

**NORMA  
ARGENTINA**

**IRAM-SECTUR  
42530**

Primera edición  
2008-01-15

---

---

## **Servicios turísticos de cicloturismo**

Gestión de la calidad, la seguridad y el  
ambiente

Requisitos

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



Referencia Numérica:  
IRAM-SECTUR 42530:2008

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 APLICACION .....	7
2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA .....	8
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	8
4 PLANIFICACIÓN .....	10
5 GESTIÓN DE RECURSOS .....	10
6 OPERACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	13
7 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO .....	20
8 MEJORA .....	21
Anexo A (Informativo) Botiquín .....	22
Anexo B (Informativo) Programa internacional NDR (no deje rastro) .....	23
Anexo C (Informativo) Bibliografía .....	27
Anexo D (Informativo) Integrantes de los organismos de estudio .....	28



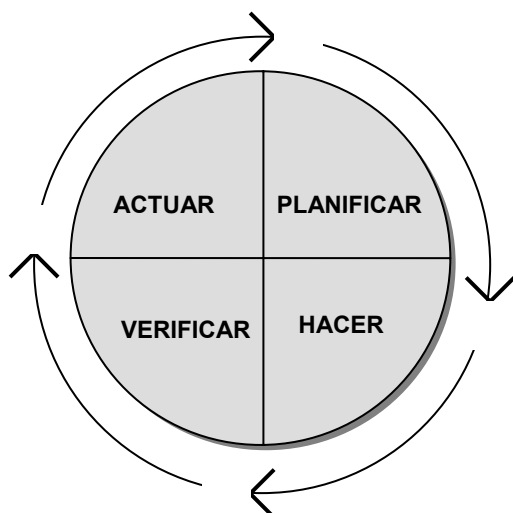
## Servicios turísticos de cicloturismo

### 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 cicloturismo.



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 APLICACION

##### 1.1 Generalidades

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

Modalidad de turismo activo que consiste en la recorrida de un área urbana, rural o ambiente natural que tiene como elemento principal la utilización de bicicletas.

El presente documento integra requisitos para la gestión de calidad, seguridad y 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:
  - los procesos de la organización;
  - la responsabilidad social y ambiental;
  - el equipamiento;
  - la seguridad;
  - el personal; y
  - 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 cicloturismo brindada por personas físicas y 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, las leyes y reglamentos

aplicables, relacionados con la seguridad y el ambiente.

Las exclusiones deben documentarse y justificarse.

## 2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA

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

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

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

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

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

IRAM-ISO 14050 - Gestión ambiental. Vocabulario.

## 3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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

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

**3.2 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.



**3.3 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.

**3.4 cicloturismo.** Modalidad de turismo aventura que consiste en la recorrida de un área urbana, rural o ambiente natural que tiene como elemento principal la utilización de bicicletas.

**3.5 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).

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

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

**3.8 idóneo en cicloturismo.** Persona que tiene la capacidad para guiar un grupo de clientes y que lo inserta en la actividad de cicloturismo. Que tiene conocimiento, experiencia y competencia técnica comprobable sobre la actividad.

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

**3.10 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).

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

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

NOTA. La infraestructura puede incluir, cuando sea aplicable

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

**3.13 medio 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)

**3.14 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).

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

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

**3.17 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.

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

NOTA. Además de las definiciones mencionadas, otras definiciones pueden considerarse en las IRAM-ISO 9000 - 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 equipo;
- g) demostrar la acreditación de la realización un total de 70 días 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 otros).

#### 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 cicloturismo 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 cicloturismo 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) curso de primeros auxilios en zonas agrestes avalado por organismo reconocido (por ejemplo S.A.M.M. - Sociedad Argentina de Medicina de Montaña);
- f) orientación terrestre e interpretación del entorno;
- g) normas de seguridad;
- h) técnicas de bajo impacto ambiental.

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

#### 5.1.3 De habilidades

La organización debe asegurar que el idóneo en cicloturismo 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.

#### 5.1.4 De experiencia

El idóneo en cicloturismo debe demostrar conocimiento y experiencia sobre:

- a) el circuito a operar como idóneo en cicloturismo o asistente;
- b) mecánica de bicicletas;
- c) cartografía y manejo de mapas;
- d) uso de equipos de comunicación

Como mínimo el idóneo en cicloturismo 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 de idóneo en cicloturismo ;
- dos como idóneo en cicloturismo.

No obstante en función de las características del programa (estacionalidad y clima) la organización puede ampliar los niveles de experiencia mínima requeridos en esta 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.

