

**NORMA
ARGENTINA**

**IRAM SECTUR
42510**

Primera edición
2008-01-15

Servicios turísticos de montañismo
Gestión de la calidad, la seguridad
y el ambiente
Requisitos

Tourism services of mountaineering
Quality, safety and environmental management
Requirements



INSTITUTO ARGENTINO
DE NORMALIZACIÓN
Y CERTIFICACIÓN



Referencia Numérica:
IRAM-SECTUR 42510:2007

**NORMA
ARGENTINA**

**IRAM-SECTUR
42510**

Primera edición
2008-01-15

Servicios turísticos de montañismo

Gestión de la calidad, la seguridad y el
ambiente

Requisitos

Tourism services of mountaineering
Quality, safety and environmental management
Requirements



Referencia Numérica:
IRAM-SECTUR 42510:2008

IRAM 2008-01-15

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

Prólogo

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

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

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

Prefacio

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

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

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

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

Índice

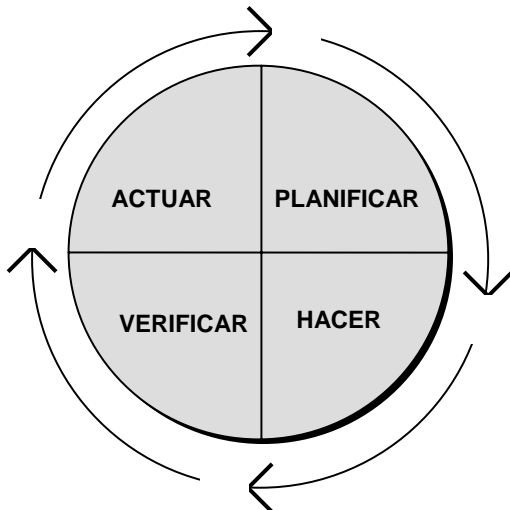
| | Página |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 0 INTRODUCCIÓN | 7 |
| 1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN | 7 |
| 2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA | 8 |
| 3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES | 8 |
| 4 PLANIFICACIÓN | 10 |
| 5 GESTIÓN DE LOS RECURSOS | 11 |
| 6 OPERACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 13 |
| 7 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO | 19 |
| 8 MEJORA | 20 |
| Anexo A (Normativo) Límites de clientes por guía | 21 |
| Anexo B (Normativo) Indumentaria | 22 |
| Lista de indumentaria y equipo sugerido (Informativo) | 22 |
| Anexo C (Normativo) Cuestionario de autoevaluación para M.A.M. (Mal agudo de montaña)..... | 24 |
| Anexo D (Informativo) Escalas de acotación de itinerarios UIAA (Unión Internacional de Asociaciones de Alpinismo) | 25 |
| Anexo E (Informativo) Graduación para escaladas y trepadas en roca y ascensiones y rutas alpinas..... | 26 |
| Anexo F (Informativo) Ficha modelo de evaluación del M.A.M..... | 27 |
| Anexo G (Informativo) Programa internacional NDR (no deje rastro) | 28 |
| Anexo H (Informativo) Bibliografía..... | 32 |
| Anexo J (Informativo) Integrantes de los organismos de estudio | 33 |

Servicios turísticos de montañismo

Gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente Requisitos

0 INTRODUCCIÓN

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



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

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

Hacer: implementar los procesos.

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

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

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

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este documento especifica los requisitos para la gestión de servicios turísticos en actividades de montañismo, entendiendo al mismo como:

Modalidad de turismo activo cuyo fin es transitar terrenos con dificultad igual o superior a Algo Difícil (AD) según escala UIAA (ver anexo D) con fines deportivos y/o recreativos.

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

- a) demostrar su capacidad para proporcionar servicios que satisfagan los requisitos del cliente, de gestión ambiental, de seguridad y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) aumentar la satisfacción del cliente y de los grupos de interés (ej. el estado y la comunidad);

- c) implementar operatorias adecuadas que promuevan el uso sustentable de los recursos naturales y culturales en las actividades desarrolladas, gestionando los 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 social y ambiental;
 - 3) el equipamiento;
 - 4) la seguridad;
 - 5) el personal;
 - 6) la información y la educación ambiental.

1.2 Aplicación

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

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

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

Cuando se realizan exclusiones, no se puede alegar conformidad con este documento excepto que éstas no afecten la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar servicios que cumplan con los requisitos del cliente, las leyes y reglamentos aplicables, relacionadas con seguridad y el ambiente.

Las exclusiones deben documentarse y justificarse.

Esta norma no incluye requisitos para actividades de deslizamiento en nieve.

2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA

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

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

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

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

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

IRAM-ISO 9001 - Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

IRAM-ISO 14050 - Gestión ambiental. Vocabulario.

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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

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

3.2 aclimatación. Proceso por el cual el ser humano se adapta a la realización de actividades en altura mayores que 3 000 m sobre el nivel del mar.

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

3.4 campamento. Zona donde se efectúa el pernocte fuera de instalaciones edilicias. Los mismos pueden o no estar organizados.

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

3.6 cliente. Organización o persona que recibe un producto, un servicio o ambos (ej. consumidor, usuario final, minorista, beneficiario y comprador).

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

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

3.8 cordada. Grupo de 3 personas que constituyen un equipo de trabajo y que generalmente están unidas por medio de una cuerda.

3.9 evaluación del riesgo. Proceso global de estimar la magnitud del riesgo y decidir si éste es significativo o no (IRAM 3800).

3.10 expedición. Actividad de larga duración en el tiempo (no menor que siete días en zonas agrestes), sea o no en altura, que implica el pernocte en carpa o refugio que requiere necesariamente de la autonomía del grupo para la autogestión de todas las problemáticas cotidianas que surgen de la actividad en sí.

