

**NORMA
ARGENTINA**

**IRAM-SECTUR
42520**

Primera edición
2008-01-15

Servicios turísticos de cabalgata

Gestión de la calidad, la seguridad y el
ambiente

Requisitos

Tourism services of ride
Quality, safety and environmental management
Requirements




ARGENTINA
Secretaría de Turismo

Referencia Numérica:
IRAM-SECTUR 42520:2008

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

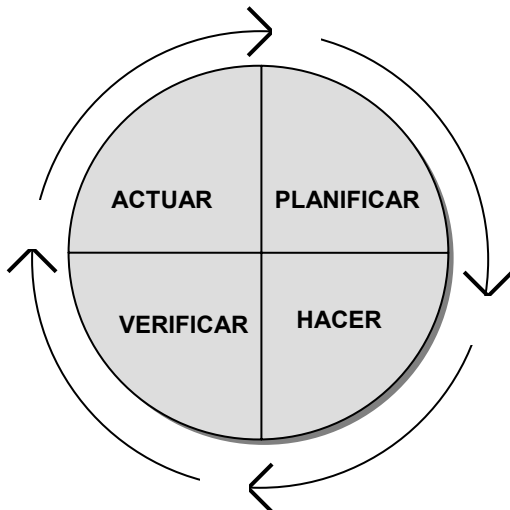
	Página
0 INTRODUCCIÓN	7
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	7
2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA	8
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	8
4 PLANIFICACIÓN	10
5 GESTIÓN DE RECURSOS	11
6 OPERACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	14
7 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	21
8 MEJORA	22
Anexo A (Informativo) Recomendaciones	23
Anexo B (Informativo) Botiquín	24
Anexo C (Informativo) Programa internacional NDR (no deje rastro).....	25
Anexo D (Informativo) Bibliografía	29
Anexo E (Informativo) Integrantes de los organismos de estudio	30

Servicios turísticos de cabalgata

Gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente Requisitos

0 INTRODUCCIÓN

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



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

1.1 Generalidades

Este documento especifica los requisitos para la gestión de servicios turísticos en actividades de cabalgata, entendiéndola como:

Modalidad de turismo activo que utiliza cabalgaduras y que permite acceder a zonas preferentemente agrestes por medio de senderos o rutas identificadas.

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 (por ejemplo: el estado y la comunidad);

- c) implementar operatorias adecuadas que promuevan el uso sustentable de los recursos naturales y culturales en las actividades desarrolladas, gestionando los aspectos ambientales;
- d) demostrar la conformidad con esta norma por medio de la certificación/registro por un organismo externo a la organización;
- e) requerir un marco de referencia para la optimización de la prestación de servicios, actuando sobre los siguientes factores para una gestión que tienda a la excelencia:
 - a) los procesos de la organización;
 - b) la responsabilidad social y ambiental;
 - c) el equipamiento;
 - d) la seguridad;
 - e) el personal;
 - f) la información y la educación ambiental.

1.2 Aplicación

Todos los requisitos de este documento son genéricos y se pretende que sean aplicables a la prestación de servicios turísticos de cabalgata brindados por personas físicas o jurídicas, 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 de menos de un día pueden excluir aquellos requisitos que sean excesivos con relación a la prestación ofrecida.

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

Las exclusiones deben documentarse y justificarse.

2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA

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

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

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

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

IRAM-ISO 9000 - Sistemas de gestión de la calidad. Vocabulario.

IRAM-ISO 14050 - Gestión ambiental. Vocabulario.

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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

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

3.2 arriero o baqueano. Experto en manejo de cargueros y silleros y conocedor de la zona donde se ejecuta la actividad de cabalgata.

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

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

3.4 cabalgadura. Todo equino factible de ser montado de edad y condición en capacidad de trabajar, sea como carguero o sillero, con buen estado físico para soportar esfuerzo.

3.5 cabalgata. Modalidad de turismo que utiliza cabalgaduras y que permite acceder a zonas preferentemente agrestes por medio de senderos o rutas identificadas.

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

3.7 carguero. Cabalgadura destinada al transporte de carga.

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

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

3.9 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 cabalgata.

3.10 equipo de carga. Todos aquellos elementos que hacen factible el transporte de carga necesario para el desarrollo de la actividad, tales como alforjas y baúles, entre otros.

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

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

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

3.14 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).

