

**NORMA
TÉCNICA
GUATEMALTECA**

**COGUANOR
NTG 188 001**

Turismo de aventura. Descenso en balsa (rafting). Especificaciones para la prestación del servicio.

Adoptada Consejo Nacional de Normalización: 2010-10-08



**Comisión Guatemalteca de Normas
Ministerio de Economía**

Calzada Atanasio Tzul 27-32, zona 12,
Segundo nivel, Guatemala, Guatemala.
Teléfonos: +502 22472600
Fax: +502 22472687

Referencia:
ICS: 03.200

www.coguanor@mineco.gob.gt
www.mineco.gob.gt

CONTENIDO	Página
PRÓLOGO	3
1 OBJETO	4
2 CAMPO DE APLICACIÓN	4
3 DEFINICIONES	4
4 REQUISITOS PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	6
5 REQUISITOS DEL GUIA ESPECIALIZADO DE DESCENSO EN Balsa O RAFTING	16
6 CRITERIOS DE COMPETENCIA DE LA ACTIVIDAD	19
7 CONSIDERACIONES AMBIENTALES	20
8 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	21
ANEXO A	22
ANEXO B	23

PRÓLOGO

La Comisión Guatemalteca de Normas –COGUANOR- es el Organismo Nacional de Normalización según el Decreto No. 1523 del Congreso de la República del 15 de mayo de 1962, modificado por el Decreto No. 78-2005 del 08 de diciembre de 2005.

COGUANOR es una entidad adscrita al Ministerio de Economía cuya misión es gestionar la normalización técnica y actividades conexas, para propiciar la obtención de productos y servicios de calidad, contribuyendo a mejorar la competitividad de las empresas y generar confianza entre los sectores involucrados.

La aprobación de la presente norma corresponde al Consejo Nacional de Normalización de COGUANOR.

El estudio de la presente norma COGUANOR NTG 188 001. Turismo de aventura. Descenso en balsa (rafting). Especificaciones para la prestación del servicio, habiendo participado los siguientes profesionales.

MIEMBRO	ORGANIZACION
Eileen Juárez	INGUAT
Gladys Carles	INTECAP
Luis Pedro Ortiz	USAC
Oscar Segura	USAC
Roberto Morales Lemus	Gravedad cero
Max Baldetty	Maya Expedition
Lorena V. Pineda Cabrera	COGUANOR/NOR+
Marlon Arévalo Alvizures	COGUANOR/NOR+
Angeluz Gonzales	COGUANOR/NOR+

1. OBJETO

Esta norma establece los requisitos mínimos generales de gestión, calidad y competencias que toda persona natural o jurídica deben cumplir para la realización de servicios guiados de rafting (descenso en balsa).

2. CAMPOS DE APLICACIÓN

Todos los requisitos de este documento son genéricos y se pretende que sean aplicables a la prestación de servicios turísticos de aventura o alternativo de “rafting” brindados por personas individuales o jurídicas.

Esta norma es aplicable a las actividades desarrolladas con balsas neumáticas

3. DEFINICIONES

Para los propósitos de esta norma se aplican las definiciones indicados en la norma NTG 188-003 Norma de Calidad para Operadores de Turismo. Especificaciones para su desempeño, las del Anexo A y adicionalmente los siguientes:

3.1 Aguas blancas: agua agitada compuesta por una mezcla de agua y un mayor porcentaje de aire, creándose así un efecto óptico de agua blanca.

3.2 Aguas quietas: Curso de agua cuyo oleaje no supera los 30 cm. Quieta, plana, sin olas de ninguna medida.

3.3 Aguas abiertas: Navegación en aguas del borde costero con mínimos o ningún tipo de refugios.

3.4 Balsa (balsa inflable): Embarcaciones neumáticas diseñadas y construidas específicamente para la actividad de “rafting”.

3.5 Bolsa de rescate: bolsa flotante, de colores vistosos, diseñada para el rescate de personas o equipos, que portan en su interior una cuerda dinámica o estática de rescate, con un mínimo de 15 m.

3.6 Cliente (Rafters): toda persona que desarrolla la actividad de descenso en balsa o rafting y que integre el grupo de la embarcación.

3.7 Cabo de vida (straps): sistemas de enganches de seguridad para equipos utilizados en el rafting.

3.8 Embarcación de seguridad: embarcaciones de acompañamiento para asistencia y seguridad de otras embarcaciones (balsa adicional, kayak de seguridad, cataraft o balsa con remos centrales).

3.9 Grados de dificultad: grados progresivos de dificultad que ofrecen los recursos hídricos para su descenso en embarcaciones.

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

3.9.2 Grado II (principiante): Aguas un poco turbulentas con rocas y hoyos de no más de 25 centímetros, remolinos pequeños sin peligro alguno para el cliente.

3.9.3 Grado III (intermedio): Aguas turbulentas con huecos, rocas, obstáculos como ramas y árboles, olas medianas de no más de un metro, remolinos de cuidado para un cliente. La navegación requiere buena técnica y conocimiento del río. Existen algunos pasos técnicos de atención.

