

GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN

NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS – AV015

REQUISITOS PARA LA OPERACIÓN DE
ACTIVIDADES DE CANYONING EN TURISMO DE AVENTURA

Agencias de Viajes



Ministra de Comercio, Industria y Turismo

María Claudia Lacouture

Viceministra de Turismo

Sandra Victoria Howard Taylor

Directora de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo

Mary Amalia Vásquez Murillo

**Coordinador del Grupo de Calidad, Seguridad y Cooperación
Internacional**

Luis Antonio Sarmiento Melo

Esta guía fue elaborada por:



www.cosmoguias.com.co



CAPÍTULO 1

Introducción

¿Cómo usar esta guía?

¿Qué son las Normas Técnicas Sectoriales (NTS)?

Conozca los principales beneficios de implementar

y certificar su empresa en las Normas Técnicas Sectoriales

CAPÍTULO 2*

5. COMO IMPLEMENTAR LOS REQUISITOS DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS – AV015

5.1 Requisitos legales

5.2 Requisitos de organización

5.3 Requisitos de información

5.4 Requisitos de seguridad

5.5 Requisitos específicos para la realización de la actividad

5.6 Requisitos de personal para la conducción de actividades de
canyoning en turismo de aventura

6. Documentación

CAPÍTULO 3

Anexo C

Anexo D

Legislación

* Nota: la numeración presentada en el capítulo 2, corresponde a los
numerales que contiene la Norma Técnica Sectorial NTS - AV015



Capítulo 1



La presente Guía contiene el procedimiento y los pasos que la agencia de viajes debe seguir para implementar la Norma Técnica Sectorial NTS-AV015 requisitos para la operación de actividades de canyoning en turismo de aventura.

Esta Guía contiene ilustraciones, íconos, textos dinámicos y ejemplos, los cuales permiten su fácil comprensión.

Lo establecido en la Norma Técnica Sectorial NTS-AV015 debe implementarse para su certificación, la cuál se lleva a cabo a través de una empresa acreditada por la ONAC (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia).

**¡Bienvenido
a su proceso
de implementación!**



Cómo usar esta guía



La presente guía ha sido diseñada con el fin de orientar a las agencias de viajes para que cumplan con los estándares de calidad establecidos en la Norma Técnica Sectorial NTS-AV015 requisitos para la operación de actividades de canyoning en turismo de aventura.

1

Lea detenidamente la presente guía la cuál contiene detalladamente el procedimiento y los pasos a seguir para implementar la norma.

2

Coteje paso a paso los equipos con los que cuenta actualmente y procedimientos que aplica, contra lo establecido en la Norma Técnica.

3

Realice un chequeo de lo que le hace falta cumplir o mejorar para estar acorde a lo dispuesto en la Norma Técnica.

4

Esta guía se encuentra dividida en 3 capítulos:

El **Capítulo 1**, contiene información general acerca de las Normas Técnicas Sectoriales y su implementación.

En el **Capítulo 2**, encontrará los pasos para implementar la norma, con ilustraciones y ejemplos de formatos que puede utilizar para su fácil comprensión y aplicación.

En el **Capítulo 3**, encontrará la legislación vigente y los anexos.



Qué son las Normas Técnicas Sectoriales



Las Normas Técnicas Sectoriales (en adelante, NTS), se definen como un conjunto de características y procedimientos de orden técnico que deben cumplir los servicios y productos que ofrecen los empresarios del sector, con el fin de satisfacer las exigencias mínimas del turista; dichas normas están regidas por la Unidad Sectorial de Normalización y deben ser aplicadas por los distintos sectores y subsectores relacionados a las actividades turísticas, de acuerdo con los estándares establecidos para cada actividad.

Las Normas Técnicas Sectoriales se elaboran en los Comités Técnicos coordinados a través de las Unidades Sectoriales de Normalización, las cuales se crearon por disposición del artículo 69 de la Ley 300 de 1996 y los organismos encargados de certificar dichas normas, son aquellos que están debidamente acreditados por el Organismo Nacional de Normalización - ONAC, organismos que se controlan por disposición de lo establecido en el artículo 70 de la Ley 300 de 1996.

Aunque existen NTS que son de cumplimiento voluntario, la Ley 1558 de 2012 reitera el compromiso desde el Gobierno Nacional en fomentar y optimizar la calidad integral del sector turístico y en su artículo 5 decreta la obligatoriedad en la implementación y certificación de las NTS correspondientes a los prestadores de servicios en actividades de Turismo de Aventura, así como en Sostenibilidad y lo reglamenta a través de la resolución 3860 de 2015.



Conozca los principales beneficios de implementar y certificar su empresa en las Normas Técnicas Sectoriales



Estandarizar procesos internos para mejorar la gestión integral de la calidad.



Especializar el recurso humano del sector turístico.



Mejorar la seguridad en los servicios y actividades turísticas especializadas.



Generar una cultura de calidad integral en la prestación de los servicios turísticos.



Ofrecer servicios turísticos diferenciados.



Mejora el posicionamiento y la percepción de la empresa y los productos y servicios turísticos ofrecidos en el mercado.



Supera las expectativas que tiene el turista en materia de seguridad y calidad de los servicios adquiridos.



Como implementar los requisitos de la **NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS – AV015**

Capítulo 2



5. REQUISITOS NORMA TÉCNICA SECTORIAL

Para el desarrollo de la actividad de canyoning en turismo de aventura, se debe cumplir mínimo con los siguientes requisitos:

5.1 Requisitos Legales

a) La agencia de viajes que realice actividades de canyoning en turismo de aventura, deberá cumplir con la normatividad y legislación vigente que le aplique.



Nota: a continuación se presenta un ejemplo de formato para consultar periódicamente las fuentes, con el fin de identificar los requisitos legales aplicables a su Agencia de Viajes en actividades de Canyoning para turismo de aventura.

Ejemplo: Ficha Técnica Requisitos Legales

LOGO EMPRESA	NTS-AV015				Fecha	
	FICHA TÉCNICA REQUISITOS LEGALES EN LA PRESTACIÓN DE ACTIVIDADES DE CANYONING PARA TURISMO DE AVENTURA*				Empresa	
					Código	
Señor empresario: recuerde revisar permanentemente el estado de la normatividad local, regional, departamental y nacional, exigida para la operación de sus actividades. Para mayor información puede consultar el capítulo 3 y los siguientes links: http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=13311 http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=5503						
Normatividad y Legislación Aplicable y Vigente	Revisada	Por Revisar	Cumple	No Cumple	Fecha última actualización	
Constitución Política Nacional de Colombia						
Ley 300 de 1996						
Ley 1101 de 2006						
Ley 1558 de 2012						
Circular 003 de 2016						
Resolución 0148 de 2015						
Normas Técnicas Sectoriales de Sostenibilidad						
Normas Técnicas Sectoriales de Calidad, entre otras...						
Espacio reservado para la empresa						
Responsable elaboración						
Responsable seguimiento					Vo. Bo.	
Espacio para información de contacto de la empresa (teléfono de contacto, dirección, correo electrónico, RNT, entre otros)						

* El empresario debe ajustar el formato a sus necesidades específicas



b) La agencia de viajes que opere actividades de canyoning en turismo de aventura, debe establecer, implementar y mantener un procedimiento documentado para identificar, tener acceso, cumplir y evaluar periódicamente la conformidad con la normatividad y legislación vigente que le aplique.



Nota: para el procedimiento documentado tenga en cuenta el siguiente ejemplo donde se muestran los pasos que el empresario deberá seguir para el cumplimiento de los requisitos legales.

Ejemplo: Ficha Técnica para la identificación, cumplimiento y evaluación

LOGO EMPRESA	NTS-AV015	Fecha	
	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN, CUMPLIMIENTO Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES	Empresa	
		Código	

1. Propósito:

Establecer los lineamientos para la identificación y actualización de los requisitos legales aplicables a la organización según la normatividad vigente garantizando su actualización y cumplimiento

2. Terminos y definiciones:

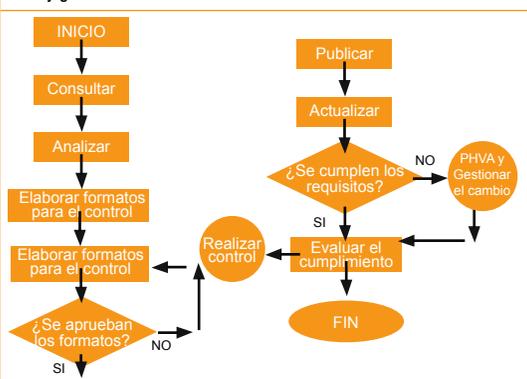
Calificación del Cumplimiento Legal: acción de emitir concepto acerca del cumplimiento o no de los requisitos legales que le son aplicables a la Unidad para la Atención Integral a la Víctimas del Conflicto Armado.

Identificación de Requisitos Legales: Identificar y tener acceso a los entes emisores de normatividad (Congreso de la República, Ministerios, Corporaciones Autónomas Regionales, entre otras entidades que legislen requisitos de clientes, partes interesadas y los propios de la organización)

Requisitos Legales: Conjunto de normas y disposiciones reglamentadas por autoridades competentes a los cuales la organización está sometida para garantizar el buen funcionamiento de sus actividades, productos y servicios.