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

3.16 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.

3.17 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).

3.18 montura. Conjunto de elementos para uso de la cabalgadura. Por ejemplo cabezadas, riendas, silla de montar, estribos, entre otros.

NOTA. Dependiendo de la región el término montura puede denominarse aperos, calchas, cangallas o recado, entre otros.

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

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

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

3.22 sillero. Toda cabalgadura en condición de transportar a una persona sobre si.

3.23 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.

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

3.25 vivac. Pernocte en la naturaleza al simple amparo del entorno.

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

4 PLANIFICACIÓN

4.1 Organización

La organización debe:

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

g) demostrar la acreditación de la realización de un total de 70 d de excursión, de los programas que la empresa ofrece durante los dos últimos años de actividad;

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

4.2 Documentación

4.2.1 Control de los documentos

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

El procedimiento debe definir los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;
- c) asegurarse que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos;
- d) asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- e) asegurarse que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución;
- 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, u otro).

4.2.2 Control de los registros

Los registros son una variedad de documentos que presentan resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desarrolladas. Los mismos deben identificarse, protegerse y

conservarse para evitar su pérdida o deterioro, estableciendo el tiempo de retención y su disposición final.

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

5 GESTIÓN DE RECURSOS

5.1 Recursos Humanos

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

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

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

5.1.1 De educación

La organización debe establecer el nivel de educación en base a la legislación y/o reglamentación vigente ante los organismos competentes, o en su ausencia en base a los establecidos por la propia organización.

5.1.2 De formación

La organización debe asegurar que el idóneo en cabalgata 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) geográficos y ambientales de la zona a operar;
- d) dinámica de grupos;
- e) orientación terrestre e interpretación del entorno.

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

5.1.3 De habilidades

La organización debe asegurar que el idóneo en cabalgata posea las siguientes habilidades:

- a) capacidad de organización;
- b) manejo de grupos;
- c) manejo de situaciones críticas;
- d) empatía;
- e) capacidad de liderazgo;
- f) capacidad de observación;
- g) conocimiento de actividades recreativas y de entretenimiento;
- h) conocimiento y manejo de animales;
- i) capacidad para identificar el mejor grupo de animales;
- j) capacidad para montar a caballo.

5.1.4 De experiencia

El idóneo en cabalgata debe demostrar conocimiento y experiencia sobre:

- a) circuito a operar como idóneo en cabalgata o asistente;
- b) cartografía y manejo de mapas;

- c) uso de equipos de comunicación.

Como mínimo el idóneo en cabalgata de la actividad debe demostrar haber realizado una guiada en el circuito a guiar y tres guiadas en circuitos de características similares al que va guiar. En las cuales debe haber operado:

- dos como asistente del idóneo;
- dos como idóneo.

- d) no obstante en función de las características del programa (estacionalidad y clima) la organización puede ampliar los niveles de experiencia mínima requeridos en ésta norma.

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

5.1.5 Responsabilidades específicas del idóneo en cabalgata

- a) conocer la región en que se desarrolle la actividad y sus rutas alternativas;
- b) conocer el conjunto de animales disponibles para la actividad;
- c) controlar todas las cabalgaduras del grupo;
- d) garantizar el buen desempeño del grupo, ritmo, cohesión, u otros.
- e) tomar decisiones y adoptar medidas de contingencia en caso de riesgo o accidente;
- f) controlar el manejo adecuado de los animales, como por ejemplo, necesidades de alimentación, descanso, primeros auxilios del animal, herraduras.

5.1.6 Responsabilidades específicas del baqueano

- a) debe conocer la región, recorrido, rutas alternativas, el conjunto de animales y su adecuado manejo;

- b) establecer la participación del animal teniendo en consideración la salud, estado físico, mansedumbre y temperamento del mismo;

- c) controlar a todos los animales del grupo;
- d) conocer el conjunto de animales disponibles para la actividad;

- e) ayudar al idóneo en cabalgata a garantizar el ritmo;

- f) ayudar al idóneo en cabalgata en situaciones adversas o de emergencia;

- g) manejar adecuadamente a los animales, como por ejemplo, necesidades de alimentación, descanso, primeros auxilios del animal, herrar, entre otros;

- h) instruir al cliente con respecto a las técnicas de conducción del animal;

- i) aplicar las técnicas de bajo impacto establecidas en el programa;

- j) armar y desarmar el campamento y/o vivac;

- k) identificar y evaluar riesgos asociados a las condiciones meteorológicas y geográficas.

