

# GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN

NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS - AV014

## REQUISITOS PARA LA OPERACIÓN DE ACTIVIDADES DE CABALGATA 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](http://www.cosmoguias.com.co)



02





Despacho de la Viceministra de Turismo

CIRCULAR No. 003

Para: **AGENCIAS DE VIAJES EN PARTICULAR Y PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN GENERAL**

De: **VICEMINISTRA DE TURISMO**

Asunto: **CONTRATACIÓN DE GUÍAS DE TURISMO Y PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS INSCRITOS EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO**

Fecha: **16 DE FEBRERO DE 2016**

El Registro Nacional de Turismo es requisito previo y obligatorio para la operación de los prestadores de servicios turísticos que desarrollen sus actividades comerciales en el territorio colombiano.

La Ley 1558 de 2012 en su artículo 26 establece que los prestadores de servicios turísticos así como las personas o entidades a cargo de la administración de todos los atractivos turísticos registrados en el inventario turístico nacional, están en la obligación de observar y hacer cumplir que el Servicio Profesional de Guionaje o Guianza Turística sea prestado únicamente por Guías de Turismo inscritos en el Registro Nacional de Turismo.

De igual manera, el Decreto 2438 de 2010, por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la responsabilidad de las Agencias de Viajes en la prestación de servicios turísticos, en su artículo 1° numeral 9°, señala que las Agencias de Viajes deben contratar o intermediar la prestación de servicios turísticos en Colombia sólo con empresas que cumplan sus obligaciones frente al Registro Nacional de Turismo.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, es obligación de las Agencias de Viajes en particular y de los Prestadores de Servicios Turísticos en general, proporcionar, intermediar o contratar directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios turísticos con sus homólogos inscritos en el Registro Nacional de Turismo.

Cordialmente,

  
**SANDRA HOWARD TAYLOR**  
 Viceministra de Turismo

Elaboró: Javier Genaro Jiménez Jardi  
 Revisó: Karol Fajardo Mariño

**Calle 28 No. 13 A - 15 / Bogotá D.C., Colombia**  
 Conmutador (571) 406 7676  
[www.mincit.gov.co](http://www.mincit.gov.co)



GD-FM-015. V5



## **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 – AV014**

5.1 Requisitos legales

5.2 Requisitos de organización

5.3 Requisitos de información

5.4 Requisitos de seguridad

5.5 Requisitos de la operación

6. Documentación

## **CAPÍTULO 3**

Legislación

\* Nota: la numeración presentada en el capítulo 2, corresponde a los numerales que contiene la Norma Técnica Sectorial NTS - AV014



04



# 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-AV014 requisitos para la operación de actividades de cabalgata 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-AV014 debe implementarse para su certificación, la cual 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-AV014 requisitos para la operación de actividades de cabalgata 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.