Verificación: confirmación mediante aporte de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

3. Flujograma



3. Símbolos

SÍMBOLO	NOMBRE	INSTRUCCIÓN
	Inicio/fin	Indica el inicio o fin de un proceso
	Operación, actividad	Describir en forma concisa la acción o actividad
	Decisión	Anotar la pregunta sobre la que se decide
	Transporte	Indicar proceso o actividad al cual se transfiere
	Documento impreso	Anotar el nombre del documento que se genera
	Almacenamiento, archivo	Indicar traslado del proceso, numerar
	Demora, espera	Anotar que espera
	Inspección, control	Indicar que se revisa

Espacio reservado para la empresa

Responsable elaboración

Responsable seguimiento

Vo. Bo.

Espacio para información de contacto de la empresa (teléfono de contacto, dirección, correo electrónico, RNT, entre otros)

* El empresario debe ajustar el formato a sus necesidades específicas



5.2 Requisitos de Organización

La agencia de viajes que opere actividades de canyoning en turismo de aventura, debe tener una organización mínima que le permita:

a) Tener y publicitar una dirección física (lugar donde se contratan los servicios u oficinas relacionadas) donde la agencia de viajes puede ser ubicada.



b) Mantener en esta dirección física el mínimo de facilidades y recursos que permitan la realización y tratamiento de las reservas y contratación de servicios mediante comunicaciones telefónicas, correo postal y electrónico, que permita procesar todos los documentos necesarios para el buen desempeño de la actividad o programa.



Nota: es aconsejable manejar un cuadro de reservas con los datos de contacto y seguimiento, véase el ejemplo a continuación:



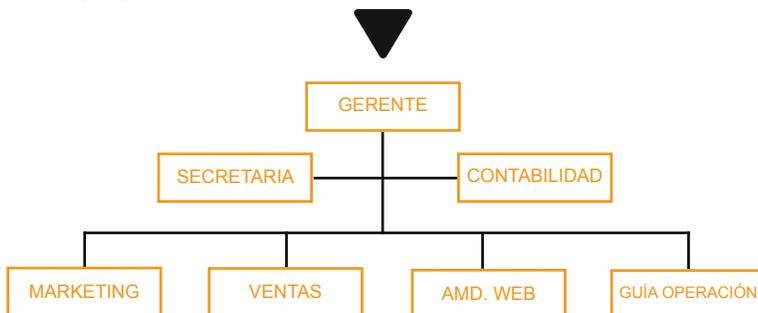
Ejemplo: Ficha Técnica reservas, contacto y seguimiento

LOGO EMPRESA		NTS-AV015				Fecha	
		PROCEDIMIENTO PARA RESERVAS, CONTACTO Y SEGUIMIENTO EN LA PRESTACIÓN DE ACTIVIDADES DE CANYONING PARA TURISMO DE AVENTURA				Empresa	
						Código	
Persona de contacto	No. de personas para la realización de la actividad	Teléfono de contacto	E-mail	Fecha de la reserva (dd/mm/aa)	Lugar de la actividad	Hora de salida	Hora de llegada
Nombre del responsable de la reserva: Nombre del guía: Firma: Fecha:							
Espacio reservado para la empresa							
Responsable elaboración							
Responsable seguimiento							Vo. Bo.
Espacio para información de contacto de la empresa (teléfono de contacto, dirección, correo electrónico, RNT, entre otros)							

*** El empresario debe ajustar el formato a sus necesidades específicas**

c) Poseer un organigrama básico de funcionamiento y descripción de cargos cuando su personal sea mayor o igual a tres personas.

Ejemplo de organigrama para empresas:



d) Asegurarse de contar con el personal capacitado y necesario para el desarrollo de las actividades en terreno.



e) Mantener el personal informado y capacitado, de acuerdo a sus necesidades y cargos.



Nota: para los puntos d y e, se aconseja establecer periódicamente un programa de capacitación y retroalimentación del personal, que permita el éxito en la operación de la actividad de canyoning; así mismo utilizar un formato que permita organizar los temas a tratar, como se presenta en el ejemplo a continuación:



Ejemplo: Ficha Técnica Plan de capacitación

LOGO EMPRESA	NTS-AV015		Fecha	
	FORMATO PLAN DE CAPACITACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE ACTIVIDADES DE CANYONING PARA TURISMO DE AVENTURA		Empresa	
			Código	
Tema		Horas		
1.Repaso de las Normas Técnicas en Guianza Turística		2 horas		
2.Repaso de las Normas Técnicas de competencia laboral. Conducción de grupos en la actividad de canyoning		2 a 3 horas		
3.Atención y servicio al turista		2 horas		
4.Equipos de seguridad, revisión del plan de mantenimiento		3 horas		
5.Plan de Emergencias		3 horas		
6.Retroalimentación del programa (Cuestionario de preguntas y respuestas)		4 horas		
Duración total del programa:		16 horas		
LISTA DE ASISTENCIA				
Nombre del participante		Identificación		Firma
Espacio reservado para la empresa				
Responsable elaboración				
Responsable seguimiento				Vo. Bo.
Espacio para información de contacto de la empresa (teléfono de contacto, dirección, correo electrónico, RNT, entre otros)				

*** El empresario debe ajustar el formato a sus necesidades específicas**

d) Desarrollar la actividad dentro de los parámetros de esta norma, así como de acuerdo a lo ofrecido al usuario.



Nota: véase también el ejemplo Bitácora de Recorrido Pag 46, de la presente guía.





g) Tener y desarrollar políticas propias de la actividad, mínimo en los siguientes temas:

- 1.** Cuidado y conservación del medio ambiente natural.
- 2.** Solución de conflictos.
- 3.** Calidad del servicio.
- 4.** Contratación y relación con proveedores y prestadores de servicios turísticos.
- 5.** Mantenimiento y presentación de equipos y materiales empleados en el desarrollo de la actividad.



d) Mantener en buen estado operativo equipos y materiales necesarios para el desarrollo de la actividad.





Nota: se sugiere tener un manual de las políticas y operaciones de la empresa; no obstante cada empresario debe adecuarlas a su actividad y área de operación, como se presenta en el ejemplo a continuación:

Ejemplo: Manual de Políticas de la empresa

LOGO EMPRESA	NTS-AV015	Fecha	
	MANUAL DE POLÍTICAS DE LA EMPRESA	Empresa	
		Código	

1. Política de cuidado y conservación del medio ambiente

Somos una organización dedicada a (RESUMEN DE LA MISIÓN) y conscientes de la importancia de la conservación del medio ambiente para la región y nuestro municipio, hemos establecido como propósitos ambientales, desarrollar acciones tendientes a reducir la contaminación y los impactos generados por el desarrollo de nuestras actividades, identificar y darle cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios establecidos y mejorar continuamente nuestro desempeño con aras de aportar a la conservación de nuestros recurso naturales.

Nuestros objetivos ambientales son:

1. Reducir y gestionar adecuadamente la generación de residuos sólidos y contaminantes.
2. Apoyar la conservación y crecimiento de especies nativas en flora en fauna en la región.
3. Prevenir la contaminación de río y sus afluentes.
4. Desarrollar en la comunidad acciones educativas y culturales relacionadas con el cuidado e importancia del medio ambiente.
5. Otros que se puedan establecer.

2. Política de solución de conflictos

Somos una organización dedicada a (RESUMEN DE LA MISIÓN) y conscientes de la importancia de mantener unas relaciones enmarcadas dentro del respeto, armonía y lo establecido en el ordenamiento jurídico y legal colombiano, por ello hemos establecido como política solucionar de manera oportuna y adecuada cualquier situación de conflicto con cualquiera de nuestras partes interesadas o grupos de interés relacionado con las actividades realizadas por la organización.

Objetivos de la política de solución de conflictos:

1. Identificar las diferentes partes interesadas o grupo de interés relacionados con la organización.
2. Establecer las diferentes causas o fuentes de conflictos con cada una de nuestras partes interesadas o grupos de interés.
3. Establecer mecanismos de solución de conflictos con las diferentes partes interesadas o grupos de interés relacionados con la organización.
4. Otros que se puedan establecer.



3. Política de calidad del servicio

Somos una organización dedicada a (RESUMEN DE LA MISIÓN) y conscientes de la importancia de nuestros clientes y usuarios, hemos establecido como nuestra política de política de calidad, garantizar plenamente su satisfacción, mediante la prestación de servicios (CARACTERISTICAS PRINCIPALES DEL SERVICIO), identificando y cumpliendo los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente nuestro desempeño.

Nuestros objetivos de calidad son:

1. Hacer seguimiento y medición de la satisfacción de los clientes y usuarios respecto a los servicios ofrecidos por la organización.
2. Desarrollar acciones correctivas para solucionar situaciones no conformes asociadas a la prestación de servicios.
3. Identificar y darle cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios relacionados con la prestación del servicio.
4. Sensibilizar a los colaboradores de la organización respecto a la importancia de la prestación de un servicio acorde a lo establecido por la organización.

4. Política de relación con proveedores y prestadores de servicios

Somos una organización dedicada a (RESUMEN DE LA MISIÓN) y conscientes de la importancia y aporte de los prestadores de servicios con los cuales tenemos mantenemos relaciones, para el manejo de una relación armonica y enmarcada dentro del ordenamiento jurídico y legal colombiano hemos establecido como solucionar de manera oportuna y adecuada cualquier situación que pueda afectar el desarrollo de nuestra relaciones.

Objetivos de la política de relación con prestadores de servicios:

1. Identificar y clasificar a los diferentes prestadores de servicios relacionados con la organización, de acuerdo a su grado de impacto en el desarrollo de las actividades de la organización.
2. Establecer los diferentes tipos de conflictos reales o potenciales que se puedan presentar con cada uno de ellos.
3. Establecer mecanismos de solución de conflictos con nuestros prestadores de servicios.
4. Otros que se puedan establecer.