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

El plan de capacitación debe incluir como mínimo:

- a) leyes y reglamentos aplicables;
- b) los 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 debe mantener registros completos de la capacitación proporcionada.

Se debe 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 por idóneo.

5.2 Equipamiento

La organización debe:

- a) determinar, proporcionar y mantener el equipo y las instalaciones necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del programa y la prestación del servicio.
- b) establecer un procedimiento documentado donde se establezca la metodología y las responsabilidades para la gestión y el mantenimiento en condiciones operativas y seguras del equipo identificado, instrucciones o idóneo en cabalgata de uso y

mantenimiento, periodicidad o frecuencia del mantenimiento. Mantener un control actualizado del tiempo de uso de los equipos, respetando la vida útil establecida por el fabricante y la normativa que se aplica para el mantenimiento de los equipos.

- c) asegurar a lo largo de la prestación del servicio las condiciones de operatividad y funcionalidad de 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 idóneos de cabalgata y clientes involucrados dispongan del equipo necesario de acuerdo a lo dispuesto en el programa considerando la actividad a realizar, estacionalidad, altura y ambiente (ver apartado 6.1.2).

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).

Cuando el equipo y las instalaciones (infraestructura) 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.

Cuando la organización disponga de animales como parte del proceso, deben establecerse prácticas que resguarden la salud de los mismos.

NOTA. El cuidado de los animales puede seguir los lineamientos de la IRAM 37300 - Calidad equina - Buenas prácticas de producción.

6 OPERACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1 Diseño de programa

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

6.1.1 Relevamiento de los datos de entrada del diseño de programa

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

Estos elementos de entrada deben considerar:

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

6.1.2 Resultado del diseño de programa

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

Los resultados del diseño y desarrollo deben incluir:

- a) descripción y objetivos de la actividad;
- b) clase o grado de dificultad según el medio;
- c) evaluación de la vulnerabilidad a la que están expuestos los participantes;
- d) sitios a visitar (indicando su ubicación en un mapa - posición geográfica de la actividad);
- e) senderos, caminos o cursos de agua involucrados. (indicando su ubicación en el mapa);
- f) duración aproximada de la excursión/servicio;
- g) actividades a realizar (de corresponder, indicar sitios y modalidades previstos para el pernocte -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 (chóferes, idóneo en cabalgata, baqueanos, personal de apoyo);
- p) número de clientes por idóneo en cabalgata;
- q) tiempo de descanso de los idóneos de cabalgata;
- r) limitaciones y/o restricciones de la actividad (condición física, edad, salud y otros);
- s) criterios para la alteración y/o suspensión de la actividad;

- t) determinación de ropa y equipo personal del idóneo en cabalgata, baqueano y del cliente;
- u) frecuencia de la oferta (diariamente, tres veces por semana, entre otros);
- v) horarios estimados de partida y arribo;
- w) número de participantes mínimo y máximo por actividad;
- x) detalle de la documentación contractual;
- y) información al cliente previa a la contratación.

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

6.1.3 Validación del diseño de programa

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

6.2 Seguros

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

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

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

6.3 Consideraciones ambientales

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.4 Control de la prestación del servicio

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

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

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

6.5 Gestión de peligros y riesgos

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

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 en las épocas de operación, entre otros);
- b) riesgos subjetivos (experiencia, conocimientos, capacidad técnica y física necesarias por parte de cada integrante del grupo);
- c) protocolos y roles que se deben ejecutar según sea la emergencia sanitaria, por accidentes o catástrofes naturales. Se recomienda que los roles sean los mismos en cualquier situación. Éstos 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 idóneos de cabalgata con que cuente la actividad). Los protocolos a su vez deben estar divididos en:
 - 1) respuesta a emergencias;
 - 2) evacuación, en este último deben estar determinados los itinerarios de evacuación, las comunicaciones a efectuar, los centros de atención, los medios de transporte, (primario y alternativos).
- d) plan de comunicación ante emergencias;
- e) equipos y elementos básicos necesarios para la atención de emergencias;
- f) botiquín específico;
- 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 al plan de emergencia, manteniendo los registros correspondientes.