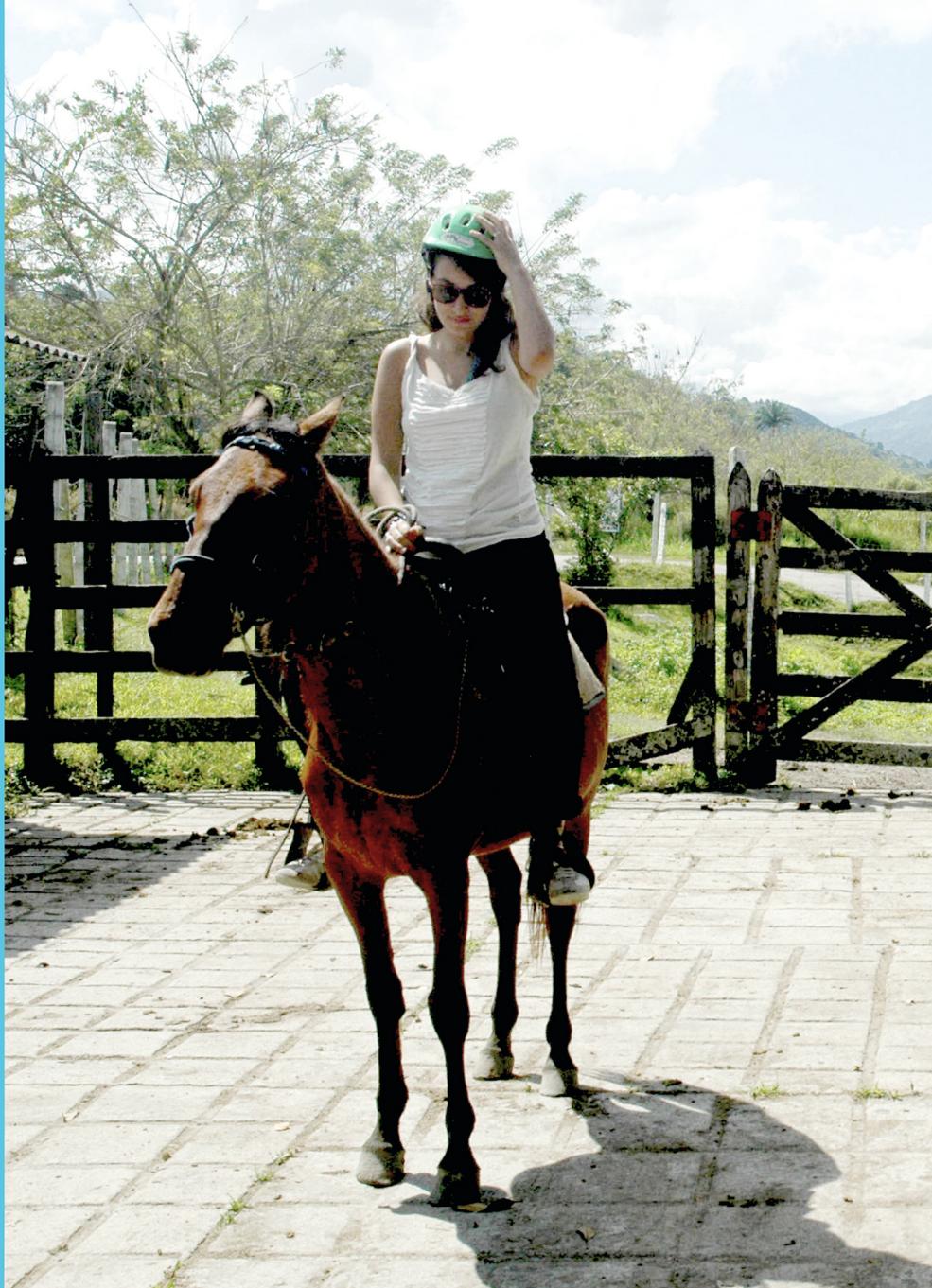
Mejora el posicionamiento y la percepción de la empresa y los productos y servicios turísticos ofrecidos en el mercado.



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



# Capítulo 2



## 5. REQUISITOS NORMA TÉCNICA SECTORIAL

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

### 5.1 Requisitos Legales

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

- La agencia de viajes que opere actividades de cabalgata 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: a continuación se presenta un ejemplo de ficha técnica para llevar un control y actualización de los Requisitos Legales.**

#### Ejemplo: Ficha Técnica de Requisitos Legales

LOGO EMPRESA	NTS-AV014				Fecha
	FICHA TÉCNICA DE REQUISITOS LEGALES EN LA PRESTACIÓN DE ACTIVIDADES DE CABALGATA 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: <a href="http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=13311">http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=13311</a> <a href="http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=5503">http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=5503</a>					
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					Va. 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**



10



## 5.2 Requisitos de Organización

**La agencia de viajes que opere actividades de cabalgata 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 pueda 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 de usuarios, como en el ejemplo que se presenta a continuación:**

Ejemplo: Ficha Técnica reservas contacto seguimiento

LOGO EMPRESA		NTS-AV014				Fecha		
		PROCEDIMIENTO PARA RESERVA CONTACTO Y SEGUIMIENTO EN LA PRESTACIÓN ACTIVIDADES DE CABALGATA 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							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**



- c) Desarrollar la actividad dentro de los parámetros de esta norma, así como de acuerdo a lo ofrecido al usuario.
- d) Tener y desarrollar políticas propias de la actividad, mínimo en los siguientes temas:

1. Cuidado y salud de los animales, con supervisión de un veterinario experto en équidos, bien sean propios o animales en concesión o arriendo.