3.9.4 Grado IV (avanzado): Aguas blancas muy turbulentas pero predecibles. Huecos, hidráulico, obstrucciones de madera como ramas, puentes, residuos de hierro y olas de hasta dos metros, remolinos considerables para una embarcación. Pueden existir cascadas de consideración. La navegación requiere muy buena técnica y conocimiento del río. Existen pasos estrechos que requieren maniobras técnicas complicadas.

3.9.5 Grado V (experto): Aguas blancas muy turbulentas poco predecibles con olas, árboles, rocas, fragmentos de puentes y huecos de más de dos metros. Remolinos y cascadas de peligro. Requiere un grado de técnica experto y muy buen conocimiento del río. Necesidad de maniobras extremadamente técnicas.

3.9.6 Grado VI (extremo): Extremadamente difícil o no navegable pues existe todo tipo de obstrucciones. Se considera muy difícil o imposible de navegar. Las consecuencias de un error pueden ser severas y el rescate puede ser imposible.

3.10 Hidráulico (reciclado, hoyos o hueco): flujo de agua que al pasar por un obstáculo genera una corriente inversa al flujo natural.

3.11 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 del enfriamiento y de la velocidad en que baja la temperatura corporal.

3.12 Kayak de seguridad: embarcación del tipo denominada kayak con un mínimo de 219 litros de capacidad y con una dimensión mínima de 2,25 metros, utilizada para la asistencia y seguridad de otras embarcaciones, tripulada por personal especializado para tareas de rescate.

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

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

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

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

4. REQUISITOS PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Para el desarrollo de la actividad en forma comercial de descenso en balsa (rafting), se debe cumplir con los requisitos mínimos generales de gestión, calidad y de competencias siguientes.

4.1 Requisitos de organización:

Toda persona individual o jurídica que ofrezca el servicio guiado de descenso en balsa (rafting) debe estar registrada, cumpliendo con todos los requisitos legales y tener una organización mínima que le permita:

4.1.1 Poseer un organigrama básico: Cuando el personal de la empresa que presta el servicio de rafting sea igual o mayor de tres personas, se debe tener un organigrama de la organización que describa las jerarquías, líneas de comunicación y las responsabilidades del personal.

4.1.2 Personal: Asegurarse de contar con el personal calificado y con experiencia para el desarrollo de las actividades propias del rafting.

4.1.3 Programa de capacitación: Tener un programa de capacitación continua que

CONTINÚA

garantice mantener al personal informado, capacitado y actualizado.

4.1.4 Programa de la actividad: Desarrollar la actividad o programa, de manera adecuada, pertinente y dentro de los parámetros de la norma así como de acuerdo a lo ofrecido en la publicidad de la misma.

4.1.5 Políticas propias: La empresa que presta el servicio de rafting debe contar con políticas propias respecto de temas tales como; la conservación del medio ambiente, resolución de conflictos en forma negociada y proactiva para lograr un resultado justo, calidad de servicios acorde a lo que se le ofreció a los clientes, relación con proveedores de bienes y servicios, plan de mantenimiento y presentación de equipos, materiales y políticas de seguridad.

4.1.6 Equipo y materiales: Mantener en buen estado operativo equipos y materiales necesarios para el desarrollo de la actividad o programa, y registrar estas actividades en un formato de control específico.

4.1.7 Vehículos Motorizados: Que dispongan de condiciones mínimas de comodidad y seguridad, para el transporte de personas y/o equipos desde y hacia los lugares predestinados para realizar el descenso, así como de acuerdo a los parámetros ofrecidos para la actividad o programa y a la publicidad que se tiene.

4.1.8 Protocolos: Servicio al cliente: Establecer un protocolo de servicio para la atención adecuada de los clientes tal como en el Anexo B. Debe incluir además las consideraciones ambientales citadas en el capítulo 8.

4.1.9 Realizar una evaluación sistematizada de las quejas o sugerencias de los clientes y resolverlas en forma adecuada.

4.1.10 Realizar una evaluación sistematizada de los programas o actividades con el fin actualizarlos para mantener un estándar.

4.1.11 Informar la cantidad máxima de clientes permitida por embarcación según especificación del fabricante. Considerando factores tales como el grado de dificultad del río, estatura y peso de los clientes, espacio ocupado por carga, experiencia del guía.

4.2 Requisitos Específicos para la Realización de la Actividad.

Toda persona individual o jurídica que ofrezca el servicio guiado de descenso en balsa (rafting) debe cumplir con los requisitos mínimos específicos siguientes:

4.2.1 Programas

Debe tener para cada actividad o programa una ficha técnica descriptiva que contenga la información mínima siguiente:

4.2.1.1 Duración de la actividad (horas).

4.2.1.2 Duración del programa (días).

4.2.1.3 Posición geográfica de la actividad o programa.

- 4.2.1.4 Época del año o estacionalidad.
- 4.2.1.5 Condiciones meteorológicas del lugar.
- 4.2.1.6 Número de participantes mínimo y máximo.
- 4.2.1.7 Límite de edad de los participantes, si existiera.
- 4.2.1.8 Descripción y objetivos de la actividad.
- 4.2.1.9 Variedad de la actividad, (grado del río, duración y otros).
- 4.2.1.10 Medios de transporte terrestre y náutico, según corresponda.
- 4.2.1.11 Tipos de alojamiento a emplear, si corresponde.
- 4.2.1.12 Comidas incluidas y no incluidas, si corresponde.
- 4.2.1.13 Otros servicios incluidos y no incluidos.
- 4.2.1.14 Información de seguros.
- 4.2.1.15 Tarifas y condiciones de éstas.
- 4.2.1.16 Sugerencia de ropa y equipo a utilizar, según corresponda.
- 4.2.1.17 Informar las condiciones topográficas y la distancia que deberá caminar para iniciar y finalizar el descenso en balsa (rafting), cuando aplique.