6.6 Exigencias de seguridad

La organización debe asegurar que los clientes avancen entre el baqueano que abre el grupo (primero de la fila) y el idóneo en cabalgata o baqueano que cierra el grupo (último de la fila).

Es recomendable mantener la unidad del grupo y que haya una distancia segura entre los idóneos de cabalgata que abren y cierran el grupo.

Se considera distancia segura 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 idóneos de cabalgata debe asegurar la adopción de procedimientos específicos que exijan cuidados especiales (incluido avanzar desmontado) por ejemplo en caminos que presenten:
 - 1) alto flujo de vehículos;
 - 2) obstáculos (esteros, cursos de agua);
 - 3) presencia de animales;
 - 4) exposición vertical (pendientes en ascenso o descenso);
 - 5) presencia de piedras.
- b) establecimiento de métodos de comunicación (por ejemplo señas o silbatos);
- c) planificación de paradas para descanso;
- d) los idóneos de cabalgata deben establecer el ritmo de circulación y controlar la velocidad mínima y máxima de seguridad del grupo;
- e) los idóneos de cabalgata deben asegurar que las recomendaciones que establezca la organización para el avance en grupo sean seguidas (ver anexo A).

Se deben adoptar técnicas de guiado y de avance que garanticen la seguridad del grupo y utilizar sistemas de seguridad en sitios con riesgos de caídas, travesías de ríos y en tra-

mos dónde deba hacerse inmersión deben suministrarse los dispositivos de flotación necesarios.

El idóneos de cabalgata puede 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 y no incluidos;
- i) limitaciones y/o restricciones de la actividad (condición física, edad, salud y otros);
- j) criterios y consecuencias por abandono del programa (voluntario o por decisión de la autoridad);
- k) equipo sugerido;
- l) fechas de salida previstas;
- m) cantidad de pasajeros mínima / máxima;
- n) política de cancelación;
- o) equipo provisto por la organización;
- p) información sobre la responsabilidad del equipo alquilado.

6.8 Información del cliente previa a la contratación

La organización debe contar con información de cada cliente la que debe ser comunicada a los idóneos de cabalgata involucrados, previamente a la realización de la actividad.

Esta información debe contener como mínimo:

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

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

En programas donde exista la posibilidad de inmersión es necesario solicitar información acerca de las habilidades de natación de los clientes.

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

La organización debe poner a disposición del cliente un documento que detalle los riesgos a

los que puede estar expuesto y las responsabilidades inherentes a las actividades a realizar, incluyendo la posibilidad de retirar de la excursión a un cliente por comportamiento inadecuado, salud u otros y asegurar que los clientes comprendieron la información recibida a través de su firma en dicho documento.

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

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

6.9 Charla de seguridad

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

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

6.10 Logística

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

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

6.11 Equipo colectivo

La organización debe asegurarse que el equipo se encuentre en buen estado de funcionamiento y operatividad, y esté disponible junto al grupo durante la actividad:

6.11.1 De los animales

- Equipos de carga.

6.11.2 De apoyo

- a) recipiente para residuos;
- b) capas de lluvia y alforjas de repuestos;
- c) para los equipos que usen baterías, llevar las respectivas baterías de reservas;
- d) elementos de recreación;
- e) elementos necesarios para el campamento y sus accesorios, dependiendo del programa.

Cuando la organización ofrezca programas nocturnos o esté previsto circular por sitios oscuros, se recomienda la utilización de equipos reflectivos en el cuerpo de los líderes y los clientes.

6.11.3 Equipo Individual

6.11.3.1 Idóneo en cabalgata

Cada idóneo en cabalgata debe disponer los siguientes elementos:

- a) equipos de comunicación efectivos en función de la zona (radio, celular u otros);
- b) equipo de orientación (como por ejemplo mapa, brújula, GPS), cuando sea necesario;
- c) destellador luminoso;
- d) silbato;
- e) cuchillo o navaja;
- f) linterna;
- g) reloj;
- h) botiquín de primeros auxilios adecuado a la zona donde se opera y características del programa (ver anexo B).

6.11.3.2 Baqueano

Cada baqueano debe disponer los siguientes elementos:

- a) cuerda o lazo como mínimo de 10 m de largo;
- b) elementos para la atención de cascos (herraduras, clavos, entre otros), cuando sea necesario;
- c) elementos de talabartería para reparación;
- d) linterna;
- e) reloj;
- f) destellador luminoso;
- g) silbato;
- h) cuchillo o navaja;
- i) botiquín de primeros auxilios para los animales;
- j) los elementos indicados para el cliente.