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

El plan de capacitación debe considerar como mínimo:

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

Esta capacitación puede ser interna o externa

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

Mantener registros completos de la capacitación proporcionada.

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

## 5.2 Equipamiento

La organización debe:

- a) determinar, proporcionar y mantener el equipo y las instalaciones necesarios para

lograr la conformidad con los requisitos del programa y la prestación del servicio;

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

Cuando la organización disponga de instalaciones para la prestación del servicio debe establecer métodos para asegurar las condiciones de habitabilidad que no afecten a 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.

Deben mantenerse registros de los resultados del mantenimiento.

## 6 OPERACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 6.1 Diseño de programa

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

#### 6.1.1 Relevamiento de los datos de entrada del diseño de programa

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del programa y mantenerse documentado. Estos elementos de entrada deben considerar:

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

#### 6.1.2 Resultado del diseño de programa

Los resultados del diseño de programa deben proporcionarse de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada y deben aprobarse antes de la validación.

Los resultados del diseño y desarrollo deben incluir:

- a) descripción y objetivos de la actividad;
- b) clase o grado de dificultad según el medio;
- c) evaluación de la vulnerabilidad a la que están expuestos los participantes;
- d) sitios a visitar (indicando su ubicación en un mapa - posición geográfica de la actividad);
- e) senderos, caminos o cursos de agua involucrados. (indicando su ubicación en el mapa);
- f) duración aproximada de la excursión/servicio;
- g) actividades a realizar (de corresponder, indicar sitios y modalidades previstos para el pernocte / campamento, 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) tipos de bicicleta a emplear en la prestación;
- n) medios de transporte de apoyo a emplear en la prestación: tipo, capacidad;
- o) cantidad de personal participante, función y responsabilidades (chóferes, idóneos de cicloturismo, personal de apoyo);
- p) cantidad de clientes por idóneo en cicloturismo ;
- q) tiempo de descanso del idóneo en cicloturismo;

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

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

### 6.1.3 Validación del diseño de programa

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

## 6.2 Seguros

La organización debe contar como mínimo con los siguientes seguros:

- a) seguros de vida para el personal en relación de dependencia;
- b) seguro de ART para el personal en relación de dependencia;
- c) seguro de accidentes personales del personal autónomo;

- d) seguro de responsabilidad civil, que comprenda todas las actividades;
- e) seguro de accidentes personales de los pasajeros;
- f) seguros para los vehículos automotores (cuando se lo utiliza para la prestación del servicio).

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

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, entre otros.

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

#### 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 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 considerar, como mínimo, la siguiente información:

- a) clima, caminos, geomorfología, u otros;
- b) perfil de los participantes;
- c) protocolos y roles que se ejecuten 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 de evacuación, de comunicaciones, entre otros (cabe destacar que los roles deben estar a su vez determinados por la cantidad de idóneo en cicloturismo / auxiliares con que cuente la actividad);
- d) plan de comunicación ante emergencias;
- e) equipos y elementos básicos necesarios para la atención de emergencias;
- f) botiquín adaptado al programa (ver Anexo A).

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

Los idóneos de cicloturismo deben conocer previamente las condiciones generales y eventuales alteraciones de las trazas donde se realice la actividad.

### 6.6.1 Medidas de prevención y seguridad para idóneos de cicloturismo y clientes

En caso de senderos estrechos, planos inclinados o desniveles abruptos, deben adoptarse procedimientos específicos que garanticen:

- a) la transposición del obstáculo con seguridad; y
- b) la seguridad de los clientes antes de traspasar el obstáculo.

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.

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

El idóneo en cicloturismo puede realizar paradas para atender eventuales necesidades de los clientes, evaluando no comprometer la seguridad de la operación y del grupo.

### 6.6.2 Avance

De acuerdo al tipo de terreno en que se esté transitando (sendero, camino, área urbana, u otros) se puede utilizar la técnica de puntos de encuentro en tramos parciales o la clásica del idóneo en cicloturismo conduciendo al grupo.

La organización debe asegurar que los clientes conocen la técnica empleada en cada caso.

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

El idóneo en cicloturismo debe asegurar:

- a) la adopción de técnicas específicas para el avance en senderos y caminos que exijan cuidados especiales (incluido avanzar desmontado de la bicicleta) por ejemplo en caminos con:
  - 1) alto flujo de vehículos;
  - 2) obstáculos;

- 3) presencia de animales;
- 4) exposición vertical (pendientes en ascenso o descenso);
- 5) presencia de piedras.