3.11 guía de alta montaña. Guía especializado con certificación o titulación. Competente para guiar actividades de alta montaña, montaña, esquí de montaña, escalada en roca, escalada en hielo, travesía glaciar, travesías o "trekking" y senderismo o "hiking".

3.12 identificación del peligro. Proceso para el reconocimiento de la presencia de situacio-

nes que generan peligro, y la definición de sus características (IRAM 3800).

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

3.14 incidente. Evento que tiene la potencialidad de conducir a un accidente, no llegándose a producir daños a personas, bienes o instalaciones.

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

NOTA. La infraestructura puede incluir, cuando sea aplicable:

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

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

3.17 montañismo. Modalidad de turismo activo cuyo fin es transitar terrenos con dificultad igual o superior a Algo Difícil (AD) según escala UIAA (ver anexo D) con fines deportivos y/o recreativos.

3.18 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 (IRAM 3800).

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

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

3.21 travesía glaciar. Actividad de montaña cuyo fin es el desplazamiento sobre glaciares.

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

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

NOTA. Además de las definiciones mencionadas, otras definiciones pueden considerarse en la IRAM-ISO 9000, la IRAM-ISO 14050 y la IRAM 3800.

4 PLANIFICACIÓN

4.1 Organización

La organización debe:

- a) identificarse con un nombre o razón social;
- b) disponer de un domicilio, para la recepción de documentación del cliente, teléfono, correo electrónico y sitio web, que facilite la tramitación de reservas, contrataciones, gestión de reclamos y, procesamiento y archivo de la documentación correspondiente a la actividad;
- c) designar un responsable técnico competente en base a educación, formación, habilidades y experiencia, con conocimiento de la actividad, que podrá ser el mismo titular de la organización;
- d) disponer de una clave de identificación tributaria otorgada por autoridad competente;
- e) identificar los requisitos legales y reglamentarios aplicables, relacionados con la actividad y con los programas, y dar evidencia de su cumplimiento;
- f) establecer, documentar y comunicar una política que incluya el compromiso con el cuidado ambiental, responsabilidad social,

seguridad, calidad de los servicios, relación con prestadores asociados, con el personal y resguardo del equipo;

- g) demostrar que se han implementado todos los requisitos de la presente norma.

4.2 Documentación

4.2.1 Control de los documentos

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

El procedimiento debe definir los controles necesarios para:

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

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

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

4.2.2 Control de los registros

Los registros son una variedad de documentos que presentan resultados obtenidos o propor-

ción evidencia de actividades desarrolladas. Los mismos deben identificarse, protegerse y conservarse para evitar su pérdida o deterioro, estableciendo el tiempo de retención y su disposición final.

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

5 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

5.1 Recursos humanos

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

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

5.2 Requisitos y competencias del guía

5.2.1 Generalidades

Siendo el guía uno de los responsables de la prestación del servicio en el terreno, éste debe ser guía de montaña o "trekking" en cordillera o de alta montaña con titulación o certificación otorgada por organismo reconocido por la autoridad de aplicación. El mismo se establece en base a la legislación y/o reglamentación vigente.

5.2.2 Formación

La organización debe asegurar que el guía esté formado en:

- a) concepto, componentes y características de las diversas modalidades y actividades de turismo activo en general, y de su actividad específica en particular;
- b) normas y legislación, tanto nacional como local y/o jurisdiccional para el desarrollo de las actividades que opera;

- c) geografía y ambiente de la zona a operar:
 - o geomorfología e hidrografía;
 - o meteorología;
 - o flora y fauna;
 - o aspectos históricos, culturales y sociales;
 - o pueblos originarios y comunidades locales.
- d) psicología individual y grupal:
 - o dinámica de grupos en ambientes agrestes;
 - o tipos de personalidades y su trato en circunstancias normales y de tensión;
 - o liderazgo en ambientes agrestes;
- e) socorrismo en ambientes naturales o equivalente con un curso que contenga un mínimo de 85 h de formación teórico práctica, avalado por un organismo reconocido (por ejemplo SAMM - Sociedad Argentina de Medicina de Montaña);
- f) técnicas de marcha individual y grupal;
- g) técnicas de guiada;
- h) gestión de sistemas de seguridad pasiva y activa;
- i) búsqueda y rescate;
- j) supervivencia;
- k) orientación y navegación terrestre e interpretación del entorno;
- l) análisis de escenarios;
- m) predicción de avalanchas;
- n) radiocomunicaciones;
- o) equipo para la actividad.

NOTA. Estos temas pueden ser los contenidos de los programas de formación profesional, titulado o certificado.

5.2.3 Habilidades

- a) capacidad de comunicación y organización;
- b) gestión de grupos;
- c) manejo de situaciones críticas;
- d) gestión de conflictos interpersonales;
- e) resolución de problemas y toma de decisiones;
- f) empatía;
- g) capacidad de liderazgo;
- h) capacidad de observación;
- i) destreza física;
- j) dominio técnico;
- k) persistencia ante la adversidad;
- l) proactividad.

5.2.4 Experiencia

En función de las características de los programas, la organización establece los niveles de experiencia mínima requeridos para cada puesto de trabajo involucrado.

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

5.3 Capacitación y actualización

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

El plan de capacitación debe considerar como mínimo:

- a) leyes y reglamentos aplicables;

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

Esta capacitación puede ser interna o externa.

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

Se deben mantener registros de la capacitación proporcionada.

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

La organización debe mantener un registro de salidas/guiadas de los guías.