4.2.2 Documentación contractual

Antes de la realización de cada programa, el cliente debe llenar una ficha de inscripción que contenga como mínimo la siguiente información:

- 4.2.2.1 Nombre, cédula, DPI o Pasaporte, edad y nacionalidad.
- 4.2.2.2 Actividad, fecha y lugar donde se realizará la actividad o programa.
- 4.2.2.3 Datos de contacto de la persona con la que se debe comunicar en caso de emergencia.
- 4.2.2.4 Declaración de experiencia del cliente en relación con la actividad o programa, (experiencia de descenso, natación u otro).
- 4.2.2.5 Declaración de salud (alergias, medicamentos contraindicados, régimen especial, operaciones recientes, embarazo u otros) de acuerdo a las exigencias de la actividad o programa.

4.2.3 Seguros:

La empresa que ofrezca el servicio de descenso en balsa (rafting), debe contar como mínimo con un seguro de accidentes y responsabilidad civil para las actividades, el cual debe incluir a clientes y a guías de balsa (rafting) e informar explícitamente las restricciones que impone el seguro sobre la cobertura, tales como límites de edad, enfermedades preexistentes u otros.

4.2.4 Prevención y manejo de riesgos

4.2.4.1 Se debe tener un plan de manejo de riesgos documentado para la actividad o programa ofrecido, que debe incluir como mínimo lo siguiente, tomando en consideración lo indicado a continuación:

- Identificación y evaluación de los riesgos asociados a la práctica de la actividad de descenso en balsa (rafting).
- Identificación y evaluación de los riesgos asociados al medio de transporte terrestre y náutico utilizado.
- Definición de criterios para evaluar el nivel de riesgo, condiciones y factores asociados a la práctica de la actividad, tanto para los guías como para los clientes, así como de las caminatas a realizar y las condiciones topográficas.
- Los elementos que pueden afectar el nivel de riesgo (condiciones meteorológicas de los cursos navegables, grado de dificultad para acceder a equipos de emergencia, obstrucciones y carencia de equipo adecuado).
- Condiciones relativas a la práctica de la actividad (número de participantes, variedad de la actividad, idioma que se maneja u otros).
- Caracterización del cliente (edad mínima, salud, condiciones físicas, experiencia técnica u otros).
- Definir un lenguaje sencillo y claro para dar las indicaciones técnicas y códigos de comunicación a los clientes.
- Evaluación del nivel de riesgo atribuido a la actitud y comportamiento de los clientes.
- Evaluación del nivel de riesgo atribuido a la actitud y comportamiento de los guías.
- Formación e iniciación mínima entregada a los clientes.
- Criterios para suspender la actividad.
- Preparación de itinerarios.
- Inspección y reconocimiento de lugares.
- Provisión de equipos de seguridad y de primeros auxilios.
- Política de mantenimiento de equipos (incluye los vehículos y embarcaciones).
- Verificación regular (apreciación del cliente, evaluación de las condiciones meteorológicas y similares).
- Medios de comunicación (teléfono público más cercano, teléfono celular, radios y otros).
- Procedimiento para permitir contactarse con un sitio preestablecido.
- Procedimientos para el tratamiento de incidentes y accidentes y una bitácora donde se registren.

- 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.
- Procedimientos de evacuación, contemplando rutas de acceso por vehículo terrestre o aéreo, posibilidades de ayuda, comunicación, lugar adecuado para procedimiento de primeros auxilios.

4.2.4.2 El plan de manejo o administración de riesgos, debe ser revisado anualmente.

4.2.4.3 Se debe mantener un archivo actualizado sobre incidentes y/o accidentes para su consulta y/o análisis posterior y que permita revisar la calidad del plan de manejo de riesgo que se utiliza e identificar acciones de mejoramiento de prevención de accidentes.

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

4.2.4.5 Al inicio de cada actividad o programa se debe entregar al cliente y hacer que firme un formulario de conocimiento y aceptación de los riesgos que involucra la actividad o programa en que participa.

4.2.5 Respuestas a las emergencias.

4.2.5.1 Se debe contar con un plan de respuesta a situaciones de emergencia que debe incluir como mínimo lo siguiente, considerando lo indicado a continuación:

- Identificación de las personas responsables de la aplicación del plan de emergencia (jefe de guías de descenso en balsa rafting u otro).
- Roles del personal implicado en el plan de respuesta a las emergencias.
- Equipo de comunicación (teléfono celular u otro).
- Primeros auxilios.
- Evacuaciones de emergencia, incluyendo los medios para trasladar a una persona enferma o accidentada a un establecimiento de salud local, teniendo presente ubicación geográfica, distancia, dirección a partir de un punto, y medios de transporte para hacerlo.
- Identificación y ubicación de los organismos y personas a contactar en caso de emergencia (policía turística, ambulancia, Servicio Aéreo de Rescate, centros de salud u otros).
- Procedimientos de búsqueda.
- Procedimientos de rescate.
- Gestión y manejo básico de crisis.