5. Política de mantenimiento de equipos

Somos una organización dedicada a (RESUMEN DE LA MISIÓN) y conscientes de la importancia del estado y condición de los equipos de protección personal, operativos y de rescate en la seguridad de nuestros clientes y usuarios, por ello nos comprometemos a realizar de manera programada mantenimientos preventivos y correctivos a todos y cada uno de ellos, así como a otros elementos utilizados en la prestación de los servicios desarrollados por la organización.

Objetivos de mantenimiento:

1. Establecer un programa de mantenimiento para los equipos de protección personal, operativos y de rescate utilizados por la organización.
2. Establecer un procedimiento para el desarrollo de los mantenimientos de los equipos utilizados por la organización.
3. Definir y diligenciar una bitácora de mantenimiento en la que queden registrados todos los mantenimientos realizados a los equipos utilizados por la organización en la prestación de los servicios.
4. Diligenciar fichas técnicas que describan las características de los equipos utilizados en el proceso de prestación de servicios.
5. Otros que se puedan establecer

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA

Responsable elaboración			
Responsable seguimiento		Vo. Bo.	
Espacio para información de contacto de la empresa (teléfono de contacto, dirección, correo electrónico, RNT, entre otros)			



Ejemplo: Manual de Operaciones

LOGO EMPRESA	NTS-AV015	Fecha	
	MANUAL DE OPERACIONES PARA ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA	Empresa	
		Código	

Introducción

1. DEL MEDIO

- 1.1 Caracterización
- 1.2 Usos permitidos y restricciones
- 1.3 Comunidad local
- 1.4 Principales recursos de orden natural y cultural identificados

2. DE LA ACTIVIDAD

- 2.1 Definir la actividad
- 2.2 Explicación detallada de las actividades a realizar (lugar, tiempo, horario y duración de las mismas)
- 2.3 Definir el paso a paso de la ejecución
- 2.4 Principales aspectos técnicos a manejar por el usuario
- 2.5 Principales riesgos asociados al desarrollo de la actividad
- 2.6 Criterios para suspender la actividad

3. DE LOS EQUIPOS TÉCNICOS

- 3.1 Equipos requeridos para protección personal
 - 3.1.1 Equipos para el usuario
 - 3.1.2 Equipos para el guía
- 3.2 Equipos de operación
- 3.3 Equipos de rescate y maniobras especiales



4. DEL CLIMA

- 4.1 Verificación meteorológica.
- 4.2 Predicciones climáticas
- 4.3 Pronóstico

5. DEL GUÍA

- 5.1 Verificación de requisitos legales y competencias laborales para el ejercicio de la actividad
- 5.2 Programas de capacitación y actualización

6. DE LA PREPARACIÓN PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD – REGLAMENTO INTERNO DE OPERACIÓN

- 6.1 Recibimiento al Usuario
- 6.2 Información previa suministrada al Usuario
- 6.3 Verificación del estado de salud y restricciones médicas
- 6.4 Verificación de vestuario
- 6.5 Activación seguro
- 6.6 Desplazamiento al punto de partida

7. DEL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

- 7.1 Charlas técnicas y de seguridad para el desarrollo de la actividad
- 7.2 Ejecución de la actividad

8. DE LA EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD

- 8.1 Retroalimentación In Situ
- 8.2 Evaluación del servicio/actividad
- 8.3 Manejo de quejas y reclamos

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA

Responsable elaboración			
Responsable seguimiento		Vo. Bo.	
Espacio para información de contacto de la empresa (teléfono de contacto, dirección, correo electrónico, RNT, entre otros)			

** Señor empresario: recuerde que el presente documento establece un esquema de información básica para el manual de operaciones de la actividad, no obstante, debe ser elaborado con base en sus propias necesidades y ajustado a sus actividades propias.*





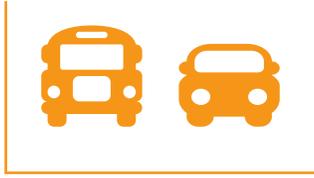
Nota: a continuación se presenta una lista de chequeo de equipos y materiales para el desarrollo de la actividad de canyoning:

Tabla 1: Equipo de protección personal para el usuario y el guía, requerido en la operación de la actividad de canyoning

LOGO EMPRESA	LISTA DE CHEQUEO EQUIPOS	CUMPLE	NO CUMPLE
	TRAJE DE NEOPRENO		
	CALZADO		
	CASCO		
	GUANTES		
	MOSQUETO		

i) Asegurarse que toda la logística para la actividad, se encontrará disponible en el momento y lugar adecuado.





j) Cuando se requiera, disponer de vehículos motorizados, bien sean propios o de terceros, que cumplan con los términos establecidos por la Ley para el transporte de personas y equipos, desde y hacia los lugares predestinados para realizar la actividad.

k) Asegurarse que la calidad y seguridad de todo servicio contratado a terceros, corresponde a los parámetros de lo ofrecido para la actividad.



Nota:

1. Identifique los bienes y servicios requeridos para el desarrollo de la actividad.
2. Controle que las empresas que se contraten, se encuentren legalmente constituidas y con la reglamentación vigente.

Ejemplo:

para la contratación de transporte de turistas, verifique que tanto el vehículo como el conductor cuenten con:

- Licencia de conducción de acuerdo al tipo de vehículo
- Permisos para el transporte de pasajeros
- Revisión tecnomecánica
- Seguro obligatorio (SOAT)

3. Establezca criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.



Nota: para el punto 3 puede utilizar un formato de evaluación de proveedores como en el ejemplo que se presenta a continuación:



Ejemplo: Ficha Técnica evaluación de proveedores

LOGO EMPRESA		NTS-AV015			Fecha	
		EVALUACIÓN DE PROVEEDORES EN LA PRESTACIÓN DE ACTIVIDADES DE CANYONING PARA TURISMO DE AVENTURA			Empresa	
					Código	
NIT / C.C / RNT.	Nombre del Proveedor	Fecha de Evaluación	Cuenta con la documentación requerida		Observaciones	
			SI	NO		
Espacio reservado para la empresa						
Responsable elaboración						
Responsable seguimiento					Vo. Bo.	
Espacio para información de contacto de la empresa (teléfono de contacto, dirección, correo electrónico, RNT, entre otros)						

* El empresario debe ajustar el formato a sus necesidades específicas



l) Asegurarse que el personal que realiza la conducción de las actividades, cumpla con los requisitos de personal establecidos en esta norma.

m) Acoger a los usuarios de acuerdo con el protocolo de servicio establecido.



n) Evaluar la actividad y responder reclamos en los casos que corresponda, en la mayor brevedad posible.



Nota: se recomienda que al finalizar la actividad el empresario haga una evaluación del servicio a través de un formato para su continua retroalimentación, como en el ejemplo a continuación:



Ejemplo: Ficha Técnica de evaluación de la actividad, quejas y/o reclamos

LOGO EMPRESA	NTS-AV015		Fecha			
	FICHA TÉCNICA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO EN LA PRESTACIÓN ACTIVIDADES DE CANYONING PARA TURISMO DE AVENTURA		Empresa			
			Código			
En nuestra empresa estamos comprometidos en hacer de sus actividades, la mejor experiencia y en aras de hacerlo cada vez mejor, le agradecemos evaluar el servicio ofrecido el día de hoy, siendo 5 la mejor experiencia.						
Aspecto a Evaluar		Puntaje				
		1	2	3	4	5
1	Instalaciones para la atención al turista					
2	Atención en oficina al turista					
3	Descripción del servicio a ofrecer previo a la actividad					
4	Descripción del recorrido a realizar previo al recorrido					
5	Instrucciones de seguridad antes y durante la actividad					
6	Actitud de buen servicio del personal y guía de la actividad					
7	Conocimientos técnicos del guía para realizar la actividad					
8	Estado de los equipos para realizar la actividad					
9	Percepción de seguridad en la realización de la actividad					
10	Percepción del costo versus la experiencia ofrecida*					
Agradecemos su opinión frente a lo que debemos mejorar:						
Nombre:						
Teléfono de Contacto:				e-mail:		
Espacio reservado para la empresa						
Responsable elaboración						
Responsable seguimiento				Vo. Bo.		
Fecha envío respuesta		Medio de envío				
Espacio para información de contacto de la empresa (teléfono de contacto, dirección, correo electrónico, RNT, entre otros)						

* El empresario debe ajustar el formato a sus necesidades específicas

5.3 Requisitos de Información

La agencia de viajes que opere actividades de canyoning en turismo de aventura, debe informar al usuario lo consignado en una ficha técnica que contenga como mínimo:



- a) Duración de la actividad (horas)
- b) Objetivos de la actividad
- c) Posición geográfica donde se realizará la actividad o programa
- d) Condiciones climáticas de la zona donde se realizará la actividad
- e) Número máximo y mínimo de participantes
- f) Limitaciones y restricciones de la actividad (condición física y salud, entre otros)
- g) El comportamiento que debe guardar el usuario, durante el desarrollo de las actividades
- h) La edad mínima requerida para la práctica de la actividad; se establecerá de acuerdo con las condiciones de verticalidad, nivel acuático y compromiso y envergadura (véanse los Anexos C, pag 52 y D, pag 54) de la presente guía.

En todo caso, los menores de edad deben contar con autorización escrita de los padres o tutor legal para la práctica de la actividad.