5.4 Gestión de los conflictos

La organización debe:

- a) identificar las fuentes posibles de conflictos internos y externos.
- b) Identificar las acciones para atenderlas

5.5 Equipamiento

La organización debe:

- a) determinar, proporcionar y mantener el equipo y las instalaciones necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del programa y la prestación del servicio;
- b) establecer un procedimiento documentado donde se establezca la metodología y las responsabilidades para la gestión y el mantenimiento en condiciones operativas y seguras del equipo identificado, instrucciones o guía de uso y mantenimiento, periodicidad o frecuencia del mantenimiento, mantener un control actualizado del tiempo de uso de los equipos, respetando la vida útil establecida por el fabricante y normativa que se aplica para el mantenimiento de los equipos;
- c) asegurar a lo largo de la prestación del servicio de las condiciones de operatividad y funcionalidad de equipos propios y contratados
 - 1) vehículos de apoyo;
 - 2) vehículos para traslado de pasajeros;
 - 3) equipos de comunicaciones;
 - 4) equipo individual y colectivo;
 - 5) equipo contratado;
- d) asegurar que todos los guías y clientes involucrados dispongan del equipo necesario de acuerdo con lo dispuesto en el programa considerando la actividad a realizar, estacionalidad, altura y ambiente (ver 6.1.2).

Cuando la organización disponga de instalaciones para la prestación del servicio debe

establecer métodos para asegurar las condiciones de habitabilidad que no afecten la salud del cliente y del prestador (por ejemplo condiciones de limpieza, condiciones edilicias, fumigación, entre otros).

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

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

Deben mantenerse registros de los resultados del mantenimiento.

6 OPERACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1 Diseño del programa

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del servicio y para ello se siguen las siguientes etapas:

6.1.1 Relevamiento de los datos de entrada del diseño del programa

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

Estos elementos de entrada deben considerar:

- a) las necesidades del cliente, del mercado o de la organización;
- b) el relevamiento de datos del circuito (nivel de dificultad intrínseca, altura sobre el nivel del mar, flora y fauna peligrosa, estabilidad del escenario, distancias, desnivel, rutas alternativas, atractivos, entre otros)
- c) la capacidad de carga máxima del entorno determinada por la autoridad de aplicación;
- d) la época del año y condiciones meteorológicas del lugar;

- e) los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- f) la información de seguros y condiciones de éstos;
- g) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable.

6.1.2 Resultados del diseño del programa

Los resultados del diseño de programa deben proporcionarse de tal manera que 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) clase o grado de dificultad según el medio;
- c) evaluación de la vulnerabilidad a la que están expuestos los participantes;
- d) sitios a visitar (indicando su ubicación en un mapa - posición geográfica de la actividad);
- e) senderos, caminos o cursos de agua involucrados (indicando su ubicación en el mapa);
- f) duración aproximada de la excursión/servicio;
- g) actividades a realizar (si corresponde, indicar sitios y modalidades previstos para el pernocte -acampe, entre otros);
- h) otros servicios incluidos (alojamientos, traslados, accesos a parques u otros);
- i) duración de cada actividad;
- j) procedimientos a seguir ante posibles escenarios;
- k) determinación de las técnicas de bajo impacto;
- l) plan de contingencias;
- m) medios de transporte a emplear en la prestación: tipo, capacidad;

- n) medios de transporte de apoyo a emplear en la prestación: tipo, capacidad;
- o) cantidad de personal participante, función y responsabilidades (choferes, guías, baqueanos, personal de apoyo.);
- p) cantidad de clientes por guía;
- q) tiempo de descanso de los guías;
- r) limitaciones y/o restricciones de la actividad (condición física, edad, salud y otros);
- s) criterios para la alteración y/o suspensión de la actividad;
- t) determinación de ropa y equipo personal del guía y del cliente;
- u) frecuencia de la oferta (diariamente, tres veces por semana);
- v) horarios estimados de partida y arribo;
- w) número de participantes mínimo y máximo por actividad;
- x) detalle de la documentación contractual;
- y) información al cliente previa a la contratación.

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

6.1.3 Validación del diseño del programa

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

6.2 Seguros

La organización debe contar, como mínimo, con los seguros siguientes:

- a) seguros de vida para el personal en relación de dependencia;

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

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

6.3 Consideraciones ambientales

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.4 Control de la prestación del servicio

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

- a) la disponibilidad de información que describa las características del programa;
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario;
- c) el uso del equipo apropiado;
- d) la aplicación de las técnicas de aclimatación definidas en el diseño del programa;
- e) la verificación por parte del guía y los asistentes, del estado en que se encuentran todos los participantes por medio del "Score de Lake Louise" (ver anexo C);

- f) la implementación de la evaluación y seguimiento;
- g) el establecimiento de registros que permitan verificar el cumplimiento de los requisitos.

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

6.5 Gestión de peligros y riesgos

La organización debe identificar y documentar los peligros existentes y, desarrollar y documentar planes orientados a minimizarlos.

La organización debe desarrollar y mantener planes para cada uno de los programas operados para proceder ante la ocurrencia de emergencias.

Los planes deben incluir, cuando sea aplicable, a los proveedores en el caso de servicios tercerizados y otras partes involucradas.

Los planes deben incluir, como mínimo, la siguiente información:

- a) riesgos objetivos (clima, geomorfología, horas de luz natural en las épocas de operación);
- b) riesgos subjetivos (experiencia, conocimientos, capacidad técnica y física necesarias por parte de cada integrante del grupo);
- c) protocolos y roles que se ejecutarán según sea la emergencia sanitaria, por accidentes o catástrofes naturales. Se recomienda que los roles sean los mismos en cualquier situación. Estos pueden ser: responsable sanitario, de evacuación, de comunicaciones, entre otros (cabe destacar que los roles deben estar a su vez determinados por la cantidad de guías/auxiliares con que cuenta la actividad). Los protocolos a su vez deben estar divididos en:
 - respuesta a emergencias;
 - evacuación. En este último se determinarán los itinerarios de evacuación, las comunicaciones a efectuar, los centros

de atención, los medios de transporte, (primario y alternativos), entre otros;

- d) plan de comunicación ante emergencias;
- e) equipos y elementos básicos necesarios para la atención de emergencias;
- f) botiquín adaptado al programa;
- g) reseña histórica de emergencias.