- Medidas de seguridad en caso de catástrofes naturales.

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

4.2.5.3 Se debe mantener una política activa de información al cliente de las condiciones referidas a las respuestas de emergencia.

4.2.5.4 La organización debe tener un Plan de entrenamiento (ejercicios, simulacros) para que el personal conozca y sea capaz de reaccionar de acuerdo al plan de emergencia, manteniendo los registros correspondientes.

4.2.6 Manejo de los reclamos.

4.2.6.1 Se debe tener un procedimiento escrito para el tratamiento de los reclamos recibidos, por nota escrita, teléfono, fax, correo postal o correo electrónico el que debe incluir al menos:

- Un mecanismo que permita informar al cliente de los medios y tiempos dispuestos para que el cliente pueda formular sus reclamos y del procedimiento para tratarlos por parte de la organización.
- Un primer nivel de acciones para evaluar y procesar un reclamo.
- Un segundo nivel para solucionar las causas del reclamo.
- Un medio de registro de los reclamos orales y escritos, consignando la fecha de su recepción, de la respuesta y la medida de solución adoptada.

4.2.6.2 En caso de existir una persona responsable de la calidad de los servicios, ésta será la encargada de implementar un mecanismo de tratamiento de reclamos y de su análisis, de las acciones emprendidas para tratarlos y si corresponde de las acciones correctivas.

4.3 Requisitos de Equipamiento

4.3.1 Toda persona individual o jurídica que ofrezca el servicio guiado de descenso en balsa (rafting), debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

4.3.1.1 Contar con balsas con todo su equipamiento para la cantidad de clientes que podrán transportar en los diversos tramos de los cursos hídricos, imprimiendo el nombre de la empresa en ambos costados de la embarcación e indicando el número de la embarcación en orden correlativo.

4.3.1.2 Contar con equipo de comunicación (teléfono, radio de comunicación u otro similar).

4.3.1.3 Contar con los equipos y vestimenta técnica para el desarrollo de la actividad, según se Tener a disposición del cliente, equipos y embarcaciones en buen estado de funcionamiento y operatividad.

4.3.1.4 Verificar todo equipo y embarcaciones, antes, durante y después de cada actividad, de acuerdo a la normativa aplicable; esta actividad es responsabilidad del guía de descenso en balsa o rafting y debe incluir la verificación de la presencia de pinchazos, roturas, excesiva abrasión u otro defecto.

4.3.1.5 Verificar todo equipo y embarcaciones no utilizado por un tiempo prolongado, o que sea objeto de un transporte (mudanza, entrega u otro); esta actividad es responsabilidad de la persona individual o jurídica que presta el servicio.

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

4.3.1.7 Llevar un botiquín de primeros auxilios en los medios de transporte de seguimiento terrestre, en balsas uno por viaje y cada guía un botiquín personal.

4.3.2 Toda persona individual o jurídica que ofrezca el servicio guiado de descenso en balsa (rafting), debe contar con vestimenta técnica y equipos para sus clientes y guía(s), según corresponda, considerando como mínimo lo siguiente:

4.3.2.1 Trajes de neopreno y/o chaquetas impermeables, en el caso que las condiciones térmicas lo requieran.

4.3.2.2 Chalecos salvavidas, para clientes(s) y guía(s), diseñados exclusivamente para la actividad de descenso en balsa (rafting), certificados por un organismo competente, con un mínimo de 7 Kg. de empuje, de colores vistosos, con hebilla para ajuste y que permita la libertad de movimiento, manteniendo mayor porcentaje de flotabilidad en el frente que en la espalda; las hombreras de los chalecos deben estar confeccionadas de manera que permitan el elevamiento del cliente. El guía debe utilizar un chaleco salvavidas con colores diferentes del resto de los clientes con sujeción para cuchillo y silbato.

4.3.2.3 Cuchillo y silbato específico para la actividad, que debe ir sujeta al chaleco salvavidas del guía de descenso en balsa (rafting) o a la vestimenta, de manera tal, que sea utilizable con una sola mano.

4.3.2.4 Cascos para cliente(s) y guía(s) diseñados para la actividad de descenso en balsa o rafting.

4.3.2.5 Bolsa de rescate, una por embarcación.

4.3.2.6 Línea de volcamiento; flipline con mosquetón de seguridad por guía.

4.3.2.7 Equipo de comunicación por descenso (teléfono, radio u otro, con cobertura en el área de operación).

4.3.2.8 Caja de herramientas o de reparación (impermeable) por expedición, cuando la actividad de descenso en balsa (rafting) se realice en un programa de más de un día o en lugares remotos (cuando no es posible acompañamiento motorizado); la caja debe contener como mínimo: parches, pegamento, desarmador, navaja, brocha, tijeras, lija, solvente e inflador.

4.3.2.9 Cuerda extra, de al menos 50 m, debidamente equipada en bolsa seca, cuando se realice la actividad en un programa o por descenso, si corresponde.