- i) La información sobre los recursos naturales y culturales de la zona donde se realizan las actividades
- j) Experiencia y condición técnica requerida por parte del usuario
- k) Medios de transporte a emplear
- l) Equipos a utilizar
- m) Alimentos incluidos y no incluidos
- n) Recomendaciones respecto al desarrollo de la actividad
- o) Información de seguros
- p) Tarifas y condiciones de éstas



Nota: a continuación se presenta un ejemplo de la ficha técnica para informar al turista sobre la actividad:



Ejemplo: Ficha Técnica de información al usuario

LOGO EMPRESA	NTS-AV015		Fecha
	FICHA TÉCNICA DE INFORMACIÓN AL TURISTA, PREVIA A LA PRESTACIÓN DE ACTIVIDADES DE CANYONING PARA TURISMO DE AVENTURA.		Empresa
			Código
Duración de la actividad:	Objetivos de la actividad:	Posición geográfica de la actividad:	
Condiciones climáticas de la zona:	Punto de Salida / Llegada:	Experiencia y condición técnica requerida por parte del usuario:	
información sobre los recursos naturales y culturales de la zona			
Número máximo de participantes en el recorrido:	Número mínimo de participantes en el recorrido:	Limitaciones y restricciones para el desarrollo de la actividad (condición física y salud, entre otros):	
Comportamiento que debe guardar el usuario durante el desarrollo de las actividades:		Edad mínima requerida para la práctica de la actividad (12 años)*:	
*NOTA: En todo caso, los menores de edad deben contar con autorización escrita de los padres o tutor legal para la práctica de la actividad.			
Comportamiento que debe guardar el usuario durante el desarrollo de las actividades:			
Normas de seguridad, riesgos, prevención y bienestar, durante el desarrollo de la actividad:			
Medios de transporte a emplear:		Accesorios a utilizar:	
Alimentos incluidos y no incluidos:	Información de seguros:	Tarifas y condiciones:	
Espacio reservado para la empresa			
Responsable elaboración			
Responsable seguimiento		Vo. Bo.	
<small>Espacio para información de contacto de la empresa (teléfono de contacto, dirección, correo electrónico, RNT, entre otros)</small>			

*** El empresario debe ajustar el formato a sus necesidades específicas**



5.4 Requisitos de Seguridad

5.4.1 Requisitos Generales

Con el fin de brindar mayor seguridad a la integridad física del usuario en la práctica de la actividad de canyoning en turismo de aventura, la agencia de viajes debe:

5.4.1.1 Verificar antes, durante y después de la operación del servicio, las medidas de seguridad, sistemas de comunicación, equipos y vestuario que debe cumplir el usuario, de acuerdo con las condiciones técnicas y climáticas de cada cañón, según lo establecido en esta norma.

5.4.1.2 Verificar las condiciones de salud del usuario, bajo las cuales se pueden o no realizar las actividades.



Nota: para este punto se recomienda verificar el numeral 5.4.2 Registro de usuarios, y utilizar un formato como en el ejemplo: "Ficha Técnica de Registro de usuarios", pag. 31 de la presente guía.

5.4.1.3 Desarrollar las actividades de instrucción y acomodamiento en zonas secas y seguras.

5.4.1.4 Verificar diariamente las condiciones meteorológicas, atmosféricas y ambientales requeridas para realizar las actividades.



Nota: para los puntos 3 y 4, se recomienda la utilización de un formato para registrar las condiciones meteorológicas, atmosféricas y ambientales de la zona previa a la realización de la actividad, como se muestra en el ejemplo a continuación:



Ejemplo: Ficha Técnica Registro de condiciones meteorológicas

LOGO EMPRESA	NTS-AV015							Fecha	
	REGISTRO DE CONDICIONES METEOROLÓGICAS Y ESTADO DEL RIO EN ZONA DE OPERACIÓN PARA LA ACTIVIDAD DE CANYONING PARA TURISMO DE AVENTURA							Empresa	
								Código	
CONDICIONES METEOROLÓGICAS							CONDICIONES DEL RIO		
N° REGISTRO	FECHA (DD/MM/AA)	HORA	TEMPERATURA °C	PROBABILIDAD DE LLUVIA (%)	HUMEDAD RELATIVA	VIENTO	CLASIFICACIÓN DEL RIO	CAUDAL	OBSTÁCULOS OBSERVADOS
Espacio reservado para la empresa									
Responsable elaboración							Vo. Bo.		
Responsable seguimiento									
Espacio para información de contacto de la empresa (teléfono de contacto, dirección, correo electrónico, RNT, entre otros)									

* El empresario debe ajustar el formato a sus necesidades específicas

5.4.1.5 Explorar previamente las áreas donde se realizarán las actividades de canyoning.



Nota: para el punto 5 se recomienda un formato de exploración del área, como se muestra en el ejemplo a continuación:

Ejemplo: Ficha Técnica Registro de exploración

LOGO EMPRESA	NTS-AV015						Fecha		
	REGISTRO DE EXPLORACIÓN DE ÁREA PREVIO A LA PRESTACIÓN DE ACTIVIDADES DE CANYONING PARA TURISMO DE AVENTURA						Empresa		
							Código		
Responsable:					C.C.		Cargo:		
Área a explorar:						Fecha y Hora:			
Observaciones y restricciones del área explorada									
Espacio reservado para la empresa									
Responsable diligenciamiento									
Responsable elaboración									
Responsable seguimiento								Vo. Bo.	
Espacio para información de contacto de la empresa (teléfono de contacto, dirección, correo electrónico, RNT, entre otros)									

* El empresario debe ajustar el formato a sus necesidades específicas



5.4.1.6 Delimitar en el Tríptico el área geográfica de operación.

5.4.1.7 Realizar siempre los recorridos con seguridad controlada.

5.4.1.8 Adoptar acciones concretas para mitigar los impactos negativos de la actividad en el entorno.

5.4.1.9 Finalizar los recorridos en cañones de compromiso limitado, máximo a las 17:00 horas.

5.4.1.10 Adoptar acciones concretas de seguridad, para los recorridos en cañones de cotación superior al compromiso limitado y que incluya recorridos nocturnos.



Nota: para adoptar las medidas de seguridad concretas, la agencia de viajes debe disponer de unas políticas de seguridad dentro de su manual.

5.4.2 Registros de usuarios

La agencia de viajes que opere actividades de canyoning en turismo de aventura, debe llevar un registro de usuarios que incluya como mínimo:

- Actividad a realizar, fecha, horas de salida y llegada, y el lugar donde se realizará la actividad
- Nombres y apellidos
- Edad
- Nacionalidad
- Tipo y número del documento de identidad
- Teléfono y nombre de la persona de contacto en caso de emergencias



Nota: es aconsejable establecer un formato de Registro de Usuarios como se presenta en el ejemplo a continuación:



Ejemplo: Formato Registro de usuarios

LOGO EMPRESA	NTS-AV015				Fecha			
	FICHA TÉCNICA DE REGISTRO DE USUARIOS EN LA PRESTACIÓN DE ACTIVIDADES DE DE CANYONING PARA TURISMO DE AVENTURA				Nombre Empresa			
					Código			
Fecha		Lugar donde se realiza la actividad			Hora de Salida		Hora de Llegada	
Nombres y apellidos de quien realiza la actividad								
Edad		Nacionalidad						
Documento de identidad			País de donde viene					
Tipo		Numero		Seguro Médico del país de origen - (Si es Colombia, indicar EPS ó AR				
				Entidad				
En caso de emergencia contactar a				Información médica de importancia				
Nombre y apellido		Telefono Contacto	Tipo de Sangre	Cirugías realizadas	Medicamentos que consume actualmente	Alérgico	Restricciones médicas	
Declaración del Usuario								
					SI	NO	OBSERVACIONES	
Estoy en condición física óptima y no tengo ninguna restricción de salud que me impida realizar de forma segura la actividad.								
Tengo experiencia en la práctica de la actividad de canyoning en turismo de aventura (Si la respuesta es afirmativa por favor indicar de 1 a 5, siendo 5 la mayor experiencia, cuál es su nivel de experiencia)								
Declaro no estar en estado de embarazo, ni en otro estado especial que pueda poner en riesgo mi salud								
Declaro haber sido informado de NO consumir licor o sustancias psicoactivas, antes y durante el desarrollo de la actividad, así como NO consumir bebidas en envases de vidrio								
Declaro NO estar bajo el efecto del alcohol ni de ninguna otra sustancia psicoactiva o que pueda alterar alguno de mis sentidos para realizar la actividad								
Por la firma del presente documento declaro haber sido informado de los riesgos asociados a la práctica de la actividad y acepto los riesgos que puedan ocasionarse en el desarrollo de la misma								
Firma Turista								
Espacio reservado para la empresa								
Nombre del guía responsable de la actividad					No. RNT			
Seguro de Accidentes Personales			Nombre compañía aseguradora		No. de póliza			
Responsable elaboración								
Responsable seguimiento					Vo. Bo.			
Si el usuario está entre los 12 y 18 años de edad, recuerde solicitar la autorización por escrito de uno de sus padres o tutor								
Espacio para información de contacto de la empresa (teléfono de contacto, dirección, correo electrónico, RNT, entre otros)								

NOTA: Esta información debe estar disponible para consulta del personal relacionado con la operación de la actividad.