El plan debe ser revisado anualmente o cada vez que ocurra un incidente o accidente.

Las personas involucradas en el plan deben estar capacitadas en las medidas establecidas.

La organización debe tener un plan de entrenamiento (ejercicios, simulaciones) para que el personal conozca y sea capaz de reaccionar de acuerdo con el plan de emergencia, manteniendo los registros correspondientes (ver 5.3).

6.6 Exigencias de seguridad

Es recomendable mantener la unidad del grupo y que exista una distancia segura entre los guías que abren y cierran el grupo, considerándose como tal aquella que permita el contacto visual o auditivo entre ellos.

El avance incluye exigencias relativas a la circulación del grupo, entre ellas pueden incluirse como mínimo las siguientes:

- a) el guía debe asegurar la adopción de procedimientos específicos que exijan cuidados especiales;
- b) establecimiento de métodos de comunicación (por ejemplo señas o silbatos);
- c) los guías deben establecer el ritmo de circulación y controlar la velocidad mínima y máxima de seguridad del grupo;
- d) los guías deben asegurar que las recomendaciones que establezca la organización para el avance en grupo sean seguidas.

Cuando sea necesario el guía debe realizar paradas para atender eventuales necesidades de

los clientes, evaluando no comprometer la seguridad de la operación y del grupo.

6.7 Información al cliente previa a la contratación

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

- a) descripción y objetivos de la actividad;
- b) tarifas;
- c) itinerario;
- d) duración;
- e) información sobre las comunidades locales;
- f) temporada y temperatura media;
- g) grado de dificultad y exigencia, física y técnica;
- h) servicios incluidos;
- i) limitaciones y/o restricciones de la actividad (condición física, edad, salud y otros);
- j) criterios y consecuencias por abandono del programa (voluntario o por decisión de la autoridad);
- k) equipo sugerido;
- l) fechas de salida previstas;
- m) cantidad mínima / máxima de pasajeros;
- n) política de cancelación;
- o) equipo provisto por la organización;
- p) información sobre la responsabilidad del equipo alquilado.

6.8 Información del cliente previa a la contratación

La organización debe contar con la información de cada cliente, la que debe ser comunicada a

los guías involucrados, previa a la realización de la actividad.

Esta información debe contener como mínimo:

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

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

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

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

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

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

6.9 Charla de seguridad

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

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

6.10 Límites de clientes por guía

El número máximo de clientes por guía, depende de la dificultad técnica y del compromiso de la actividad y la preparación técnica del cliente (ver anexo A).

Todo programa que corresponda a la categoría de expedición debe, según las condiciones de aislamiento y/o lejanía, calidad de la comunicación, nivel de dificultad de la actividad y objetivos de la actividad, considerar la participación, por motivos de seguridad, de dos guías como mínimo.

6.11 Logística

La organización debe establecer para cada uno de sus programas el conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la prestación del servicio, incluyendo entre otros la distribución de suministros y equipo.

La organización debe establecer pautas para el almacenamiento y traslado de materiales inflamables y explosivos cuando corresponda.

La organización debe disponer de material técnico adecuado a la dificultad y características del programa.

El guía o quién éste designe, debe tener disponible en todo momento junto al grupo:

- a) botiquín adecuado a la actividad y cantidad de participantes del programa;
- b) dispositivos de comunicación efectivo ("handy", celular);
- c) materiales y equipo de orientación efectivo (mapa, brújula, GPS), cuando sea necesario;
- d) material de seguridad necesario adecuado a la actividad y cantidad de participantes del programa;

6.12 Equipo protección individual

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

La organización debe demostrar que el equipo de protección individual empleado en las actividades de montaña y alta montaña es certificado por la UIAA (Unión Internacional de Asociaciones de Alpinismo), o marcado CE u otra reconocida internacionalmente.

6.13 Equipo colectivo

La organización debe demostrar que el equipo colectivo empleado en las actividades de montaña y alta montaña 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 establecidos en los manuales técnicos y de procedimientos.

6.14 Compras y contrataciones

6.14.1 Evaluación de proveedores y contratistas

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

Los criterios para la evaluación, deben incluir como mínimo:

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

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

6.14.2 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 (ej. certificado de calidad de cuerdas, procedimientos de emergencia, proceso de rescate, equipo de comunicaciones, cobertura de seguros);

- b) requisitos para la calificación del personal (ej.: chofer con capacitación en primeros auxilios, traductores de idioma, guías bilingües, entre otros).