4.3.2.10 Remos para guía(s) y clientes.

4.3.2.11 Remo de repuesto sobre la embarcación, en el caso que la balsa cuente con remos centrales.

4.3.2.12 Equipo de rescate: por cada dos embarcaciones, 4 mosquetones, 2 poleas y 2 prusik.

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

4.3.3.1 Instrucciones o guía de uso y mantenimiento.

4.3.3.2 Periodicidad o frecuencia del mantenimiento.

4.3.3.3 Normativa que se aplica para el mantenimiento de los equipos.

4.3.3.4 Responsables del mantenimiento.

4.3.3.5 Definir una política para el manejo de los productos defectuosos.

4.4 Requisitos de Procedimientos

Toda persona individual o jurídica que ofrezca el servicio guiado de descenso en balsa (rafting), debe tener establecidos como mínimo los procedimientos documentados para las funciones siguientes:

4.4.1 Reserva, venta y cancelaciones.

4.4.2 Recepción y despedida de los clientes.

4.4.3 Traslado de los clientes.

4.4.4 Manejo de grupos en terreno y en los cursos hídricos en relación a la actividad o programa.

4.4.5 Análisis y evaluación de la actividad o programa.

4.4.6 Tratamiento de los reclamos.

4.4.7 Manejo de riesgos.

4.4.8 Respuesta a emergencias en relación a la actividad o programa.

4.4.9 Contratación y entrenamiento de personal.

4.4.10 Manejo y mantenimiento de equipos y materiales.

4.4.11 Conducción y mantenimiento de vehículos y embarcaciones.

4.4.12 Adquisición y tratamiento de información relevante (condiciones meteorológicas, u otras).

4.5 Límites y Obligaciones de la Actividad de Descenso en Balsa (Rafting).

Para toda actividad guiada de descenso en balsa (rafting) se debe cumplir con los requisitos siguientes:

4.5.1 Obligaciones de la persona individual o jurídica que presta el servicio.

4.5.1.1 Seleccionar el lugar o zona de descenso y un lugar alternativo que contemple embarque y desembarque (de orilla de río).

4.5.1.2 Proveer a los clientes el equipo y la vestimenta específica de la actividad (chalecos salvavidas y cascos protectores, así como trajes de neopreno o chaquetas impermeables, si corresponde), los cuales deben estar en buen estado y responder a la normativa aplicable.

4.5.1.3 Informar a los clientes en el momento de la contratación del servicio, sobre el calzado y la ropa personal apropiada para el descenso.

4.5.1.4 En el lugar seleccionado, el guía de descenso en balsa (rafting), debe informar a los clientes, antes de equiparse, en que consistirá el descenso, indicando el lugar, profundidad, duración del descenso, señales visuales básicas y procedimientos a seguir frente a problemas o emergencias.

4.5.1.5 Registrar los nombres de los clientes y guía(s) con la hora de inicio y término del descenso.

4.5.2 Límite de clientes por guía.

4.5.2.1 El descenso debe ser con un mínimo de dos balsas, sea de la misma empresa o acompañada de otra empresa o una embarcación de seguridad.

4.5.2.2 El número máximo de clientes por guía, depende de la dificultad técnica y el compromiso de la actividad y no debe ser mayor a lo establecido en la tabla siguiente:

Dimensión de la balsa	Grados del río	
	III	IV y más
4.27 m (14 pies)	8 clientes más el guía	6 clientes más el guía
4.57 m(15 pies)	10 clientes más el guía	6 clientes más el guía
4.87 m(16 pies)	10 clientes más el guía	6 clientes más el guía

4.5.3 Cantidad de kayak de seguridad.

Para cada descenso se debe contar como mínimo con lo establecido a continuación:

4.5.3.1 Cantidad de embarcaciones de seguridad para grado IV.

De 1 a 2 balsas en descenso pueden ser los siguientes tipos de embarcaciones de

seguridad:

- 1 Kayak.
- 1 Balsa.
- 1 Cataraft.

De 3 a 5 balsas en descenso pueden ser los siguientes tipos de embarcaciones de seguridad:

- 2 Kayaks.
- 1 Kayak y 1 Balsa.
- 1 Kayak y 1 Cataraft.
- 2 Balsas.
- 2 Cataraft.

Cada 5 balsas en descenso debe ir una embarcación de seguridad.

4.5.3.2 Cantidad de embarcaciones de seguridad para grado V.

- Para descenso de 1 balsa; 2 kayak de seguridad o 2 cataraft.
- Para descenso de 2 balsas; 2 kayak de seguridad o 2 cataraft.
- Para descenso de 3 balsas; 2 kayak de seguridad o 2 cataraft.
- Para descenso de 4 balsas; 3 kayak de seguridad o 3 cataraft.