- b) el establecimiento de métodos de comunicación para:

- 1) señalización de obstáculos;
- 2) comunicación con bicicleta en movimiento;
- 3) señalización de frenado.

- c) la planificación de paradas para descanso y comunicarlo a los clientes;

- d) el ritmo de circulación y controlar la velocidad máxima de seguridad del grupo cuando fuera necesario;

- e) que los procedimientos para avance en grupo sean cumplidos por los clientes.

### 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) temporada y temperatura media;
- f) grado de dificultad y exigencia, física y técnica;
- g) servicios incluidos y no incluidos;
- h) limitaciones y/o restricciones de la actividad (condición física, edad, salud y otros);



- i) criterios y consecuencias por abandono del programa (voluntario o por decisión de la autoridad);
- j) equipo sugerido;
- k) fechas de salida previstas;
- l) cantidad de pasajeros mínima / máxima;
- m) política de cancelación;
- n) equipo provisto por la organización;
- o) 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 cicloturismo 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 se expondrá 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 este 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) roles y funciones dentro del grupo;

- f) recomendaciones a seguir ante posibles escenarios;
- g) códigos de comunicación;
- h) parámetros de seguridad, respeto al medio ambiente y tratamiento de los residuos;
- i) información acerca de la existencia de botiquín, radio y plan de emergencia.

### 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

Las operaciones deben ser realizadas utilizando como mínimo el siguiente equipo colectivo:

- a) dispositivos de comunicación (radio-comunicador, celular u otros);
- b) silbato;
- c) equipo de orientación ( como por ejemplo mapa, brújula, GPS), cuando sea aplicable;
- d) botiquín de primeros auxilios (ver anexo B);
- e) linterna;
- f) reloj;
- g) balizas (en programas en rutas y/o centros urbanos).

Para los equipos que usen pilas, llevar las respectivas pilas de reservas.

Cada idóneo en cicloturismo debe disponer de las herramientas necesarias para reparar las bicicletas y repuestos para:

- a) sistema de frenos
- b) sistema de tracción
- c) sistema de cambios

La organización debe identificar las cantidades mínimas de repuestos en función de la cantidad de clientes por grupo.

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

### 6.12 Equipo Individual

#### 6.12.1 Idóneo en cicloturismo

El idóneo en cicloturismo debe disponer de:

- a) casco de ciclista;
- b) equipos de comunicación (eficaz) que permita la comunicación entre los idóneos de cicloturismo y/o eventuales vehículos de apoyo;
- c) vestimenta adecuada según la zona ( ej.: guantes ; anteojos de protección, calzado cerrado adecuado);
- d) dispositivos reflectivos y/o destellador cuando la actividad sea nocturna (permanente);
- e) recipiente para agua (como por ejemplo caramañola, termo, mochila de hidratación, entre otros).

#### 6.12.2 Cliente

El cliente debe disponer de:

- a) casco de ciclista;

- b) calzado y vestimenta adecuados según la zona (por ej.: anteojos para protección, guantes);
- c) recipiente para agua (por ejemplo cantimplora, termo, mochila de hidratación u otros);
- d) dispositivos reflectivos y/o destellador, cuando la actividad sea nocturna (permanente).

### 6.13 Cantidad de personal por cliente

Restricciones mínimas:

**Tabla 1 - Llanura**

Cantidad de clientes	Cantidad de idóneos	Cantidad de auxiliares
Hasta 10	1	-
10 a 20	1	1
20 a 30	1	2
30 a 40	1	3

Estas limitaciones incluyen vehículo de apoyo.

**Tabla 2 - Selva con relieve accidentado**

Cantidad de clientes	Cantidad de idóneos	Cantidad de auxiliar
Hasta 5	1	-
5 a 10	1	1
10 a 15	1	2

**Tabla 3 - Montaña**

Cantidad de clientes	Cantidad de idóneos	Cantidad de auxiliares
Hasta 5	1	-
5 a 10	1	1
10 a 15	1	2

**Tabla 4 - Urbano**

Cantidad de clientes	Cantidad de idóneos	Cantidad de auxiliares
Hasta 7	1	-
7 a 15	1	1
Mas de 16	desdoblar los grupos	-

### 6.14 Grados de dificultad

#### 6.14.1 Clasificación de los Grados de dificultad

- Familiar: Salidas orientadas a participantes con cualquier tipo de rodado, sin estado físico sin experiencia y sin límites de edad.
- Fácil o principiantes: son aquellas salidas en las que pueden participar todo tipo de personas; requieren un mínimo de buen estado físico y una mínima habilidad técnica.
- Medio: salidas orientadas a personas con experiencia y entrenamiento; requiere condiciones del manejo de la bicicleta.
- Exigente: salidas orientadas a personas con muy buen estado físico, entrenamiento y buen dominio de la bicicleta.