5.4.3 Reducción de riesgos y respuestas a las emergencias

5.4.3.1 La agencia de viajes debe tener un Plan de Reducción de Riesgos documentado, para la actividad a realizar en cada cañón, que incluya como mínimo:

- a) Identificación de amenazas y vulnerabilidades propias de la actividad
- b) Análisis del riesgo
- c) Acciones para la reducción del riesgo



Nota: a continuación se presenta un ejemplo del formato que la agencia de viajes podrá utilizar para la reducción de riesgos, así como los puntos a tener en cuenta para el desarrollo de la Ficha Técnica:

Ejemplo: Ficha Técnica Plan de Análisis y Manejo de Riesgos

LOGO EMPRESA		NTS-AV015						Fecha		
		PLAN DE ANÁLISIS Y MANEJO DE RIESGOS EN ACTIVIDADES DE CANYONING PARA TURISMO DE AVENTURA						Empresa		
								Código		
Identificación del Riesgo				Análisis del Riesgo				Valoración del Riesgo		
Riesgo identificado en la práctica de la actividad	Lugar de ocurrencia del riesgo	Causas del riesgo	Criterios para suspender la actividad	Consecuencias del riesgo	Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Nivel de riesgo	Acciones aplicables para la reducción del riesgo	Controles aplicables	¿Se encuentra en el plan de contingencia?
1	2	3		4	5	6	7	8	9	10
Espacio reservado para la empresa										
Responsable diligenciamiento										
Responsable elaboración										
Responsable seguimiento								Vo. Bo.		
Espacio para información de contacto de la empresa (teléfono de contacto, dirección, correo electrónico, RNT, entre otros)										

* El empresario debe ajustar el formato a sus necesidades específicas



Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para el desarrollo de un plan de análisis y manejo de riesgos:



- 1 Para empezar el proceso, haga una lista de todos los riesgos identificados para la realización de la actividad de turismo de aventura. Puede listar los riesgos al final de llenar la matriz completa, con el fin de ordenarlos desde el nivel Alto a Bajo o viceversa.
- 2 Establezca el lugar de mayor probabilidad donde se puede materializar el riesgo.
- 3 Defina claramente, ¿qué puede causar que el riesgo se materialice o qué situación puede ocasionar la ocurrencia del riesgo?
- 4 ¿Qué pasaría si el riesgo se materializa o se hace realidad?
- 5 La probabilidad de ocurrencia puede clasificarse como Baja, Media o Alta. Si la probabilidad es nula o no existe, elimine el evento.
- 6 El impacto puede ser considerado como Bajo, Medio o Alto, con base en las pautas que debe establecer previamente, de acuerdo con los criterios de desempeño de su organización y al área de influencia de la actividad. Si determina que el impacto es nulo o no existe, puede eliminar el evento.
- 7 Determine si la acción de tratamiento del riesgo es de carácter inmediato, manejable o lejano. Tenga en cuenta analizar la información de probabilidad e impacto arrojadas en el análisis del riesgo.
- 8 Determine cuáles acciones concretas debe implementar para mitigar o corregir el riesgo.
- 9 Determine las acciones de seguimiento y control que pondrá en marcha para minimizar o eliminar el riesgo.
- 10 Verifique que los riesgos y vulnerabilidades, así como sus acciones de control y prevención se encuentren en el documento de plan de contingencia para la actividad de turismo de aventura que realiza.



5.4.3.1.1 Se debe mantener un archivo actualizado sobre incidentes y accidentes para su consulta y análisis posterior, que permita revisar la calidad del Plan de Reducción de Riesgos que se utiliza e identificar acciones de mejoramiento.



Nota: a continuación se presenta un ejemplo de un formato para llevar un control sobre los incidentes y accidentes ocurridos durante la operación; éste debe revisarse para tomar las medidas de seguridad necesarias y el mejoramiento en la calidad durante el desarrollo de la actividad:

Ejemplo: Ficha Técnica Reporte de incidentes y accidentes

LOGO EMPRESA		NTS-AV015				Fecha	
		REPORTE DE INCIDENTES Y ACCIDENTES OCURRIDOS EN LA PRÁCTICA DE LA ACTIVIDAD DE CANYONING PARA TURISMO DE AVENTURA				Empresa	
						Código	
EVENTO OCURRIDO	FECHA Y HORA	LUGAR DE OCURRENCIA DEL EVENTO	INCIDENTE	ACCIDENTE	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLE	
Espacio reservado para la empresa							
Responsable diligenciamiento							
Responsable elaboración							
Responsable seguimiento						Vo. Bo.	
Espacio para información de contacto de la empresa (teléfono de contacto, dirección, correo electrónico, RNT, entre otros)							

*** El empresario debe ajustar el formato a sus necesidades específicas**

5.4.3.1.2 Se debe mantener una política activa de información al usuario, respecto a las condiciones referidas a la práctica de la actividad y las normas de seguridad que correspondan.

5.4.3.1.3 Al inicio de cada actividad se debe entregar y hacer firmar al usuario, un formulario de conocimiento y aceptación de los riesgos que involucra la actividad en que participa.





Nota: para los puntos 2 y 3 se recomienda utilizar un formato de Registro de Usuarios. Véase el ejemplo pag. 31 de la presente guía.

5.4.3.1.4 El Plan de Reducción de Riesgos debe ser revisado mínimo una vez al año y cada vez que ocurra algún evento que lo amerite (cambio en la legislación, en la organización de la empresa u otros).

5.4.3.2 Se debe contar con un Plan de Respuesta a las Emergencias debidamente documentado, para la actividad a realizar en cada cañón, que incluya como mínimo:

- a) Identificación de las personas responsables de la aplicación del plan de emergencia.
- b) Roles del personal implicado en el plan de respuesta a las emergencias.
- c) Sistemas de comunicación que garanticen la cobertura con rangos de frecuencia uhf o vhf o superior.
- d) Equipos y procedimientos para la atención en primeros auxilios.
- e) Evacuaciones de emergencia, incluyendo los medios para trasladar a una persona enferma o accidentada a un centro de atención médica.
- f) Identificación de los organismos y personas a contactar en caso de emergencia (bomberos, policía nacional, ambulancia, fuerzas militares, servicio aéreo de rescate, centros de salud u otros).
- g) Procedimientos de búsqueda.
- h) Procedimientos de rescate.
- i) Gestión y manejo básico de crisis.



5.4.3.2.1 Se debe mantener una política activa de información al usuario, respecto a las condiciones referidas a las respuestas de emergencia.

5.4.3.2.2 La agencia de viajes debe demostrar que ha realizado la instrucción y entrenamiento del Plan de Respuesta a las Emergencias establecido.

5.4.3.2.3 El Plan de Respuesta a las Emergencias, debe ser revisado anualmente y cada vez que ocurra algún evento que lo amerite.



Nota: a continuación se presenta un ejemplo del formato que la agencia de viajes debe utilizar para dar respuesta a las emergencias:

Ejemplo: Ficha Técnica Capacitación plan de emergencias

LOGO EMPRESA	NTS-AV015					Fecha	
	FICHA TÉCNICA DE CAPACITACIÓN PLAN DE RESPUESTAS A EMERGENCIAS DE LA AGENCIA DE VIAJES QUE OPERE ACTIVIDADES DE CANYONING EN TURISMO DE AVENTURA					Empresa	
						Código	
Nombre de la persona a capacitarse	No C.C.			Cargo			
Programa	Capacitación inicial	Actualización	Fecha Inicio	Fecha Fin	No de Horas	Fecha próxima capacitación	
Espacio reservado para la empresa							
Responsable elaboración						Vo. Bo.	
Responsable seguimiento							
Espacio para información de contacto de la empresa (teléfono de contacto, dirección, correo electrónico, RNT, entre otros)							

*** El empresario debe ajustar el formato a sus necesidades específicas**



5.4.6 Equipo de protección personal

Los equipos de protección personal requeridos para la práctica segura de la actividad de canyoning, deben ser revisados y verificados por parte de la agencia de viajes.

Los equipos de protección personal mínimos que deben ser usados por el **usuario**, se relacionan en la Tabla 1, de la pag. 38.

Los equipos de protección personal mínimos que deben ser usados por el **instructor**, se relacionan en la Tabla 2, de la pag. 39.



Nota: es aconsejable tener una Bitácora de seguimiento del estado de los equipos utilizados en la práctica de la actividad. Ésta debe ser revisada y actualizada periódicamente:

Ejemplo: Ficha Técnica Bitácora de Mantenimiento de equipos

LOGO EMPRESA		NTS-AV015					Fecha		
		FICHA TÉCNICA BITÁCORA DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPO UTILIZADO EN LA ACTIVIDAD DE CANYONING EN TURISMO DE AVENTURA					Empresa		
							Código		
Relación de Equipos	Marca (Si aplica)	Año de fabricación	Vida útil del equipo	No. Identificación	Descripción del mantenimiento**	Fecha último mantenimiento	Fecha próximo mantenimiento	Fecha prevista para reposición del equipo	
Equipo de protección personal									
Traje de Neopreno									
Calzado									
Casco									
Guantes									
Arnés									
Cabo de Anclaje									
Descendor									
Mosquetón									
Otros...									
Espacio reservado para la empresa									
Responsable elaboración									
Responsable seguimiento							Vo. Bo.		
Espacio para información de contacto de la empresa (teléfono de contacto, dirección, correo electrónico, RNT, entre otros)									

* El empresario debe ajustar el formato a sus necesidades específicas



Tabla 1. Elementos requeridos como equipos de protección personal para los usuarios

	Elemento	Cantidad	Descripción
	Traje de neopreno para canyoning	1	El grosor del traje dependerá de la temperatura del agua, duración del recorrido y condiciones climatológicas. En cañones secos ó de recorridos de menos de 1 hora en el agua, el uso del traje es opcional. Se recomienda el uso en cualquier caso, ya que este no solo ayuda con la regulación de la temperatura, si no también protege contra golpes y rozaduras, aparte de brindar flotabilidad.
	Calzado	1 par	Sujeción al tobillo, flexibilidad y circulación de agua. Para aguas con temperaturas inferiores a los 14° emplear medias de neopreno o escarpines.
	Casco	1	Que cumpla con los requisitos de cualquiera de las normas internacionales y normas técnicas de reconocimiento internacional vigentes, que garanticen la aptitud para el uso.
	Guantes	1 par	De neopreno para aguas bajo los 14 grados. Se recomienda que para el resto de temperaturas se empleen guantes en dinema con recubrimiento de nitrilo ó similares.
	Arnés	1	Que cumpla con los requisitos de cualquiera de las normas internacionales y normas técnicas de reconocimiento internacional vigentes, que garanticen la aptitud para el uso.
	Cabo de anclaje	1	De dos puntas, una corta y una larga, con mosquetones de seguridad, fabricada en cuerda dinámica mínimo de 9 mm de espesor o que cuente con un sistema de absorción de energía.
	Descendor	1	Que cumpla con los requisitos de cualquiera de las normas internacionales y normas técnicas de reconocimiento internacional vigentes, que garanticen la aptitud para el uso.
	Mosquetón	1	Que cumpla con los requisitos de cualquiera de las normas internacionales y normas técnicas de reconocimiento internacional vigentes, que garanticen la aptitud para el uso.