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

6.14.3 Verificación de las compras

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

7 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

7.1 Manejo de los reclamos

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

- a) un mecanismo que permita informar al cliente de los medios y tiempos dispuestos para que pueda formular sus reclamos y del procedimiento para tratarlos por parte de la organización;
- b) un primer nivel de acciones para evaluar y procesar un reclamo;
- c) un segundo nivel para solucionar las causas del reclamo;
- d) un medio de registro de los reclamos orales y escritos, consignando la fecha de su recepción, de la respuesta y la medida de solución adoptada.
- e) una metodología para mantener informado al cliente del reclamo realizado

7.2 Satisfacción del cliente

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

7.3 Medición de los procesos

La organización debe aplicar métodos apropiados para la medición de:

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

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

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

8 MEJORA

La organización debe:

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

Anexo A (Normativo)

Límites de clientes por guía

| Cantidad de Clientes | Cantidad de Guías | Cantidad de Asistentes |
|----------------------|----------------------|------------------------|
| 3 | 1 | - |
| 4 | 1 | 1 |
| 5 | 1 | 1 |
| 6 | 2 | - |
| 7 | 2 | 1 |
| 8 | 2 | 1 |
| 9 | 3 | - |
| Mayor que 9 | Se desdobra el grupo | - |

La organización puede ampliar la cantidad de guías y asistentes en función de la dificultad y características del programa cuando:

- El guía cumpla con la función de asesor técnico y los clientes funcionen como cordadas autónomas: seis clientes por guía.
- En cualquier situación que sea necesario progresar encordados, no debe haber más de tres personas vinculadas a la cuerda.
- En alta montaña con uso de cuerda constante: un guía cada dos personas.

Anexo B (Normativo)

Indumentaria

Dada la gran variedad de ropa, exigencias y gustos que existe en el mercado, es importante decir que cualquier combinación que se lleve de éstas, debe cumplir con los requisitos siguientes:

- Ser adecuada.
- Ser de color fácilmente identificable en el entorno.
- Ser cómoda.
- Dar abrigo y aislamiento.
- Ser resistente.
- Ser consistente.
- Ser en lo posible impermeable y respirable.
- Mantener volumen y peso restringido.

(Informativo)

Lista de indumentaria y equipo sugerido

Capa interior en contacto con la piel

2 pares de medias de polipropileno (sintéticas)
1 calza de polipropileno o similar (sintéticas)
2 camisetitas de polar 100 o similar
1 par de guantes de tela sintética

Capa intermedia que brinda aislamiento térmico

1 pantalón térmico de tela sintética (tipo polar)
2 pares de medias gruesas, tipo esquí, sintéticas
1 pantalón cómodo (tipo cargo)
1 buzo de polar 200
1 chaleco de polar o pluma de ganso
1 par de guantes abrigados (tipo esquí)
1 cuello de polar o pañuelo de seda
1 gorro de polar o lana que cubra las orejas

Capa exterior impermeable – respirable

1 cubre pantalón impermeable - respirable
1 campera con capucha impermeable - respirable

Otros elementos

Mochila anatómica 60 l a 80 l de capacidad
Mochila de ataque aproximadamente 30 l.
Bolsa de dormir abrigada (-20 °C)
Colchoneta aislante de poliuretano
Botas de montaña, caña alta, impermeables de buena calidad
Lentes de protección UV, con tiras de resguardo
Protector solar (factor 20 o mayor)
Botella para agua de 2 l.
Linterna frontal o linterna pequeña con pilas

Anexo C
(Normativo)

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA M.A.M. (Mal agudo de montaña)

| MAL AGUDO DE MONTAÑA (M.A.M.) SCORE DE "LAKE LOUISE" (INTERNATIONAL HYPOXIA SYMPOSIUM. 1991. CHATEAU LAKE LOUISE, CANADÁ). | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA M.A.M. | |
| SÍNTOMAS | PUNTAJE |
| CEFALEA | 0 Ausente 1 Leve 2 Moderada 3 Severa |
| SÍNTOMAS GASTROINTESTINALES | 0 Buen apetito 1 Poco apetito o náuseas 2 Náuseas moderadas o vómitos 3 Náuseas o vómitos severos o incapacitantes |
| FATIGA Y/O DEBILIDAD | 0 Ausencia de cansancio 1 Fatiga o debilidad leve 2 Fatiga o debilidad moderada 3 Fatiga o debilidad severa o incapacitante |
| VÉRTIGO / MAREOS | 0 Ausentes 1 Vértigo leve 2 Vértigo moderado 3 Vértigo severo o incapacitante |
| ALTERACIONES DEL SUEÑO | 0 Duerme como habitualmente 1 No duerme como habitualmente 2 Se despierta muchas veces, sueño nocturno escaso 3 No puede dormir |
| ALTERACIONES MENTALES | 0 Ausentes 1 Letargo / sopor 2 Desorientado / confuso 3 Estupor / semiconciencia 4 Coma |
| ATAXIA | 0 Marcha normal 1 Marcha tambaleante 2 Pisadas fuera de la línea 3 Caídas al suelo 4 Incapacidad para pararse |
| EDEMAS PERIFÉRICOS | 0 Ausentes 1 En una localización 2 Dos o más localizaciones |
| NOTA: CON LA SUMA DE LOS PUNTOS DE LA AUTOEVALUACIÓN Y DE LOS DATOS CLÍNICOS, SE OBTIENE UN PUNTAJE TOTAL CON EL QUE SE PUEDE CLASIFICAR EL MAM EN LEVE, MODERADO Y GRAVE. | |
| - M.A.M. LEVE: DE 1 A 3 PUNTOS. | |
| - M.A.M. MODERADO: DE 4 A 6 PUNTOS. | |
| - M.A.M. GRAVE: 7 PUNTOS O MÁS. | |

Fuente: Dr. José Carlos Pesse

Anexo D (Informativo)

Escalas de acotación de itinerarios UIAA (Unión Internacional de Asociaciones de Alpinismo)

SISTEMA INTERNACIONAL ADOPTADO POR LA UIAA PARA GRADUACIÓN DE ESCALADAS ALPINAS Y/O HIELO, NIEVE.

En esta escala se considera la graduación total del itinerario, no sólo el tramo de dificultad específico, sino también se consideran factores como la altura sobre nivel del mar y el grado de exposición de dicha ruta.