6.11.3.3 Equipo de los animales

- a) el idóneos de cabalgata responsable de la expedición, debe asegurar que cada animal posea como mínimo su montura completa y acorde al terreno;
- b) en función de las características del terreno, las monturas deben contar con pechera;
- c) el estribo debe ser cerrado o abierto pero amplio;
- d) la organización debe asegurar que los animales utilizados en la cabalgata están en buenas condiciones físicas y de salud. En caso de anomalía o deficiencia con el animal, la organización debe retirarlo, antes de iniciar la actividad;
- e) asegurar que los animales sean de la zona o acriollados a la región.

6.12 Grados de dificultad

Los grados de dificultad se clasifican de la siguiente manera:

- Baja: son aquellas salidas en las que pueden participar todo tipo de personas.
- Medio: Salidas orientadas a personas con algo de experiencia y entrenamiento.
- Difícil: Salidas orientadas a personas con buen estado físico y resistencia y buen dominio de los animales.

Los parámetros para determinar el nivel de dificultad son:

- Distancia en kilómetros.
- Duración en horas/días.
- Altimetría / pendiente llano, serrano o montañoso.
- Tipo de camino caminos, senderos, otros.

- Tipo de suelo: firme, pantanoso, otros.

6.13 Límites de clientes por idóneo en cabalgata

6.13.1 Cabalgatas con pernocte

Un idóneo en cabalgata cada 8 clientes.
Un baqueano cada 10 cabalgaduras.

6.13.2 Cabalgatas sin pernocte

Un idóneo en cabalgata cada 13 clientes.
Dos baqueanos cada 20 cabalgaduras.

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 organización.

Los criterios para la evaluación, deben al menos incluir:

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

Asimismo, la organización debe asegurarse que el proveedor cumpla con las exigencias de la propia organización, 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 (por ejemplo: certificado de calidad, procedimientos de emergencia, proceso de rescate, equipo de comunicaciones, cobertura de seguros);
- b) requisitos para la calificación del personal. (por ejemplo chofer con capacitación en primeros auxilios, traductores de idioma, idóneos de cabalgata bilingües, entre otros).

La organización debe asegurarse 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 para la verificación del cumplimiento de las contrataciones. En ambos casos se deben mantener registros.

7 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

7.1 Manejo de los reclamos

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

- a) un mecanismo que permita informar al cliente de los medios y tiempos dispuestos para que pueda formular sus reclamos y del procedimiento para tratarlos por parte de la organización;

- b) un primer nivel de acciones para evaluar y procesar un reclamo;
- c) un segundo nivel para solucionar las causas del reclamo;
- d) un medio de registro de los reclamos orales y escritos, consignando la fecha de su recepción, de la respuesta y la medida de solución adoptada;
- e) una metodología para mantener informado al cliente del reclamo realizado.

7.2 Satisfacción del cliente

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

7.3 Medición de los procesos

La organización debe aplicar métodos apropiados para la medición de:

- a) satisfacción del cliente;
- b) gestión de reclamos y sugerencias,
- c) accidentología,
- d) cumplimiento ambiental,
- 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:

- las no conformidades o desvíos (incluyendo las quejas de los clientes);
- la determinación de las causas;
- las acciones necesarias para asegurarse de que no vuelvan a ocurrir;
- los resultados de las acciones tomadas.

Anexo A

(Informativo)

Recomendaciones

Seguridad

- Cuando una persona deba descender del caballo un baqueano debe acompañarlo para asistir en el ascenso al caballo y alcanzar al grupo.
- Asegurar que ningún cliente sobrepase al baqueano que abre el camino.
- Llevar la ficha del cliente durante la salida.
- Que cada participante utilice la misma montura durante el desarrollo de la cabalgata, salvo que el idóneo en cabalgata decida cambiarla.

Cabalgaduras

- Los animales deben ser dóciles, funcionales y sin vicios tanto con las personas como con el resto de las cabalgaduras.
- Que las hembras preñadas sean utilizadas solamente antes del tercer mes de su gestación, a partir del cuarto mes de gestación no deben ser utilizadas.
- No utilizar hembras en época de cría.
- Que los animales sean de la zona de desarrollo del servicio.
- Que los animales hayan recorrido la ruta con el conductor/auxiliar antes de ser usados en la operación turística.
- Usar alforjas en recorridos de larga duración.