Tabla 2. Elementos requeridos como equipos de protección personal para el instructor

	Elemento	Cantidad	Descripción
	Traje de neopreno para canyoning	1	Para el caso del Instructor, se siguen los mismos lineamientos que para el usuario, pero se debe tener en cuenta que el instructor estará más tiempo en contacto con el agua y deberá estar más protegido.
	Calzado	1 par	Sujeción al tobillo, flexibilidad y circulación de agua. Para aguas con temperaturas inferiores a los 14° emplear medias de neopreno o escarpines.
	Casco	1	Que cumpla con los requisitos de cualquiera de las normas internacionales y normas técnicas de reconocimiento internacional vigentes, que garanticen la aptitud para el uso.
	Guantes	1 par	De neopreno para aguas bajo los 14 grados. Se recomienda que para el resto de temperaturas se empleen guantes en dinema con recubrimiento de nitrilo o similares.
	Arnés	1	Que cumpla con los requisitos de cualquiera de las normas internacionales y normas técnicas de reconocimiento internacional vigentes, que garanticen la aptitud para el uso.
	Cabo de anclaje	1	De dos puntas, una corta y una larga, con mosquetones de seguridad, fabricada en cuerda dinámica mínimo de 9 mm de espesor o que cuente con un sistema de absorción de energía.
	Descendedor	1	Que cumpla con los requisitos de cualquiera de las normas internacionales y normas técnicas de reconocimiento internacional vigentes, que garanticen la aptitud para el uso.
	Mosquetón	12	Que cumpla con los requisitos de cualquiera de las normas internacionales y normas técnicas de reconocimiento internacional vigentes, que garanticen la aptitud para el uso.



Tabla 2. Elementos requeridos como equipos de protección personal para el instructor

	Elemento	Cantidad	Descripción
	Bloqueador compacto de leva dentado	1	Que cumpla con los requisitos de cualquiera de las normas internacionales y normas técnicas de reconocimiento internacional vigentes, que garanticen la aptitud para el uso.
	Bloqueador de auto seguro	1	Que cumpla con los requisitos de cualquiera de las normas internacionales y normas técnicas de reconocimiento internacional vigentes, que garanticen la aptitud para el uso.
	Bloqueador ventral	1	Que cumpla con los requisitos de cualquiera de las normas internacionales y normas técnicas de reconocimiento internacional vigentes, que garanticen la aptitud para el uso.
	Bloqueador de emergencia	1	Que cumpla con los requisitos de cualquiera de las normas internacionales y normas técnicas de reconocimiento internacional vigentes, que garanticen la aptitud para el uso.
	Caretta	1	Tipo buceo con protección en la nariz.
	Navaja	1	De fácil manejo, sin punta y que sea dentada para corte rápido.
	Sistema de iluminación	1	Para los espacios de recorridos nocturnos, el sistema debe contar con: IPx 7 como mínimo, 105 lumenex como mínimo. Bandas reflectivas o strovos para ubicar estratégicamente.
	Silbato	1	Gran rango auditivo y de uso bajo condiciones de gran caudal de agua.



Tabla 2. Elementos requeridos como equipos de protección personal para el instructor

	Elemento	Cantidad	Descripción
	Arnés de pecho	1	Puede ser confeccionado con una cinta que cumpla con los requisitos de cualquiera de las normas internacionales y normas técnicas de reconocimiento internacional vigentes, que garanticen la aptitud para el uso.
	Cinta	1	Cosida, de 1,20 m y que cumpla con los requisitos de cualquiera de las normas internacionales y normas técnicas de reconocimiento internacional vigentes, que garanticen la aptitud para el uso.
	Cinta Express	1	De 17 cm de largo y que cumpla con los requisitos de cualquiera de las normas internacionales y normas técnicas de reconocimiento internacional vigentes, que garanticen la aptitud para el uso.
	Cordin para Valdostano	1	En cuerda dinámica de 10 mm y aproximadamente 1.6 m de longitud.

5.4.7 Equipos de operación

Los equipos requeridos para la operación segura de la práctica de la actividad de canyoning, deben ser suministrados y verificados por parte de la agencia de viajes.



Nota: es aconsejable tener una Bitácora de seguimiento del estado de los equipos utilizados en la práctica de la actividad, como en el ejemplo: " Bitácora de Mantenimiento de equipo", pag. 37 de la presente guía.

Los equipos de operación mínimos se relacionan en la Tabla 3, a continuación:



Tabla 3. Elementos requeridos como equipo de operación

	Elemento	Cantidad	Descripción
	Cuerda	1	Semi-estática tipo A, que cumpla con los requisitos de cualquiera de las normas internacionales y normas técnicas de reconocimiento internacional vigentes, que garanticen la aptitud para el uso y su longitud del doble de la cascada más alta del cañón o tomando la diagonal del guiado si es el caso. En caso de emplear dos cuerdas, la suma de sus longitudes deberá cumplir con la condición anteriormente mencionada.
	Mochilas	2	Para llevar las cuerdas, con evacuación de agua, anillas internas porta material, elaboradas en un material resistente a la abrasión y que tenga un dispositivo de flotación.
	Ocho	2	Que cumpla con los requisitos de cualquiera de las normas internacionales y normas técnicas de reconocimiento internacional vigentes, que garanticen la aptitud para el uso.
	Cuerda de lanzar	1 par	En saca con cuerda que flote y que cumpla con los requisitos de cualquiera de las normas internacionales y normas técnicas de reconocimiento internacional vigentes, que garanticen la aptitud para el uso.
	Mochila	1	Con evacuación de agua, anillas internas porta material, elaboradas en un material resistente a la abrasión y que tenga un dispositivo de flotación, para portar el botiquín y demás elementos dentro de recipientes o bolsas impermeables.

5.4.8 Equipos de rescate

Los equipos de rescate requeridos para poner a salvo al turista o viajero, frente a contingencias que se presenten durante la operación y práctica de la actividad de canyoning, deben ser revisados y verificados por parte de la agencia de viajes y estar debidamente documentado y disponible para consulta del personal relacionado con la operación de la actividad.

Los equipos de rescate mínimos se relacionan en la Tabla 4:



Tabla 4. Elementos requeridos como equipos de protección personal para el instructor

	Elemento	Cantidad	Descripción
	Kit bulting	1	1 martillo, 10 chapas, 10 spit, 1 burilador manual, 10 maillones, llave de expansión, que cumplan con los requisitos de cualquiera de las normas internacionales y normas técnicas de reconocimiento internacional vigentes, que garanticen la aptitud para el uso.
	Multiherramienta.	1	Multiherramienta
	Cuerda	1	Semi-estática tipo A, que cumpla con los requisitos de cualquiera de las normas internacionales y normas técnicas de reconocimiento internacional vigentes, que garanticen la aptitud para el uso y su longitud es de la cascada más alta del cañón o tomando la diagonal del guiado si es el caso.
	Velas	2	Para punto caliente.
	Manta de supervivencia	1	1 por cada persona de 2 m x 2 m térmica refractante oro - plata.
	Polea	2	Que cumpla con los requisitos de cualquiera de las normas internacionales y normas técnicas de reconocimiento internacional vigentes, que garanticen la aptitud para el uso.
	Polea auto bloqueante	1	Que cumpla con los requisitos de cualquiera de las normas internacionales y normas técnicas de reconocimiento internacional vigentes, que garanticen la aptitud para el uso.
	Protector de cuerdas	1	En un material resistente a la abrasión.
	Cinta plateada	1	Resistente a la tracción y presión.
	Mechera, Pedernal o fósforos	1	Para hacer fuego en condiciones de humedad.
	Botiquín extendido en bolsa seca	1	Un botiquín extendido por grupo (incluye elementos para manejar trauma/fracturas, hipotermia, picaduras, alergias, intoxicaciones y cuidados prolongados).