La escala es la siguiente:

- **F** (fácil) Rutas fáciles con nieve, con muy poca o nada de dificultad, y una escalada muy fácil, tipo *trepada* en roca. La cuerda no es necesaria en la mayoría de los casos.
- **PD** (poco difícil) Moderada escalada en nieve o roca. La cuerda puede ser una opción a tener en cuenta para asegurarse aunque sea sólo en algunos tramos de la vía.
- **AD** (algo difícil) Es el punto justo donde una ruta comienza a considerarse como una escalada. La cuerda es generalmente necesaria para ascender y el descenso es recomendable en “rappel”.
 - Es la más difícil de graduar y en algunas guías de escaladas en montañas, se pueden ver variaciones como por ej. AD - , AD +.
 - Se requieren conocimientos de escalada en roca, hielo y nieve.
- **D** (difícil) Realmente seria, donde se escalan varios largos de cuerda, ya sea en roca, hielo o nieve en una dificultad constante.
- **MD** (muy difícil) Muy difícil. Generalmente muy larga y seria escalada de dificultad.
- **ED** (extremadamente difícil) Esta graduación es sólo aplicable a escaladores de un alto grado de rendimiento.
- **EX** (excepcionalmente difícil).

Algunos ejemplos de montañas argentinas:

- Volcán Lanín. Ruta Normal (en verano) = PD.
- Cerro Tronador. Pico Argentino. Ruta Normal = AD.
- Cerro Aconcagua. Ruta Normal (en verano) = F / PD.
- Cerro Aconcagua. Ruta Glaciar de los Polacos = AD.
- Cerro Aconcagua. Ruta Pared Sur = ED.
- Cerro Fitz Roy. Ruta Argentina, Francesa = MD.
- Cerro Fitz Roy. Ruta Supercanaleta = ED.
- Cerro Champaquí. Ruta Normal = F.

Anexo E (Informativo)

Graduación para escaladas y trepadas en roca y ascensiones y rutas alpinas

Graduación para escaladas y trepadas en roca

Homologadas y reconocidas por la UIAA (Unión Internacional de Asociaciones de Alpinismo) y que son utilizados en nuestro país.

A los distintos niveles de esta graduación es normal agregarles un signo menos (-) o un signo más (+) para afinar aún más.

1^{er} GRADO. Terreno muy fácil, casi se supera andando pero ya es necesario el uso de las manos como apoyo para guardar correctamente el equilibrio. A este grado ya hay que tenerle respeto y como siempre extremar las precauciones. En tramos muy expuestos (aéreos) algún montañista inexperto puede pasarlo mal, pudiendo ser necesario ya un encordamiento de seguridad.

2^{do} GRADO. Terreno fácil, aunque ya es abrupto, donde ya comienza la trepada propiamente dicha. Las manos son utilizadas ahora no sólo como apoyo sino también para progresar. Abundan los agarres y éstos son de buena calidad. Normalmente los iniciados se encordarán y también, por lo habitual, todos asegurarán el descenso.

3^{er} GRADO. Terreno complicado donde se lleva la trepada a su máxima expresión, pudiendo realizarse ésta ya en terreno vertical. Los agarres comienzan a escasear y pueden ser de mala calidad. Normalmente todos se encuerdan y aseguran. Los descensos se realizan en “rappel”.

4^{to} GRADO. Terreno donde pasamos de la trepada a la escalada seria. Los conocimientos técnicos en escalada clásica (progresión, aseguramiento, “rappel”) tienen que estar absolutamente dominados y el escalador tiene que tener ya una muy buena forma física y psicológica. La diferencia con el 3^{er} grado es muy importante. Los agarres son los justos como para permitir el avance.

5^{to} GRADO. Prácticamente es el límite de la escalada clásica (aunque se puede forzar un 6^{to} grado) a partir de este grado (6a, 6b,...) entramos en la escalada deportiva. La dificultad aquí es máxima, no existen prácticamente presas y las que existen pueden ser de mala calidad. Se necesita gran forma física y psicológica al mismo tiempo que una perfecta formación técnica para superar este nivel.

Graduación para ascensiones y rutas alpinas (escalada alpina).

La escalada alpina puede desarrollarse por todo tipo de terreno y en todo tipo de condiciones meteorológicas. Tenemos esto en cuenta en esta graduación, donde se expresa la dureza de una ruta y/o ascensión tomando como parámetros factores tales como la longitud de la ruta, exposición, exigencia física, altitud, peligros objetivos y dificultades derivadas de la propia composición del terreno por donde se progresa.

Anexo F
(Informativo)

Ficha modelo de evaluación del M.A.M.

FACTOR RH Y GRUPO SANGUÍNEO:

NOMBRE:

EDAD:

ALERGIAS:

| | Punto / Día | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|----------------|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| MAÑANA | Saturación | | | | | | | | | | |
| | Altura | | | | | | | | | | |
| TARDE | Saturación | | | | | | | | | | |
| | Altura | | | | | | | | | | |
| MAÑANA | MAM | | | | | | | | | | |
| TARDE | MAM | | | | | | | | | | |
| ORINA | COLOR | | | | | | | | | | |
| AGUA(L) | CANTIDAD | | | | | | | | | | |
| MAÑANA | OTROS | | | | | | | | | | |
| TARDE | OTROS | | | | | | | | | | |

Anexo G (Informativo)

Programa internacional NDR (no deje rastro)

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

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

Los principios

Principio 1

Planifique y prepare su viaje con anticipación

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

Infórmese sobre el área que va a visitar:

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

Principio 2

Viaje y acampe en superficies resistentes

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

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

Áreas de alto uso

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

Áreas vírgenes o poco frecuentadas

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

En general

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

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

Principio 3

Disponga de los desperdicios de la forma más adecuada

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

Lo que se lleve, se debe traer de regreso

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

Técnicas de higiene

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

Principio 4

Respete la fauna silvestre

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

Ayude a proteger el estado silvestre de la fauna

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

La fauna silvestre no existe sin su hábitat natural

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

Proteja las especies en peligro de extinción

Principio 5

Minimice el impacto de fogatas

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

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

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

Mantenga pequeño el fuego

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

Principio 6

Considere a otros visitantes

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

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

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

Principio 7

Deje lo que encuentre

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

Para dejar todo tal como lo encontró:

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

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

No construya estructuras o muebles y no cave trincheras.