4.6 Requisitos de los Clientes

Los clientes que participan en la actividad guiada de descenso en balsa (rafting) deben cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

4.6.1 Para los grados IV o más saber nadar es indispensable.

4.6.2 Todos los menores de edad deben contar con autorización por escrito de sus padres, tutores o encargados.

4.6.3 Para descensos de grados I y II, 7 años de edad mínimo.

4.6.4 Para descensos de grado III, 12 años de edad mínimo.

4.6.5 Para descensos de grado IV, 15 años de edad mínimo.

4.6.6 Para descensos de grado V, 18 años de edad mínimo.

4.6.7 En todos los casos es más importante considerar la madurez y desarrollo físico del niño que su edad cronológica, si sus padres autorizan expresamente puede aceptarse a un niño menor de la edad establecida anteriormente, aplicando ante todo un criterio de seguridad por parte de los guías a cargo del viaje.

4.6.8 Para la participación de menores en ríos de clase IV o V se pedirá experiencia previa en ríos de clase III, saber nadar y que asistan acompañados de uno de sus padres, tutor o encargado.

CONTINÚA

4.6.9 El cliente no debe tener algún impedimento físico que le impida practicar la actividad de rafting.

4.6.10 En todos los casos, utilizar chaleco salvavidas a la medida.

5. REQUISITOS DEL GUÍA ESPECIALIZADO DE DESCENSO EN Balsa (RAFTING)

Toda persona individual para ser guía especializado de descenso en balsa (rafting), debe cumplir con los requisitos y criterios de desempeño siguientes:

5.1 Requisitos de Formación, Competencia y Experiencia Laboral.

5.1.1 Formación y competencias.

5.1.2 Conocimientos y competencias específicas.

Todo guía de descenso en balsa (rafting) debe tener suficiente *comprensión y dominio* de los siguientes temas, para planificar y realizar descensos en todas las condiciones típicas que se encuentren en el entorno local, y planificar y responder a posibles emergencias durante dichos descensos:

5.1.2.1 Equipos, implementos y materiales para descenso en balsa (rafting).

5.1.2.2 Nociones básicas de hidrografía e interpretación de rápidos y aguas blancas.

5.1.2.3 Práctica de natación en posición defensiva y agresiva en aguas blancas.

5.1.2.4 Primeros auxilios relacionados con el descenso en balsa (rafting).

5.1.2.5 Planificación y gestión de descensos.

5.1.2.6 Comunicaciones, tanto en el descenso como en tierra.

5.1.2.7 Prácticas de seguridad recomendadas en el descenso.

5.1.2.8 Procedimientos de descensos, según el grado de dificultad.

5.1.2.9 Lectura caudal de río.

5.1.2.10 Procedimiento de accidente y rescate.

5.1.2.11 Técnicas de rescate y evacuación.

5.1.2.12 Procedimientos en caso de pérdida de un cliente.

5.1.2.13 Conocimiento y comprensión de la legislación y los requisitos legales relacionados con el descenso en balsa (rafting).

5.1.2.14 Cuidado del medio ambiente.

5.1.2.15 Cuidado de los clientes.

5.1.2.16 Evaluación del sector.

5.1.2.17 Técnicas de orientación.

5.1.2.18 Técnicas para remar con distintos tipos de remos y controlar la balsa valiéndose de las corrientes.

5.1.3 Experiencia en descensos

Toda persona individual que desee ser acreditado como guía de descenso en balsa (rafting) debe demostrar experiencia atinente a la especialidad de descenso en balsa (rafting) en la forma siguiente:

5.1.3.1 Para operar como guía de descenso en balsa (rafting) en ríos de grados de clase III, debe demostrar un año de experiencia como tal y con un mínimo de 40 descensos registrados en su libro bitácora.

5.1.2.1 Para operar como guía de descenso en balsa (rafting) en ríos de grado IV, debe demostrar como mínimo dos años de experiencia como tal en ríos grado III y IV, y con un mínimo de 90 descensos, de los cuales 20 o más deben corresponder al grado IV, como guía asistente, registrados en su libro bitácora. Además deben poseer cursos avanzados en las competencias descritas en 5.1.2.

5.1.2.1 Para operar como guía de descenso en balsa (rafting) en ríos de grados V, debe ser un guía calificado como guía para grado IV como mínimo, con dos años de antigüedad, 90 descensos en grado IV – V, de los cuales 20 descensos deben corresponder al grado V, como guía asistente, registrados en su libro bitácora.

5.2 Estado Físico

Contar con un certificado médico vigente que acredite salud compatible con la actividad.

5.3 Requisitos en su desempeño como Guía de Descenso en Balsa (rafting).

5.3.1 Requisitos generales

5.3.1.1 Todo guía de descenso en balsa (rafting) durante su desempeño como tal, debe cumplir con los requisitos siguientes:

5.3.1.2 Respetar todos los límites de la actividad o sus variedades, de acuerdo a esta norma.

5.3.1.3 Conocer y respetar los niveles técnicos de sus clientes.

5.3.1.4 Conocer y respetar la capacidad física de sus clientes.

5.3.1.5 Conocer y respetar sus propios límites.

5.3.1.6 Asegurarse que los clientes cuenten y utilicen el equipo técnico y la vestimenta adecuada a la actividad.

5.3.1.7 Asegurarse que los equipos a utilizar se encuentren en adecuado estado de funcionamiento y operatividad.

5.3.1.8 Conocer y respetar el plan de prevención y manejo de riesgos.

CONTINÚA

5.3.1.9 Llevar un libro bitácora con registro de sus descensos.

5.3.2 Habilidades de liderazgo.

El guía de descenso en balsa o rafting debe contar con las habilidades de liderazgo para el manejo de grupos.