**Ver ejemplo "Manual de políticas" de la empresa, pag 14**



2. Cuidado y conservación del medio ambiente natural

**Ver ejemplo "Manual de políticas" de la empresa, pag 14**

3. Solución de conflictos

**Ver ejemplo "Manual de políticas" de la empresa, pag 15**

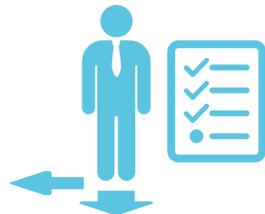


4. Calidad del servicio

**Ver ejemplo "Manual de políticas" de la empresa, pag 15**

5. Contratación y relación con proveedores y prestadores de servicios turísticos.

**Ver ejemplo "Manual de políticas" de la empresa, pag 15**





**6. Mantenimiento y presentación de equipos y materiales empleados en el desarrollo de la actividad.**

**Ver ejemplo "Manual de políticas" de la empresa, pag 16**



**Nota: a continuación se presenta un ejemplo del formato que la agencia de viajes podrá utilizar para el seguimiento y mantenimiento de los equipos.**

Ejemplo: Ficha Técnica de Mantenimiento

LOGO EMPRESA		NTS-AV014					Fecha		
		FICHA TÉCNICA DE PROGRAMA Y BITÁCORA DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPO UTILIZADO EN LA ACTIVIDAD DE CABALGATA					Empresa		
							Código		
Relación de Equipos	Marca (Si aplica)	Año de fabricación	Vida útil del equipo	No. Identificación	Descripción del mantenimiento**	Fecha último mantenimiento	Fecha proximo mantenimiento	Fecha prevista para reposición del equipo	
Accioneras									
Aperos									
Silla de Montar									
Rienda									
Freno									
Estribos									
Montura									
Jáquima									
Cabestro									
Freno									
Alfombra									
Estribos									
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**





**Nota:** para cada uno de los puntos anteriores (numeral d), se sugiere tener un manual de las políticas de la empresa, no obstante cada empresario debe adecuarlas a su actividad y área de operación.

Ejemplo: Manual de Políticas de la empresa

<b>LOGO EMPRESA</b>	<b>NTS-AV014</b>	Fecha	
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS DE LA EMPRESA</b>	Empresa	
		Código	

## 1. Política de cuidado y salud de los animales

Somos una organización dedicada a (RESUMEN DE LA MISIÓN ) y conscientes de la importancia del cuidado y salud de nuestros équidos así como ofrecerles un trato digno acorde con lo establecido en la legislación colombiana y lo dispuesto por la organización, por ello hemos establecido como política garantizar y ofrecerles un trato justo, basado en el respeto, la solidaridad, la compasión, el cuidado, la erradicación del cautiverio y el abandono, así como de cualquier forma de abuso, maltrato, violencia, y trato cruel. Objetivos de la política de cuidado y salud de los animales, con base a los establecido en la Ley 1774 del 6 de enero de 2016:

1. Garantizar que los équidos con los que cuenta la organización no sufran hambre ni sed, ni malestar físico o dolor de manera injustificada.
2. Ofrecerles el tratamiento veterinario y los medicamentos necesarios para que no les sean provocadas enfermedades por negligencia o descuido.
3. Prevenir que los équidos con los que cuenta la organización sean sometidos a condiciones de miedo y/o estrés.
4. Prevenir sobre carga de trabajo físico que afecte su integridad física y salud.
5. Brindar a los équidos a cargo de la organización alimentación, agua y albergue necesario para garantizar su cuidado y salud.
6. Otros que se puedan establecer.

## 2. Política ambiental

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.



### 3. 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

### 4. Política de calidad

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 (CARACTERÍSTICAS 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.