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

Fuente: Fundación OPEPA

www.opepa.org

Anexo H (Informativo)

Bibliografía

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

IRAM - INSTITUTO ARGENTINO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN

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

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

INN - INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN (Chile)

Norma Chilena Oficial NCh2951.Of2005 – Turismo aventura - Alta montaña - Requisitos.

Norma Chilena Oficial NCh2962.Of2005 – Turismo aventura - Montaña - Requisitos.

Otras publicaciones

- <http://www.uiaa.ch> – sitio de la Unión Internacional de Asociación de Alpinismo.
- ALEJANDRO RANDIS - Sistemas de Seguridad en Montaña para profesionales - Universidad Nacional de Cuyo / Facultad de Filosofía y Letras / Segunda Edición /2003
- JOSE HERMINIO HERNANDEZ – Diccionario Incompleto de Montaña - Editora Gráfica Independencia Argentina S.R.L. – 2002
- Reglamento de guías de áreas protegidas nacionales - Resolución HD 251/06 APN (Administración de Parques Nacionales)
- <http://www.samm.org.ar> – sitio oficial de la Sociedad Argentina de Medicina de Montaña

Anexo J (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 Senderismo y montaña

| Integrante | Representa a: |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Dra. Bárbara AIMO | FORO DE ABOGADOS ESPECIALIZADOS EN EL DERECHO DE LOS VIAJES Y EL TURISMO |
| Sr. Ignacio Martín ALEGRE ROBALDO | PARADIGMA TRAVEL |
| Sr. Diego ALLOLIO | MERIDIES |
| Srta. Viviana Soledad ANTOCI | PARQUE NACIONAL LANÍN |
| Sr. Juan ARAYA | AYMARÁ TURISMO |
| Sr. Martín BADR | GRUPO BFP VIAJES |
| Sr. Emilio BERALDI | FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO |
| Srta. Jéssica BERNAREGGI | EQUINOCCIO AVENTURA |
| Srta. María Teresa BROSZ | PARQUE NACIONAL NAHUEL HUAPI |
| Srta. Mirta Gabriela CAÑICUL | PARQUE NACIONAL LANÍN |
| Ing. Bruno CAPRA | CENTRAL DE ENTIDADES EMPRESARIAS NACIONALES |
| Sr. Alejandro Gabriel CARDENAS | IGUAZÚ BIKE TOURS |
| Sr. Héctor CASANAVE | LATITUDE |
| Sr. Alberto CASTEGNOLO | SECRETARÍA DE TURISMO DE JUJUY |
| Sr. Martín CAVALLO | CABALGATAS CORDILLERANAS |
| Sr. Claudio CHEHEBAR | ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES - DELEGACIÓN REGIONAL PATAGONIA |
| Sr. Oscar COMES | ASOCIACIÓN ARGENTINA ECOTURISMO Y TURISMO AVENTURA |
| Sr. Pablo COTTESCU | ALTA MONTAÑA |
| Srta. Marina DE SOUZA | ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES |
| Srta. Cecilia DELGADO | MIEMBRO ESPECIALISTA |
| Sr. Marcelo DOMENICHELLI | SECRETARÍA DE TURISMO DE SALTA |
| Sra. Liliana FAROUX | SEGUROS TURÍSTICOS |
| Srta. Cristina FRACCARO | MUNICIPALIDAD DE MAIPÚ |
| Sr. Daniel GOLLAN | GEATOURS |
| Sr. Fernando GONZALEZ | KAHUAK |
| Sr. Matías Ernesto GONZÁLEZ | ARGENTINA RAFTING EXPEDICIONES |
| Sra. Cindy GONZÁLEZ CANDEAGO | MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS DE BARILOCHE |
| Sr. Martin GRECH | AYMARÁ TURISMO |
| Sr. Jorge GUASP | ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES |
| Sr. Pablo GURRIERI | PUENTE DEL INCA RAFTING |
| Sr. Sebastián GUTIERREZ | EL MANGRULLO AVENTURAS |
| Sr. Mariano HEVIA | ENTE TUCUMÁN TURISMO |
| Lic. Cristina IGLESIAS | A.P.E.T.B.A. - ASOC. DE PROFES. EN TURISMO DE BUENOS AIRES |

Integrante

Sr. Zeiner ILAN
 Srta. Soledad ISSA
 Srta. Brenda JUNIN
 Sr. Andrés KARK
 Sr. Enrique LIPPS
 Dra. Clelia LÓPEZ
 Sr. Daniel MARIN
 Sr. Guillermo MARTIN
 Srta. Valeria MARTIN
 Sr. Arnaldo MARTINEZ
 Srta. Mariana MARTINEZ
 Srta. Paula MENEGAZZO
 Sr. Federico MERANI
 Lic. Lisandro MONACO
 Srta. Dolores MORENO
 Sr. Alexey Esteban MORÓN HESSLING
 Srta. María Rosana MOSQUERA
 Sra. Mariela Elizabeth NUÑEZ
 Sr. Daniel OLIVERA
 Sr. Heber ORONA
 Sr. Juan Manuel ORTIZ
 Srta. Marianela OSORIO
 Sr. Marcelo PAGANO
 Sr. Mariano PELLEGRINO
 Sr. Carlos PELLI