5.3.3 Procedimientos relacionados con el descenso.

El guía de descenso en balsa (rafting) debe demostrar competencia para aplicar los procedimientos siguientes relacionados con el descenso al o los diferentes grados.

5.3.3.1 Planificación del descenso.

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

5.3.3.2 Preparación del descenso.

- Preparación y revisión del equipo previo al descenso.
- Asignación de equipos para los clientes.
- Distribución de los clientes en la balsa.
- Descripción del río a descender.
- Comandos de remadas y seguridad.
- Utilización de equipos de seguridad.
- Posición de nado a adoptar en caso de caída a las aguas.
- Peligros más comunes.
- Ubicación del botiquín.
- Procedimientos en caso de problemas/emergencias.
- Consideraciones del lugar/medioambientales.
- Comunicación.

5.3.3.3 Descenso.

- Control de la entrada.
- Control de descenso.
- Control continuo de las condiciones medioambientales.
- Alerta permanente del nivel de estrés de los clientes.

- Identificación de los peligros del río.
- Control de los clientes.
- Reacción apropiada a problemas y emergencias.
- Navegación en el río.
- Control de descenso y salida segura.

5.3.3.4 Procedimiento de término de la actividad de descenso en balsa (rafting).

- Comprobación del estado del cliente.
- Informaciones generales.
- Comprobación de equipos y materiales.
- Comunicación a la base de operaciones.
- Cuidado del equipo y mantenimiento después del descenso.

5.3.3.5 Rescate y evacuación.

Aplicación del plan de emergencia considerando además los aspectos siguientes:

- Reconocimiento de situaciones de emergencia.
- Técnicas básicas de búsqueda.
- Recuperación controlada de un cliente.
- Acciones efectivas de emergencia en tierra.
- Conocimiento de técnicas de rescate.
- Gestión de situaciones de emergencia incluyendo la coordinación con los servicios de emergencia.

5.4 Primeros Auxilios

5.4.1 El guía de descenso en balsa (rafting), hasta grado III, debe completar como mínimo un curso en primeros auxilios y resucitación cardio pulmonar (RCP) y contar con un certificado vigente.

5.4.2 El guía de descenso en balsa (rafting), grado IV y V, debe completar como mínimo un curso en primeros auxilios en áreas remotas y contar con un certificado vigente.

6. CRITERIOS DE COMPETENCIA DE LA CALIDAD

Se considera que una persona individual o jurídica es competente para la realización de servicios guiados de descenso en balsa (rafting) cuando cumpla con los criterios siguientes:

6.1. Posee un mecanismo que le permite registrar, analizar y archivar la información entregada por el cliente, respecto a su experiencia y el grado de satisfacción con la actividad realizada.

6.2. Mantiene los adecuados niveles de reserva y privacidad en el tratamiento de la información proporcionada por el cliente.

6.3 Evalúa, al menos, una vez por temporada, el nivel de aceptación de sus servicios por parte de los clientes.

6.4 La organización emprende las acciones necesarias para mejorar los servicios en función de la medición de la satisfacción del cliente.

7. CONSIDERACIONES AMBIENTALES:

7.1 Generalidades

Se debe disponer de los desperdicios de la forma más adecuada. Es responsabilidad de todos mantener el entorno y dar la oportunidad a futuros visitantes de disfrutar del ambiente de la misma forma que en la actualidad. Se deben emplear técnicas apropiadas en el manejo de desechos con el fin de disminuir el impacto nocivo a la zona de visita.

7.1.1 Basura

Evitar la generación de basura, para tal finalidad se debe cumplir con lo siguiente:

- Reducir la basura desde su origen: evite llevar productos con empaque.
- No quemar o enterrar desperdicios: toda la basura que genere, llévela de regreso.
- No contamine las fuentes de agua con basura o residuos químicos como jabón, grasa, etc.

7.1.2 Desechos Humanos

En lo posible se debe evitar la emisión de excretas humanas (heces y orina) en áreas que no cuentan con la infraestructura mínima para tal finalidad, de ser necesario se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- No orinar o defecar en las fuentes de agua.
- Para la deposición de heces fecales lo más adecuado es construir un agujero de aproximadamente de 35cm (1 pie) profundidad y 35cm de diámetro (hoyo de gato), al terminar, tapar los desechos con tierra y compactar.
- Utilizar escusados portátiles.
- El papel higiénico y los productos de higiene femenina, no los debe dejar expuestos en el ambiente.
- La orina debe depositarla en un hoyo para que la tierra lo absorba, el hoyo debe ser construido a 4 metros o más de las fuentes de agua.

7.2 Respetar la flora y la fauna silvestre

La recreación en la naturaleza puede causar variedad de impactos nocivos a la vida silvestre y a largo plazo a la sociedad. La fauna silvestre no existe sin su hábitat natural, razón por la cual debe cumplir con los siguientes puntos.