### 5. 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 armoniosa 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



## 6. Política de mantenimiento

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 la características de los equipos utilizados en el proceso de prestación de servicios.
5. Otros que se puedan establecer

## 7. Política activa de información

Somos una organización dedicada a (RESUMEN DE LA MISIÓN) y conscientes de la importancia de generar mecanismos o vías de comunicación eficaces con nuestros clientes, usuarios y demás parte interesadas, por tal razón hemos establecido como política comunicar de manera clara y precisa los diferentes aspectos asociados a nuestros servicios que garanticen una mejor prestación de los mismos bajo los parámetros de calidad y seguridad definidos por la organización.

Objetivos de la política activa de información:

1. Identificar los elementos asociados a la prestación del servicio que sean susceptibles de ser informado a nuestros clientes, usuarios y demás partes interesadas.
2. Establecer los diferentes mecanismos o vías requeridos para el establecimiento de comunicaciones eficaces con nuestros clientes, usuarios y demás partes interesadas.
3. Establecer el contenido, responsables y recursos para la gestión de comunicaciones eficaces con nuestros clientes, usuarios y demás partes interesadas, de acuerdo los requisitos normativos y las necesidades de la organización.
4. Hacer seguimiento a las comunicaciones desarrolladas con nuestros clientes, usuarios y demás partes interesadas.
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)			

- e) Tener actualizada y disponible la ficha técnica del équido empleado en la actividad de cabalgata en turismo de aventura.





**Nota: a continuación se presenta un ejemplo de ficha técnica para realizar el control y seguimiento de los équidos empleados en la actividad, así mismo es aconsejable revisar y hacer un chequeo de las cabalgaduras a utilizar. Véase ejemplo pag. 18 de la presente guía.**

Ejemplo: Ficha Técnica del Équido

<b>LOGO EMPRESA</b>		<b>NTS-AV014</b>				Fecha		
		FICHA TÉCNICA DEL ÉQUIDO PARA LA ACTIVIDAD DE CABALGATA				Empresa		
						Código		
No. de Registro	No. de Microchip	Fecha de Nacimiento	Nombre del équido	Especie	Sexo	Color	Raza	
Foto lado Derecho			Foto de Frente			Foto lado izquierdo		
El équido se encuentra castrado							NO	SI

Control Médico Veterinario

Fecha	Procedimiento	Descripción	Resultado	
El équido se encuentra castrado			NO	SI

Control de Herraje y Mantenimiento de Cascos

Fecha	Procedimiento	Descripción	Herraduras				Resultado
			No. Anterior	Cant.	No. Posterior	Cant.	
El équido se encuentra castrado						NO	SI

Control Peso y Alzada

Fecha	Peso en Kg.	Preguntas	Alzada en mts.	Observaciones

Espacio reservado para la empresa

Responsable elaboración		Vo. Bo. Veterinario	Nombre		Fecha próximo Control
Responsable seguimiento			No. Matrícula Profesional	Firma	
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



Ejemplo: Ficha Técnica de Cabalgadura

<b>LOGO EMPRESA</b>	<b>NTS-AV014</b>				Fecha	
	FICHA TÉCNICA DE CABALGADURAS PARA LA PRESTACIÓN DE ACTIVIDADES DE CABALGATA PARA TURISMO DE AVENTURA				Empresa	
					Código	
Nombre de la cabalgadura						
Fecha del Recorrido	Hora Salida	Hora Llegada	Total recorrido (horas)		Tiempo de Reposo (Horas)	
					Certifico que el équido relacionado cuenta con el número de horas de reposo suficientes para su actividad	
					NO	SI
Espacio reservado para la empresa						
Responsable elaboración		Vo. Bo. Veterinario		Nombre No. Matrícula Profesional	Firma	Fecha próximo Control
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

f) Definir la logística para la realización de la actividad y asegurarse de que esté disponible en el momento y lugar de la prestación del servicio.



**Nota: es necesario tener definido el recorrido y un cronograma con antelación, para ello se recomienda utilizar el formato "Bitácora de recorrido":**

Ejemplo: Ficha Técnica Bitácora de Recorrido

<b>LOGO EMPRESA</b>	<b>NTS-AV014</b>						Fecha		
	FICHA TÉCNICA BITÁCORA DE RECORRIDO PARA ACTIVIDADES DE CABALGATA PARA 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	Hora de salida del área	Comentarios generales sobre el recorrido y observaciones
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



g) Cuando se requiera, disponer de vehículos motorizados, 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.