Anexo B (Informativo)

Botiquín

Botiquín básico

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

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

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

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

Contenido y organización

- Guantes descartables.
- Bolsas para descartar material contaminado.
- Gasas y Vendajes.
 - Vendas
 - Gasas estériles.
 - Gasas comunes.
 - Tela adhesiva hipoalergénica.
 - Bandas autoadhesivas
 - Gasas furacinadas.
- Desinfectantes
 - Jabón.
 - Solución de yodo povidona.
 - Solución fisiológica.
 - Agua oxigenada
- Jeringa sin aguja para lavar heridas.
- Férulas
- Tijera de acero inoxidable
- Pinza de depilar.
- Termómetro
- Azúcar y sales de rehidratación.
- Alfileres de gancho de al menos 5 cm.
- Crema para quemaduras.
- Medicamentos y sus prospectos.
- Manual de primeros auxilios.

Anexo C (Informativo)

Programa internacional NDR (no deje rastro)

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

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

Los principios

Principio 1

Planifique y prepare su viaje con anticipación

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

Infórmese sobre el área que va a visitar:

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

Principio 2

Viaje y acampe en superficies resistentes

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

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

Áreas de alto uso

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

Áreas vírgenes o poco frecuentadas

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

En general

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

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

Principio 3

Disponga de los desperdicios de la forma más adecuada

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

Lo que se lleve, se debe traer de regreso

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

Técnicas de higiene

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

Principio 4

Respete la fauna silvestre

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

Ayude a proteger el estado silvestre de la fauna

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

La fauna silvestre no existe sin su hábitat natural

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

Proteja las especies en peligro de extinción

Principio 5

Minimice el impacto de fogatas

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

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

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

Mantenga pequeño el fuego

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

Principio 6

Considere a otros visitantes

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

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

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

Principio 7

Deje lo que encuentre

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

Para dejar todo tal como lo encontró:

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

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

No construya estructuras o muebles y no cave trincheras.

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

Fuente: Fundación OPEPA

www.opepa.org

Anexo D (Informativo)

Bibliografía

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

IRAM - INSTITUTO ARGENTINO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN

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

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

IRAM-ISO 9001:2000 – Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

IRAM-ISO 14001:2005 – Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

INN - INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN (Chile)

Norma Chilena Oficial NCh3001.Of2006 – Turismo Aventura - Cabalgatas – Requisitos.

Norma Chilena Oficial NCh3066.Of2006 – Turismo Aventura - Arrieros o baquianos – Requisitos.

ABNT - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS

N73 – Projeto de Norma – Turismo equestre 04 Jul 2006 - A ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

Otras publicaciones

- CABALGATAS ORDENANZA N° 537-CM-95 - Bariloche - DESCRIPCIÓN SINTÉTICA: REGLAMENTAR LA ACTIVIDAD TURÍSTICA ESTUDIANTIL DENOMINADA "CABALGATAS".
- Prácticas de bajo impacto ambiental para realizar cabalgatas en áreas naturales protegidas- Administración de Parques Nacionales - Traducción, compilación y redacción: Jorge Guasp.

Anexo E

(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 de Cabalgata y cicloturismo