5.5 Requisitos Especificos para la Realización de la Actividad

La agencia de viajes que opere actividades de canyoning en turismo de aventura, debe contar con:

a) Programas de capacitación y actualización anual, relacionados con la actividad de canyoning para el personal que la dirige



Nota: se recomienda utilizar el formato Programa de Capacitación y actualización del personal que se presenta a continuación:

Ejemplo: Ficha Técnica Capacitación y actualización del personal

LOGO EMPRESA	NTS-AV015					Fecha	
	FICHA TÉCNICA DE CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PERSONAL DE LA AGENCIA DE VIAJES QUE OPERE ACTIVIDADES DE CANYONING EN TURISMO DE AVENTURA					Empresa	
						Código	
Nombre de la persona a capacitarse							
Programa	capacitación Inicial	actualizacion	Fecha inicio	Fecha Fin	# Horas	Fecha proxima capacitación	
Espacio reservado para la empresa							
Responsable elaboración							
Responsable seguimiento						Vo. Bo.	
Espacio para información de contacto de la empresa (teléfono de contacto, dirección, correo electrónico, RNT, entre otros)							

* El empresario debe ajustar el formato a sus necesidades específicas

b) Dos o más instructores, cuando la actividad implique un nivel de dificultad 2 en adelante (véase el Anexo C, pag. 52).

c) Tarjetas de asistencia médica para los usuarios y seguros que cubran accidentes y gastos médicos.



- d) Reglamento interno para la operación de la actividad, de conformidad con lo dispuesto en esta norma.
- e) Manual(es) de operación para el personal que se desempeña en la actividad.



Nota: véase el ejemplo Manual de operaciones, dentro de las políticas establecidas por la empresa, pag.20, 21 de la presente guía.

- f) Programa y bitácora de mantenimiento del equipo utilizado en la actividad.



Nota: véase el ejemplo Bitácora de Mantenimiento del equipo, pag. 37 de la presente guía.

5.5.1 Transporte

La agencia de viajes que opere actividades de canyoning en turismo de aventura, debe:

- a) Disponer de un servicio de transporte que facilite la accesibilidad a las áreas en donde se desarrolla la actividad.
- b) Cumplir con la reglamentación vigente para el transporte de equipos, personal y turistas, viajeros o pasajeros.
- c) Promover un comportamiento responsable en el uso de este transporte por parte de su personal y de los usuarios.



Señor empresario:
Recuerde mantener una carpeta actualizada con todos los documentos del vehículo, como por ejemplo tarjeta de propiedad, Soat, revisión tecnomecánica, entre otros.



5.5.2 Bitácora

La agencia de viajes que opere actividades de canyoning en turismo de aventura, debe llevar una bitácora de los recorridos donde registre como mínimo:

- Fecha del recorrido
- Nombre del área y secciones de recorrido
- Caudal de agua
- Horas programadas (cronograma)
- Número de usuarios y guías
- Hora de ingreso y salida del área del recorrido
- Hora de llegada
- Comentarios generales sobre el recorrido



Nota: véase el ejemplo “Ficha Técnica Bitácora de Recorrido”, que se presenta a continuación:

Ejemplo: Ficha Técnica Bitácora de Recorrido

LOGO EMPRESA		NTS-AV015					Fecha			
		FICHA TÉCNICA BITÁCORA DE RECORRIDO PARA LA AGENCIA DE VIAJES QUE OPERE ACTIVIDADES DE CANYONING EN TURISMO DE AVENTURA					Empresa			
							Código			
Actividad	Fecha del recorrido	Nombre del área y secciones de recorrido	Horas programadas (cronograma)	Número de turistas, viajeros o pasajeros y guías	Hora de inicio del recorrido	Hora de finalización del recorrido	Hora de entrada al área de descenso	Hora de salida del área de descenso	Comentarios generales sobre el recorrido y observaciones	
Espacio reservado para la empresa										
Responsable elaboración										
Responsable seguimiento							Vo. Bo.			
Espacio para información de contacto de la empresa (teléfono de contacto, dirección, correo electrónico, RNT, entre otros)										

* El empresario debe ajustar el formato a sus necesidades específicas



5.5.3 Seguros



a) La agencia de viajes, debe contar como mínimo con un seguro de accidentes personales para las actividades de turismo de aventura o equivalentes, el cual debe incluir al usuario y al instructor, e informar explícitamente las restricciones que impone el seguro sobre la cobertura, tales como límites de edad, enfermedades preexistentes u otros; este requisito no es aplicable cuando el usuario acredita poseer un seguro que cubra los riesgos de la actividad y explícitamente solicite su exclusión del seguro antes indicado.



Nota: recuerde adquirir un seguro con una empresa debidamente certificada para tal fin.

b) La agencia de viajes, debe disponer de una tarjeta de asistencia médica para el usuario durante la duración del servicio contratado.



5.5.4 Inducción

Previa a la salida, el mismo día de realización de la actividad, la agencia de viajes que opere actividades de canyoning en turismo de aventura, debe adelantar un proceso de inducción al usuario, que contemple los siguientes aspectos:



a) Orientación e instrucción al usuario en materia de seguridad y técnica para el ejercicio de la actividad de canyoning, informando el plan de contingencia establecido.



Nota: a continuación se presenta un ejemplo del Plan de Contingencia que la empresa debe tener, no obstante cada empresario debe adecuarlos a su actividad y área de operación:



Ejemplo: Plan de Contingencia

LOGO EMPRESA	NTS-AV015	Fecha	
	PLAN DE CONTINGENCIA PARA LA PRÁCTICA DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA	Empresa	
		Código	

**INTRODUCCIÓN
JUSTIFICACIÓN
MARCO TEÓRICO
MARCO NORMATIVO Y LEGAL**

1. DEFINICIÓN
2. OBJETIVO
3. ALCANCE GENERAL
4. ALCANCE ESPECÍFICO
5. AREA DE INFLUENCIA

6. CARECTERIZACIÓN FISICA DEL ÁREA DE INFLUENCIA

- 6.1. MEDIO AMBIENTE.
- 6.2. SALUBRIDAD AMBIENTAL.
- 6.3. RELIEVE.
- 6.4. PERMISOS LOCALES.
- 6.5. NIVEL DE AISLAMIENTO

7. INVENTARIO FÍSICO Y SEÑALIZACIÓN DEL ÁREA DE INFLUENCIA

8. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS (CONCEPTOS)

- 8.1. DEFINICION.
- 8.2. IDENTIFICACION (UBICACIÓN GEOREFERENCIADA
- 8.3. IDENTIFICACION (UBICACIÓN GEOREFERENCIADA).
- 8.4. ZONIFICACION.
- 8.5. CLASIFICACION.
- 8.6. MITIGACION (PREVENTIVA/REACTIVA.)

9. INCIDENTES (CONCEPTUALIZACIÓN)

- 9.1. DEFINICIÓN.
- 9.2. CLASIFICACION ICPG / IMG / IG/ IGEXT.
- 9.3. ESTADO DE EMERGENCIA.



10. PLAN DE EMERGENCIAS

- 10.1. CLASIFICACIÓN DE EMERGENCIAS
- 10.2. ACTIVACIÓN DEL PLAN DE EMERGENCIAS
- 10.3. EJECUCIÓN DE UN PLAN DE EMERGENCIAS
- 10.4. TÉCNICAS DE DETECCIÓN DE ÁREAS VULNERABLES
- 10.5. TÉCNICAS DE DOMINIO DE LA ESCENA
- 10.6. DETECCIÓN Y ACTIVACIÓN DEL RECURSO HUMANO DE APOYO
- 10.7. MÉTODOS DE COMUNICACIÓN CON LOS CENTROS DE APOYO
- 10.8. HABILITACIÓN DE RUTAS ALTERNATIVAS Y DE EVACUAC
- 10.9. MANEJO DE SITUACIONES DE CRISIS EN CASOS DE EMERGENCIA
- 10.10. TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
- 10.11. TÉCNICAS PARA LA TOMA DE DECISIONES Y PLANES ALTERNATIVOS

11. PLAN DE ACCION DE CONTINGENCIA

- 11.1. CLASIFICACIÓN DE CONTINGENCIAS
- 11.2. PLANIFICACIÓN DE LAS CONTINGENCIAS
- 11.3. ACTIVACIÓN DE UN PLAN DE CONTINGENCIAS.
- 11.4. PRUEBAS DE AUTOCONTROL
- 11.5. LISTADO DE LLAMADAS Y ESTRUCTURA DE USO.
- 11.6. JERARQUIA
- 11.7. RESPONSABILIDADES
- 11.8. VEHICULOS DISPONIBLES
- 11.9. MANEJO DE PRENSA

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA

Responsable elaboración			
Responsable seguimiento		Vo. Bo.	
Espacio para información de contacto de la empresa (teléfono de contacto, dirección, correo electrónico, RNT, entre otros)			

** Señor empresario: recuerde que el presente documento establece un esquema de información básica para el manual de operaciones de la actividad, no obstante, debe ser elaborado con base en sus propias necesidades y ajustado a sus actividades propias.*



b) Explicación detallada de las actividades a realizar, así como el lugar, tiempo y duración de las mismas.



c) Instrucción al turista o viajero sobre los comandos y señales de comunicación, uso de equipos y demás aspectos requeridos para la práctica de la actividad.

5.5.5 Control y seguimiento

Al concluir la ejecución de la actividad, la agencia de viajes que opere actividades de canyoning en turismo de aventura, debe efectuar una revisión a los siguientes aspectos de la operación:

- a) Revisar los equipos.
- b) Evaluar la aplicación de las medidas de seguridad.
- c) Evaluar las técnicas empleadas en la ejecución de la actividad.
- d) Revisar los documentos que las respaldan.



Nota: la revisión debe identificar las áreas problemáticas y las insuficientes e iniciar acciones correctivas para asegurar la calidad en la prestación del servicio



5.6 Requisitos de Personal para la Conducción de Actividades de Canyoning en Turismo de Aventura

La agencia de viajes que opere actividades de canyoning en turismo de aventura, debe asegurar que el personal de guianza, cumpla con los requisitos legales para ejercer la actividad.