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

h) Documentar los requisitos de seguridad y de calidad de todo servicio que se contrate con terceros y asegurarse de que esto se cumpla y corresponda a los parámetros requeridos para la actividad.



**Nota 1:** los documentos y requisitos de seguridad y calidad deben estar en el manual de operaciones de la agencia, tal como se muestra en el ejemplo a continuación:

Ejemplo: Manual de Operaciones

<b>LOGO EMPRESA</b>	<b>NTS-AV014</b>	Fecha	
	<b>MANUAL DE OPERACIONES PARA ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA</b>	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		Vo. Bo.	
Responsable seguimiento			
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 2:** para el anterior punto véase también **Requisitos de Seguridad**, numeral **5.4**, pag **25** de la presente guía.

**Nota 3:** a continuación se presenta un ejemplo del formato que la agencia de viajes podrá utilizar para el manejo de riesgos, y los puntos a tener en cuenta para el desarrollo de la ficha.

**Nota 4:** la política para contratar con terceros los servicios turísticos debe quedar estipulada dentro del manual de políticas de la empresa, véase ejemplo manual de políticas pag. **16**



Ejemplo: Ficha Técnica Plan de Análisis y Manejo de Riesgos

<b>LOGO EMPRESA</b>	<b>NTS-AV014</b>							Fecha		
	PLAN DE ANÁLISIS Y MANEJO DE RIESGOS EN ACTIVIDADES DE CABALGATA 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.



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



**Nota: es aconsejable tener un formato que permita la retroalimentación con el usuario, así como el mejoramiento continuo en la calidad del servicio. Véase el ejemplo "Ficha Técnica de evaluación de la actividad, quejas y/o reclamos:**

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

<b>LOGO EMPRESA</b>	<b>NTS-AV014</b>		Fecha			
	FICHA TÉCNICA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO EN LA PRESTACIÓN DE ACTIVIDADES DE CABALGATA 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 de cabalgata 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 equinos utilizados durante la actividad					
9	Estado de los equipos para realizar la actividad					
10	Percepción de seguridad en la realización de la actividad					
11	Percepción del costo versus la experiencia ofrecida*					
Agradecemos su opinión frente a lo que debemos mejorar:						
Nombre:				e-mail:		
Teléfono de Contacto:						
Espacio reservado para la empresa						
Responsable elaboración				Vo. Bo.		
Responsable seguimiento						
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 cabalgata en turismo de aventura, debe informar al usuario antes de comenzar la actividad, 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.
- d) Condiciones climáticas de la zona donde se realizará la actividad.
- e) Puntos de salida y llegada.
- f) Puntos de monte y desmonte al équido (cuando se requiera).
- g) Puntos de servicio de herrería.
- h) Puntos de descanso e hidratación para las cabalgaduras.
- i) Número máximo y mínimo de participantes en el recorrido.
- j) Limitaciones y restricciones para el desarrollo de la actividad (condición física y salud, entre otros).
- k) El comportamiento que debe guardar el usuario durante el desarrollo de las actividades.
- l) La edad mínima requerida para la práctica de la actividad, la cual es de 12 años.

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

- m) La información sobre los recursos naturales y culturales de las zonas autorizadas donde se realizarán las actividades.
- n) Normas de seguridad, riesgos, prevención y bienestar con respecto a los équidos durante el desarrollo de la actividad.
- o) Medios de transporte a emplear.
- p) Cabalgaduras a utilizar.
- q) Alimentos incluidos y no incluidos.
- r) Información de seguros.
- s) Tarifas y condiciones de estas.