- No alimentar a los animales.
- No matar a los animales.
- No perturbar a los animales.
- No cortar flores ni plantas.
- No introducir nuevas especies en áreas naturales.
- No llevar animales domésticos.
- No obstruir los senderos.
- No hacer mucho ruido.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- NCh 2991.Of2006. Turismo de Aventura. Descenso en balsa (rafting). Requisitos. Instituto Nacional de Normalización. Chile. 2006.
- Neally, William. Kayak, Manual animado de la técnica de aguas bravas. 2da. Edición. Madrid, España. Febrero 2001.
- IRAM-SECTUR 42540. Servicios turísticos de "rafting". Gestión de la calidad, la seguridad y el Ambiente. Requisitos. Primera edición. 2008-01-15

ANEXO A
(Normativo)
TERMINOLOGÍA DE DESCENSO EN Balsa (RAFTING)

A continuación se indican algunos términos que pueden ser útiles para una mejor comprensión de la actividad de descenso en balsa (rafting).

A.1 Términos Relativos a Aguas Blancas.

A.1.1 Almohadilla o colchón de agua: gran volumen de agua subiendo por un objeto que obstruye la porción más grande del río, para luego bajar por sus costados y continuar su curso.

A.1.2 Colador: acumulación de basura, rocas, troncos estancados y similares, que entorpecen o no permiten el flujo del agua río abajo.

A.1.3 Eddy fenc, línea de eddy: línea evidente en el río donde la corriente se mueve en direcciones opuestas, de cada lado del río, estas diferencias de la corriente entre el eddy y la corriente de flujo principal, genera desde una línea que marca la superficie, olas, o hasta una pared de agua, rompiendo la cresta alrededor del obstáculo y la recirculación horizontal.

A.1.4 Efecto hidráulico: movimiento del agua causado por gravedad.

A.1.5 Hoyo ceñido: hidráulica natural en la cual los bordes externos se sitúan río arriba y cuando se mira río arriba éste parece un ceño fruncido tendiendo a permanecer revolviéndose en sí mismo.

A.1.6 Hoyo sonriente: hidráulica natural la cual de marca sus orillas, elaborando una curva río abajo. Cuando es observado río arriba parece una sonrisa.

A.1.7 Olas detenidas: serie de olas rítmicas, las cuales son causadas por la convergencia de la corriente principal como resultado del aumento del flujo de agua. Los obstáculos sumergidos u orillas de río, incrementan la velocidad del río y la gradiente forma efectos de hoyos o hidráulicas río abajo.

A.1.8 Remanso o eddy: flujo de agua en reversa donde la fuerza de la corriente y un obstáculo causan que el agua detrás del obstáculo fluya en reversa y en dirección contraria a la corriente del río (río arriba).

A.1.9 Undercut, socavón o sifón: caverna o hendidura sumergida, formada por rocas, troncos u otros objetos, donde la fuerza del agua empuja objetos al interior, los cuales pueden quedar atrapados dentro.

CONTINÚA

A.1.10 "V" hacia abajo: flujo de agua en forma de V apuntando río abajo, ésta es causada por la convergencia de flujos dentro de canales de menor resistencia. Una serie de Vs apuntando río abajo indican el canal principal.

A.1.11 "V"s hacia arriba: flujo de agua en forma de V apuntando río arriba, esto es causado por el flujo de agua río abajo alrededor de un obstáculo, objetos sumergidos.

A.2 Términos Relativos a Equipos.

A.2.1 Cataract: embarcación del mismo material de las balsas construidas en dos partes o tubos (forma de un catamarán), los cuales son sujetos por un frame y straps.

Normalmente es usado para la seguridad o carga en los viajes de varios días en el río

A.2.2 Frame: estructura diseñada para ir sobre algún tipo de embarcación, de materiales metálicos o aleaciones de algún otro tipo. Esta estructura es la base para la sujeción de oars los cuales dan un mayor control de navegación.

A.2.3 Oars: dos remos largos de aproximadamente 3m de largo, los cuales son sujetos a una estructura (frame) sobre la embarcación, estos remos son usados por un guía para un mayor control de navegación, usando la técnica de remado Galloway; remada usado por los típicos boteros de lagos y ríos.

A.2.4 Remo corto o paddle: remos de una envergadura de no más de metro y medio, construidos de materiales tales como aluminio, maderas, fibras, plásticos u otro, usado uno por cada cliente de una embarcación.

A.3 Términos Relativos a Navegación.

A.3.1 Ferri: maniobra que permite atravesar la corriente de un lado a otro

ANEXO B (Informativo) Protocolo de recepción

El siguiente es el protocolo que se considera, que una persona individual o jurídica debe cumplir para una adecuada recepción de sus clientes.

- a) Presentación del (de los) guía(s).
- b) Presentación de la actividad.
- c) Desarrollo de los objetivos.
- d) Presentación de los parámetros bajo los cuales se manejará la actividad.
- e) Explicación de las consideraciones ambientales que debe cumplir el turista.
- f) Entrega de equipo.
- g) Presentación de los códigos de comunicación.
- h) Presentación de los parámetros de seguridad.
- i) Presentación de los parámetros de respeto al medio ambiente.
- j) Presentación de posibles escenarios.

CONTINÚA

- k) Respuesta a preguntas e inquietudes de los clientes.
- l) Procede a una revisión y chequeo de equipo de los clientes.

-----última línea-----