 Sr. Roberto PISTARINI
 Sr. Cesar QUIROZ
 Sra. María Celeste RAMÍREZ
 Sr. Alejandro RANDIS
 Sra. Natalia ROBERTI
 Sr. Raúl ROMARION
 Prof. Damián ROMEO

 Srta. Cecilia RUIZ
 Srta. Ana Julia SANDOBAL
 Sr. Gustavo SASSO
 Sr. Alejandro SERRET
 Dra. Norma SILVESTRE

 Sra. María Laura SIMONE
 Sr. Alejandro SORAIREs
 Sr. Gustavo Arturo SORIA
 Sr. Jorge Cesar SUAREZ
 Sr. Jorge Antonio TALABA
 Sr. Carlos Daniel TAVALLA

 Sr. Sebastián TETILLA
 Sr. Agustín TOTERA

Representa a:

ASOC. ARG. DE GUÍAS PROF. DE MONTAÑA
 SECRETARÍA DE TURISMO DE SALTA
 PERAQUA AROMAS
 GOBIERNO DE MENDOZA
 ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPELEOLOGIA
 SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
 XNOCCIO AVENTURA
 ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES
 AYMARÁ TURISMO
 DIRECCIÓN DE TURISMO DE LUJAN DE CUYO
 PARQUE NACIONAL EL LEONCITO
 PARQUE NACIONAL EL LEONCITO
 CIELOS ANDINOS
 IDT ARGENTINA
 NÓMADES DE LA MONTAÑA
 QUEHUAR ADVENTURES EXPEDITIONS
 DIRECCIÓN DE TURISMO DE LUJAN DE CUYO
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MISIONES
 GRUPO BFP VIAJES
 ACONCAGUA TREK
 EXPERIENCIA ANDINO EVT
 CEPRODEC
 AGENCIA CORDOBA TURISMO
 GOBIERNO DE MENDOZA
 ASOCIACIÓN ARGENTINA ECOTURISMO Y
 TURISMO AVENTURA
 PARQUE NACIONAL NAHUEL HUAPI
 ACONCAGUA TREK
 ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES
 RANDIS EXPEDICIONES
 SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
 PARQUE NACIONAL EL LEONCITO
 PRIMERA ESCUELA RECREACIÓN EN LA NA-
 TURALEZA
 SECRETARÍA DE TURISMO DE SALTA
 PARQUE NACIONAL EL LEONCITO
 B.F.P. VIAJES
 CIELOS PATAGÓNICOS S.A.
 FORO DE ABOGADOS ESPECIALIZADOS EN
 EL DERECHO DE LOS VIAJES Y EL TURISMO
 SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
 DIVERSIDAD
 PARQUE NACIONAL EL LEONCITO
 IVANTUR
 LA VIÑA TRAVEL AND TOURS
 ASOC. ANGOSTURENSE DE GUÍAS DE TU-
 RISMO DEL PARQUE NACIONAL NAHUEL
 HUAPI
 INKA EXPEDICIONES
 PRO CONSULTORÍA TURÍSTICA

Integrante

Sr. Luis TURI
 Sr. Javier VARGAS
 Srta. Roxana VERA
 Sr. Juan Pedro VILCHE
 Sr. Leandro VILLEGAS
 Tco. Tomás WALKER

 Sr. Alejandro FARINA
 Ing. Cristian VAZQUEZ
 Arq. Marcelo VIDELA
 Tca. Gladys WOITES

Representa a:

ASOCIACIÓN ARGENTINA ECOTURISMO Y
 TURISMO AVENTURA
 CABALGATAS CORDILLERANAS
 PARQUE NACIONAL NAHUEL HUAPI
 HUELLA DE LOS ANDES
 ARGENTINA RAFTING EXPEDICIONES
 SOCIEDAD ARGENTINA DE MEDICINA DE
 MONTAÑA
 IRAM
 IRAM
 IRAM
 IRAM

Subcomité Gestión en Turismo**Integrante**

Lic. Leonardo BOTO ÁLVAREZ
 Dr. Gonzalo CASANOVA FERRO
 Dr. Juan Carlos CHERVATIN

 Lic. Beltrán FERNÁNDEZ GORGOLAS
 Dra. Clelia LOPEZ
 Sra. Graciela MUNDIELLI
 Sr. Héctor NAIDICH
 Lic. Tatiana PETCHENESHKY

 Lic. Carmen STANIAK
 Dr. Alejandro TORCHIARO
 Lic. Germán TREUER
 Ing. Marcelo VIDELA
 Lic. Mariela WAGNER
 Tca. Gladys WOITES
 Arq. Daniel BELTRAMI
 Lic. María Soledad PEREIRA
 Ing. Cristian VAZQUEZ

Representa a:

SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
 SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
 ASOCIACIÓN ARGENTINA DE OPERADORES DE
 VIAJES Y TURISMO
 INVITADO ESPECIAL
 SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
 INVITADA ESPECIAL
 MERCONSULT
 CÁMARA DE EMPRESAS DE TURISMO RURAL DE
 ARGENTINA
 ORT ARGENTINA
 INVITADO ESPECIAL
 MUNICIPALIDAD DE PILAR
 PLANIFICAR - GESTIÓN EMPRESARIA
 PROCATUR
 INVITADA ESPECIAL
 IRAM
 IRAM
 IRAM

Comité General de Normas (C.G.N.)**Integrante**

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

Integrante

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

ICS 03.120.10; 03.200; 13.020.10
* CNA 0000