**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

<b>LOGO EMPRESA</b>	<b>NTS-AV014</b>		Fecha	
	FICHA TÉCNICA DE INFORMACIÓN AL USUARIO, PREVIA A LA PRESTACIÓN DE ACTIVIDADES DE CABALGATA 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:	Puntos de monte y desmonte al équido:	
Puntos de servicio de herrería:		Puntos de servicio de herrería: Puntos de descanso e hidratación para las cabalgaduras:		
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)*:		
<i>*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.</i>				
Comportamiento que debe guardar el usuario durante el desarrollo de las actividades:				
Normas de seguridad, riesgos, prevención y bienestar con respecto a los équidos durante el desarrollo de la actividad:				
Medios de transporte a emplear:		Cabalgaduras a utilizar:		
Alimentos incluidos y no incluidos:	Información de seguros:	Tarifas y condiciones:		
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**

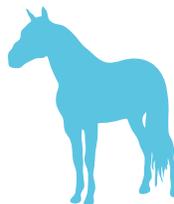


## 5.4 Requisitos de Seguridad

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

### 5.4.1 Requisitos Generales

**5.4.1.1** Asegurar que dentro de la caballada no se encuentren équidos enteros.



**Nota:** para lo anterior es aconsejable tener a disposición un formato que certifique la castración del équido, para la actividad de cabalgata:

Ejemplo: Ficha Técnica Certificado de castración del équido

<b>LOGO EMPRESA</b>	<b>NTS-AV014</b>		Fecha	
	CERTIFICADO DE CASTRACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE ACTIVIDADES DE CABALGATA PARA TURISMO DE AVENTURA		Empresa	
			Código	
Según lo dispuesto en la normatividad...				
El/a Sr./Sra.		C.C.		
En calidad de propietario/representante del/los équido/s relacionado/s en el presente documento, certifica que el/los mismo/s, ha sido castrado por el Veterinario _____, identificado con documento de identidad No. _____ y tarjeta profesional No. _____				
Así mismo, certifico que la ficha técnica del/los équido/s ha sido actualizada con ésta información.				
Nombre del équido	Código de identificación	Fecha de castración		
Espacio reservado para la empresa				
Propietario/representante		Vo. Bo. Veterinario	Nombre No. Matrícula Profesional	Firma
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**

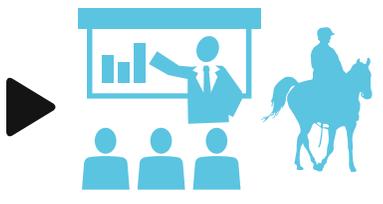


**5.4.1.2** Verificar antes, durante y después de la operación del servicio, que la cabalgadura de los usuarios cuente con la montura completa y ésta se encuentre en óptimo estado de calidad y que el usuario utilice la vestimenta.



**Nota:** véase la Tabla 1 requerida para la actividad: Equipo de protección personal Pag. 36 de la presente guía.

**5.4.1.3** Instruir al usuario sobre las técnicas que debe aplicar para la práctica de la actividad de cabalgata durante el recorrido.



**Nota:** véase también el ejemplo " Ficha Técnica Información al turista ", pag.24 de la presente guía.



**5.4.1.4** Verificar diariamente las condiciones climáticas, geográficas y ambientales requeridas para realizar las actividades.





Ejemplo: Ficha Técnica Registro de exploración

<b>LOGO EMPRESA</b>	<b>NTS-AV014</b>		Fecha		
	REGISTRO DE EXPLORACIÓN DE ÁREA PREVIO A LA PRESTACIÓN DE ACTIVIDADES DE CABALGATA 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** Realizar siempre los recorridos con seguridad controlada.

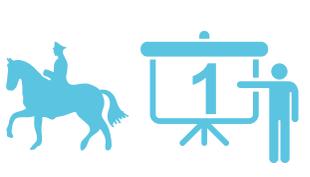
**5.4.1.7** Adoptar acciones concretas para mitigar los impactos negativos de la actividad en el entorno.





◀ **5.4.1.8** Advertir al usuario de no consumir licor o sustancias psicoactivas, antes y durante el desarrollo de la actividad, ni bebidas en envases de vidrio.

**5.4.1.9** Advertir al usuario que solo debe estar un jinete montado por équido.



◀ **5.4.1.10** Realizar los recorridos en horario diurno, finalizando éstos a las 18:00 horas.



**Nota:** para todos los puntos anteriores debe dejarse evidencia a través de registro, como aparece en el punto 5.4.2 " Ficha Técnica Registro de Usuarios", pag. 31 de la presente guía.



