISMO ALTERNATIVO
 INVITADA ESPECIAL
 ASOCIACIÓN DE PADRES DE TURISMO
 ESTUDIANTIL
 HOSTELLING INTERNACIONAL
 CÁMARA DE EMPRESAS DE TURISMO RURAL
 ASOCIACIÓN DE ORGANIZADORES DE
 FIESTAS, REUNIONES EMPRESARIALES Y
 PROVEEDORES DE LA REPUBLICA ARGENTINA
 INVITADO ESPECIAL
 ANY VODOVOSOFF PRODUCCIÓN DE
 EVENTOS
 INVITADA ESPECIAL
 IT&C EVENT PLANNERS
 INVITADA ESPECIAL
 IRAM
 IRAM
 IRAM
 IRAM

Comité General de Normas (C.G.N.)

Integrante

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

Integrante

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

ICS 03.080.30; 03.120.10; 03.200

* CNA 00.00