Nota: los documentos de verificación para un guía son RNT vigente, el cual a su vez garantiza la tarjeta profesional como guía y para la especialización puede ser la certificación en la NTS GT de canyoning o con un título que lo acredite como tal.

6. Documentación

La documentación para el cumplimiento de esta norma debe incluir:

- a) Los procedimientos documentados requeridos en esta norma.
- b) Los documentos que requiera la agencia de viajes para asegurarse de la planificación eficaz, operación y control de sus procesos en lo relacionado con la actividad de canyoning.
- c) Los registros requeridos por esta norma.



Nota: la documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

- Los documentos vigentes deben estar codificados, aprobados, se deben revisar cuando sea necesario y estar disponibles en donde sea indispensable.
- Se debe llevar un listado que facilite el control de los documentos vigentes.



Capítulo 3

Anexo C (Informativo)

NIVEL DE DIFICULTAD

Dificultad	v: Carácter vertical	Edad mínima	a: Carácter acuático	Edad mínima
1 Muy fácil	No hay rápeles, cuerda inútil para la progresión.	10	Ausencia de agua o agua en calma.	10
	No hay escaladas/destrepes		Natación opcional.	
2 Muy fácil	Presencia de rápeles de acceso y ejecución fáciles inferiores a 10 m.	10	Natación en agua en calma de menos de 10 m.	10
	Pasos de escalada/destrepes fáciles y poco expuestos.		Salto de simple ejecución inferiores a 3 m.	
			Toboganes cortos o de débil pendiente.	
3 Poco difícil	Verticales con poco caudal.	10	Natación en agua en calma de menos de 30 m.	10
	Presencia de rápeles de acceso y ejecución simples inferiores a 30 m, separados por zonas que permitan el reagrupamiento.		Progresión con corriente débil.	
	Colocación de pasamanos simples.			
	Marcha técnica que necesita atención (colocación de apoyos precisa) y búsqueda de itinerario sobre terreno deslizante, inestable, accidentado, caótico o en agua.		Salto de ejecución simple de 3 m a 5 m.	
	Pasos de escalada/destrepe (hasta 3c), poco expuestos y que pueden necesitar de cuerda.		Toboganes largos o con cierta pendiente.	
4 Bastante difícil	Verticales con caudal débil a medio que puede empezar a plantear problemas de desequilibrio o bloqueos.	18	Permanencias en agua prolongadas con importante pérdida de calor corporal.	18
	Rápeles de acceso difícil y/o superiores a 30 m.		Corriente media	
	Encadenamiento de rápeles en pared con reuniones cómodas.		Salto de ejecución simples de 5 m a 8 m.	
	Control de rozamientos		Salto con dificultad de salida, trayectoria o recepción inferiores a 5 m.	
	Colocación de pasamanos delicados, recepciones de rápel no visibles desde la salida o con salida a nado.		Sifón ancho de menos de 1 m de longitud y/o profundidad.	
	Pasos de escalada/destrepe hasta 4c o A0, expuestos y/o			
	maniobras de aseguramiento o progresión con cuerda necesarias.		Toboganes largo o de fuerte pendiente.	



NIVEL DE DIFICULTAD

Dificultad	v: Carácter vertical	Edad mínima	a: Carácter acuático	Edad mínima
5 Difícil	Verticales con caudal medio a fuerte, descenso difícil que necesita de gestión de la trayectoria y/o del equilibrio.	18	Permanencias en agua prolongadas con pérdida de calor corporal.	18
	Encadenamiento de rápeles en pared con reuniones aéreas.		Progresión en corrientes bastante fuertes que pueden influir en las trayectorias de operaciones de natación (paradas, contras...).	
	Salida de marmitas durante el descenso.		Dificultades obligatorias unidas a fenómenos puntuales de aguas vivas (drossages, lavadoras, rebufos...) que pueden provocar el bloqueo puntual del deportista.	
	Apoyos deslizantes o presencia de obstáculos.		Saltos de ejecución simples de 8 m a 10 m.	
	Desinstalación de cuerdas complicada (nadando...).		Saltos con dificultad de salida, trayectoria o recepción de 5 m a 8 m.	
	Pasos de escalada/destrepe expuestos hasta 5c o A1.		Sifón ancho de hasta 2 m de longitud y/o profundidad.	
5 Muy difícil expuesto	Verticales con caudal fuerte a muy fuerte.	18	Progresión en corrientes fuertes que dificultan las operaciones de natación (paradas, contras...).	18
	Cascadas consistentes, superación muy difícil que precisa de una gestión eficaz de la trayectoria y/o del equilibrio.		Movimientos de agua acusados (drossages, lavadoras, rebufos...) que pueden provocar bloqueos bastantes prolongados del deportista.	
	Instalación de reuniones delicadas en anclajes naturales (bloques empotrados...)		Saltos de ejecución simples de 10 m a 14 m.	
	Acceso o salida de rápel difícil (colocación de pasamanos delicados...)		Saltos con dificultad de salida, trayectoria o recepción de 8 m a 10 m.	
	Pasos de escalada/destrepe expuestos hasta 6a o A2.		Sifón ancho de hasta 3 m de longitud y/o profundidad.	
	Apoyos muy deslizantes o inestables.		Sifón técnico hasta 1 m con corrientes	
7 Extremadamente difícil Muy expuesto	Verticales con caudal muy fuerte a extremadamente fuerte.	18	Progresión en corrientes muy fuertes que hacen extremadamente difíciles las operaciones de natación (paradas, contras...).	18
	Cascadas muy consistentes, superación extremadamente difícil que necesita una anticipación y de una gestión específica de la cuerda, de la trayectoria, del equilibrio, de los apoyos y del ritmo.		Movimientos de agua violentos (drossages, lavadoras, rebufos...) que pueden provocar bloqueos del deportista.	
	Pasos de escalada/destrepe expuestos por encima de 6a o A2.		Saltos de ejecución simples de más de 14 m.	
	Visibilidad limitada y obstáculos frecuentes.		Saltos con dificultad de salida, trayectoria o recepción de más de 10 m.	
	Pasos por marmitas con movimientos de agua poderosos en el curso o al final de rápeles.		Sifón ancho de más 3 m de longitud y/o profundidad.	
	Control de la respiración, pasos en apnea.		Sifón técnico y encajonado de más de 1 m con corrientes o sin visibilidad.	



Anexo D (Informativo)

COMPROMISO / ENVERGADURA

Compromiso/ envergadura	Criterios	Edad mínima
I	Posibilidad de ponerse a salvo de una crecida de forma rápida y sencilla.	10
	Escapatorias a lo largo de todo el recorrido	
	Tiempo total de recorrido (acceso, descenso, retorno) inferior a 2 h.	
II	Posibilidad de ponerse a salvo de una crecida en 1/4 h máx. de recorrido.	10
	Escapatorias en 1/2 h máx. de recorrido.	
	Tiempo total de recorrido (acceso, descenso, retorno) de 2 a 4 h.	
III	Posibilidad de ponerse a salvo de una crecida en 1/2 h máx. de recorrido.	10
	Escapatorias en 1 h máx. de recorrido.	
	Tiempo total de recorrido (acceso, descenso, retorno) de 4 a 8 h.	
IV	Posibilidad de ponerse a salvo de una crecida en 1 h máx. de recorrido.	10
	Escapatorias en 2 h máx. de recorrido.	
	Tiempo total de recorrido (acceso, descenso, retorno) de 8 h a 1 día.	
V	Posibilidad de ponerse a salvo de una crecida en 2 h máx. de recorrido.	18
	Escapatorias en 4 h máx. de recorrido.	
	Tiempo total de recorrido (acceso, descenso, retorno) de 1 a 2 días.	
VI	Posibilidad de ponerse a salvo de una crecida de más 2 h de recorrido.	18
	Escapatorias a más de 4 h máx. de recorrido.	
	Tiempo total de recorrido (acceso, descenso, retorno) de más de 2 días.	



Legislación

Este anexo presenta la normatividad y legislación que tienen relación con el presente documento.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO (hoy, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo). Ley 32 de 1990. Por medio de la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión del Agente de Viajes.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO (hoy, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo). Decreto No 1095 del 30 de mayo de 1994. Por el cual se adopta el Código de Ética Profesional del Agente de Viajes y Turismo.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO (hoy, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo). Ley 300 de 1996. Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO (hoy, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo). Decreto No 502 del 28 de febrero de 1997. Por el cual se definen la naturaleza y funciones de cada uno de los tipos de agencias de viajes de que trata el artículo 85 de la Ley 300 de 1996.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 679 de 2001. Por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Decreto 1336 del 26 de junio de 2002, por el cual se modifica el Decreto 505 del 28 de febrero de 1997.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Decreto 2074 del 25 de julio de 2003. Por el cual se modifica el Decreto 504 de 1997.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Ley 1101 de 2006. Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1336 de 2009. Por medio de la cual se adiciona y robustece la Ley 679 de 2001 de lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Decreto Nacional 2438 de 2010 Decreto No 53 del 18 de enero de 2002.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1575 de 2012. Por medio de la cual se establece la Ley General de Bomberos.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1523 de 2012. Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el sistema nacional de gestión del riesgo de desastres y se dictan otras disposiciones.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Ley 1558 de 2012. Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Resolución 0405 de 2014. Por la cual se reglamenta parcialmente los artículos 5° y 33° de la Ley 1558 de 2012.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Resolución 0148 de 2015. Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística. Deroga a la Resolución 2804 de 2014.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Decreto 0348 de 2015. Por el cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor especial y se adoptan otras disposiciones.

Además de las anteriores, para mayor información consultar: <http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=13311>