## 5.4.2 Registro de usuarios

La agencia de viajes que opere actividades de cabalgata 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
- Seguro médico
- Información médica de importancia
- Nombre del guía o responsable de la actividad



**Nota:** a continuación se presenta un ejemplo del formato a utilizar para el registro de usuarios. En este formato el usuario declara tener conocimiento de las condiciones, riesgos, advertencias y recomendaciones que se deben tener para llevar a cabo la actividad.

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



Ejemplo: Formato Registro de usuarios

<b>LOGO EMPRESA</b>	<b>NTS-AV014</b>				Fecha		
	FICHA TÉCNICA DE REGISTRO DE USUARIOS EN LA PRESTACIÓN DE ACTIVIDADES DE CABALGATA PARA TURISMO DE AVENTURA				Nombre Empresa		
					Código		
Fecha	Lugar donde se realiza				Hora de Salida	Hora de Llegada	
Nombres y apellidos de quien realiza la actividad							
<b>Edad</b>			<b>Nacionalidad</b>				
<b>Documento de identidad</b>			<b>País de donde viene</b>				
Tipo	Numero	Seguro Médico del país de origen - (Si es Colombia, indicar EPS ó AR					
				Entidad			
<b>En caso de emergencia contactar a</b>				<b>Información médica de importancia</b>			
Nombre y apellido	Telefono Contacto	Tipo de Sangre	Cirugías realizadas	Medicamentos que consume actualmente	Alérgico	Restricciones médicas	
<b>Declaración del Usuario</b>							
				SI	NO	OBSERVACIONES	
Estoy en condición física óptima y no tengo ninguna restricción de salud que me impida realizar de forma segura la actividad de Cabalgata							
Tengo experiencia en la práctica de la actividad de cabalgata 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							
Declaro haber sido informado que solo debe estar sentado un jinete montado por équido							
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							
<b>Firma Turista</b>							
<b>Espacio reservado para la empresa</b>							
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.			
<b>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</b>							
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 Prevención, manejo de riesgos y respuestas a las emergencias



**5.4.3.1** Se debe tener un plan de manejo de riesgos documentado para la actividad a realizar, que debe incluir como mínimo:



Riesgos Documentados	Cumple
a) Identificación de amenazas y vulnerabilidades propias de la actividad.	✓
b) Análisis del riesgo.	✓
c) Acciones para la reducción del riesgo.	✓
d) Criterios para suspender la actividad.	✓



Véase también el ejemplo: “Ficha Técnica Plan de Análisis y Manejo de riesgos en actividades de cabalgata para turismo de aventura”, pag. 21 de la presente guía.



**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 manejo de riesgo 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 y calidad en el desarrollo de la actividad:



Ejemplo: Ficha Técnica Reporte de incidentes y accidentes

<b>LOGO EMPRESA</b>	<b>NTS-AV014</b>					Fecha	
	REPORTE DE INCIDENTES Y ACCIDENTES OCURRIDOS EN LA PRÁCTICA DE LA ACTIVIDAD DE CABALGATA EN TURISMO DE AVENTURA					Empresa	
						Código	
EVENTO OCURRIDO	FECHA Y HORA	LUGAR DE OCURRENCIA DEL EVENTO	INCIDENTE	ACCIDENTE	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLE	
Señor empresario: recuerde complementar la información con el formato II para manejo de incidentes y accidentes							
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.



**Nota:** para mantener una política activa de información al usuario, es aconsejable utilizar el ejemplo "Ficha Técnica de información al usuario", pag 24 de la presente guía.



**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:** es aconsejable utilizar el ejemplo "Registro de Usuarios", donde conste que el usuario tiene conocimiento de los riesgos asociados a la práctica de la actividad, 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).



**Nota:** es aconsejable revisar el plan de contingencia de la empresa así como el plan de manejo de riesgos. Véase el ejemplo en la pag 21 de la presente guía.

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



Riesgos Documentados	Cumple
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 a emplear.	✓
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.



**Nota:** véase el ejemplo de política activa de información de la empresa, que se encuentra en el manual sugerido, pag. 16 de la presente guía.