Integrante	Representa a:
Sr. Martín BADR	GRUPO BFP VIAJES
Sr. Sergio BALATORRE	YABOTI MULTIAVENTURA
Sr. Juan Pablo BARDANCA	ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES
Sra. Cristhianna BARRETT	EST. PEUMA HUE, ATAP
Sra. Analía BRIZUELA	BICINORTE
Sr. Alejandro Gabriel CARDENAS	IGUAZU BIKE TOURS
Sr. Héctor CASANAVE	LATITUDE
Sr. Alberto CASTEGNOLO	SECRETARÍA DE TURISMO DE JUJUY
Sr. Martín CAVALLO	CABALGATAS CORDILLERANAS
Sr. Sergio CERNADAS	NUESTRA TIERRA
Sr. Claudio CHEHEBAR	ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES - DELEGACIÓN REGIONAL PATAGONIA
Sr. Oscar COMES	ASOCIACIÓN ARGENTINA ECOTURISMO Y TURISMO AVENTURA
Sr. Fernando ESCUDERO	FERNANDO ESCUDERO CABALGATAS / ASOCIACIÓN ARGENTINA ECOTURISMO Y TURISMO AVENTURA
Sra. Liliana FAROUX	SEGUROS TURÍSTICOS
Sr. Maximiliano FIAMENI	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Sra. Valeria Romina FIEDLER	UNIVERSIDAD NACIONAL DE MISIONES
Sra. Alicia GEMELLI	SECRETARÍA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE
Sr. Pablo GERMAN	BOSQUE DE LOS HUSKIES
Sra. Mirta GONZALEZ	COLEGIO DE PROFESIONALES DE TURISMO
Sr. Fernando GONZALEZ	KAHUAK
Sra. Cindy GONZÁLEZ CANDEAGO	MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS DE BARI- LOCHE
Sr. Jorge GUASP	ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES
Sr. Pablo GURRIERI	PUENTE DEL INCA RAFTING
Sr. Mariano HEVIA	ENTE TUCUMÁN TURISMO
Lic. Cristina IGLESIAS	A.P.E.T.B.A. - ASOC. DE PROFES. EN TURISMO DE BUENOS AIRES
Sra. Soledad ISSA	SECRETARÍA DE TURISMO DE SALTA
Dra. Clelia LÓPEZ	SECRETARÍA DE TURISMO DE NACIÓN
Sr. Andrés KARK	GOBIERNO DE MENDOZA
Sr. Ariel KREMAR	SUBSECRETARÍA DE TURISMO DE MISIONES
Sr. Fernando LANDGRAF	ESTANCIA LA ROSITA
Sr. Javier LARDONE	DIRTY BIKES
Dra. Clelia LÓPEZ	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN

Integrante

Sr. David LÓPEZ DIB
 Sr. Marcelo MARPEGAN
 Sra. Mariana MARTINEZ
 Sr. Alexey Esteban MORÓN HESSLING
 Sra. Mariela Elizabeth NUÑEZ
 Sr. Juan Manuel ORTIZ
 Sra. Silvia Liliana PAREDES
 Sra. Gladys QUEZADA

Sr. Cesar QUIROZ
 Sra. Maria Celeste RAMÍREZ
 Sra. Beatriz RIVERO
 Sr. Esteban RODRÍGUEZ VIUDEZ
 Sra. Nancy Mariel ROJAS
 Sr. Raúl ROMARION
 Sr. Juan Manuel ROSSI
 Sra. Cecilia RUIZ
 Sr. Fernanda Mariana SÁNCHEZ
 Sra. Ana Julia SANDOBAL
 Sr. Alejandro SERRET
 Sr. Gustavo Arturo SORIA
 Sr. Jorge César SUÁREZ
 Sr. Jorge Antonio TALABA
 Sr. Luis TURI

Sr. Hernán URIBURU

Sra. Inés A. de URIBURU
 Sr. Javier VARGAS
 Sr. Alejandro FARINA
 Lic. María Soledad PEREIRA
 Ing. Cristian VAZQUEZ
 Arq. Marcelo VIDELA
 Tca. Gladys WOITES

Representa a:

CABALGATAS GAUCHAS
 EST. PEUMA HUE, ATAP
 PARQUE NACIONAL EL LEONCITO
 QUEHUAR ADVENTURES EXPEDITIONS
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MISIONES
 EXPERIENCIA ANDINO EVT
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MISIONES
 MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS DE BARI-
 LOCHE
 ACONCAGUA TREK
 ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MISIONES
 ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MISIONES
 PARQUE NACIONAL EL LEONCITO
 TREKKING TRAVEL
 SECRETARÍA DE TURISMO DE SALTA
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MISIONES
 PARQUE NACIONAL EL LEONCITO
 CIELOS PATAGÓNICOS S.A.
 PARQUE NACIONAL EL LEONCITO
 IVANTUR
 LA VIÑA TRAVEL AND TOURS
 ASOCIACIÓN ARGENTINA ECOTURISMO Y
 TURISMO AVENTURA
 ASOCIACIÓN DE OPERADORES Y PRESTA-
 DORES TURISMO AVENTURA DE SALTA
 H.R.U. TURISMO ALTERNATIVO
 CABALGATAS CORDILLERANAS
 IRAM
 IRAM
 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

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

Integrante

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:

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