#### 6.14.2 Parámetros para determinar el nivel de dificultad

- Distancia en kilómetros.
- Duración en horas/días.
- Altimetría
- Tipo de camino asfalto, tierra, ripio, sendero, otros.
- Velocidad de marcha.

## **6.15 Compras y contrataciones**

### **6.15.1 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 propias de la 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.

### **6.15.2 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 idiomas, idóneo en cicloturismo bilingüe, entre otros).

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

### **6.15.3 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; y
- 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)

### **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 B** (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](http://www.opepa.org)**

## **Anexo C** (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.

#### **ABNT - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TECNICAS**

N 71 - Proyecto de norma - Cicloturismo - 03 Jul 2006 - A ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

#### **INN - INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN**

Norma Chilena Oficial NCh 3050 Of2007 – Turismo Aventura - Cicloturismo - Requisitos.

## Anexo D

(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 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. Paula BERTOTTO	COMITÉ EJECUTIVO DE DESARROLLO E IN- NOVACIÓN TECNOLÓGICA
Lic. Jaime Luis BREMM	AGRO-ECOTURISMO RESPONSABLE PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE EN LAPCIA. DE MISIONES
Sra. Analía BRIZUELA	BICINORTE
Sr. Alejandro Gabriel CÁRDENAS	IGUAZU BIKE TOURS
Sr. Héctor CASANAVE	LATITUDE
Sr. Alberto CASTEGNOLO	SECRETARÍA DE TURISMO DE JUJUY
Sr. Claudio CHEHEBAR	ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES - DELEGACIÓN REGIONAL PATAGONIA
Sr. Oscar COMES	ASOCIACIÓN ARGENTINA ECOTURISMO Y TURISMO AVENTURA
Sr. Mariano D'ALESSANDRO	MTB TOURS
Sr. Fernando ESCUDERO	FERNANDO ESCUDERO CABALGATAS
Sra. Liliana FAROUX	SEGUROS TURÍSTICOS
Sr. Maximiliano FIAMENI	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACION
Sra. Valeria Romina FIEDLER	UNIVERSIDAD NACIONAL DE MISIONES
Sr. Gabriel GASPARROU	URBAN BIKING
Sra. Alicia GEMELLI	SECRETARÍA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE
Sr. Pablo GERMAN	BOSQUE DE LOS HUSKIES
Sr. Gustavo GONZÁLEZ	BIKE & TRECK
Sra. Mirta GONZÁLEZ	COLEGIO DE PROFESIONALES DE TURISMO
Sra. Cindy GONZÁLEZ CANDEAGO	MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS DE BARI- LOCHE
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
Sr. Ariel KREMAR	SUBSECRETARÍA DE TURISMO
Sr. Fernando LANDGRAF	ESTANCIA LA ROSITA
Sr. Javier LARDONE	DIRTY BIKES
Dra. Clelia LÓPEZ	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Sra. Mariela Elizabeth NUÑEZ	UNIVERSIDAD NACIONAL DE MISIONES
Sra. Silvia Liliana PAREDES	UNIVERSIDAD NACIONAL DE MISIONES
Lic. Jorge POSDELEY	YABOTY MULTIAVENTURA

**Integrante**

Sra. Gladys QUEZADA  
 Sra. María Celeste RAMIREZ  
 Sr. Esteban RODRIGUEZ VIUDEZ  
 Sra. Nancy Mariel ROJAS  
 Sra. Beatriz RIVERO  
 Sra. Cecilia RUIZ  
 Sr. Fernando Mariana SÁNCHEZ  
 Sr. Jorge Antonio TALABA  
 Sr. Luis TURI  
  
 Sr. Carlos WARREN  
 Sr. Alejandro FARINA  
 Ing. Cristian VAZQUEZ  
 Arq. Marcelo VIDELA  
 Tca. Gladys WOITES

**Representa a:**

MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS DE BARILOCHE  
 ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES  
 ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES  
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MISIONES  
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MISIONES  
 SECRETARÍA DE TURISMO DE SALTA  
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MISIONES  
 LA VIÑA TRAVEL AND TOURS  
 ASOCIACIÓN ARGENTINA ECOTURISMO Y TURISMO AVENTURA  
 BIKE TOURS  
 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