**5.4.4.2.2** La agencia de viajes debe demostrar que ha realizado la instrucción y entrenamiento del plan de respuestas a las emergencias establecido.



**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

<b>LOGO EMPRESA</b>	<b>NTS-AV014</b>					Fecha	
	FICHA TÉCNICA DE CAPACITACIÓN PLAN DE RESPUESTAS A EMERGENCIAS DE LA AGENCIA DE VIAJES QUE OPERE ACTIVIDADES DE CABALGATA 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**



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



Véase también ejemplo: " Ficha Técnica Plan de Análisis y Manejo de riesgos. Pag. 21 y la Ficha Técnica de Reporte de incidentes y accidentes. Pag. 33 de la presente guía.



### 5.4.4 Equipo de protección personal

El equipo de protección personal para los usuarios y el guía, requerido para la práctica segura de la actividad de cabalgata, debe ser revisado y verificado por parte de la agencia de viajes y se relaciona en la Tabla 1.

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

	Elemento	Cantidad	Descripción
	Vestimenta	N/A	<p>Pantalones largos y prendas ajustadas para prevenir engancharse con los aperos.</p> <p>Botas o calzado con suela y por lo menos media pulgada de taco para prevenir que los pies se deslicen a través de los estribos.</p> <p>Cubre cabezas (sombrero, visera, gorra o similar, cuando las condiciones climáticas lo requieran).</p>
	Casco de equitación	1	<p>Que cumpla con los requisitos de cualquiera de las normas internacionales, normas técnicas de reconocimiento internacional o Normas Técnicas Colombianas vigentes, que garanticen la aptitud para el uso.</p> <p><b>NOTA: Este elemento de protección será para el uso obligatorio de los menores de edad.</b></p>
	Chaleco	1	<p><b>Reflectivo</b></p> <p>NOTA: Este elemento de seguridad será para el uso obligatorio de los menores de edad y del (los) guía (s) responsables de la actividad.</p>

### 5.4.5 Equipos de operación

El equipo mínimo requerido para la operación segura de la actividad de cabalgata, debe ser suministrado y verificado por parte de la agencia de viajes de acuerdo con la Tabla 2.

Tabla 2. Equipo de operación requerido en la práctica de la actividad de cabalgata

	Elemento	Cantidad	Descripción
	Botiquín extendido	1	Un botiquín extendido por grupo (incluye elementos para manejar trauma/fracturas y cuidados prolongados).
	Equipo de comunicación bidireccional	1	El sistema debe tener capacidad de enviar y recibir comunicaciones desde la zona del recorrido.
	Botella contenedora de líquido	1	Líquido potable, aplica para recorridos de más de tres horas y de acuerdo a las condiciones climáticas.



### 5.4.6 Equipo de rescate

El equipo de rescate requerido para poner a salvo al usuario, frente a contingencias que se presenten durante la operación de la actividad de cabalgata que se relaciona en la Tabla 3, debe ser revisado y verificado por parte de la agencia de viajes y estar debidamente documentado y disponible para consulta del personal relacionado con la operación de la actividad.

Tabla 3. Equipo de rescate requerido en la práctica de la actividad de cabalgata

	Elemento	Cantidad	Descripción
	Información cartográfica del área de operación	1	La escala a un nivel de detalle apropiado para efectos de operación y seguridad, según lo establecido en esta norma.
	Kit Inmovilización	1	Incluye soportes, cuellos, entre otros elementos.
	Cuerda Estática	1	Que cumpla con los requisitos de cualquiera de las normas internacionales, normas técnicas de reconocimiento internacional o Normas Técnicas Colombianas vigentes, que garanticen la aptitud para el uso.



**Nota:** para los puntos 5.4.4, 5.4.5 y 5.4.6, 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-AV014					Fecha	
		FICHA TÉCNICA BITÁCORA DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPO UTILIZADO EN LA ACTIVIDAD DE CABALGATA					Empresa	
							Código	
Relación de Equipos	Marca (Si aplica)	Año de fabricación	Vida útil del equipo	No. Identificación	Descripción del mantenimiento**	Fecha último mantenimiento	Fecha proximo mantenimiento	Fecha prevista para reposición del equipo
<b>Equipo de protección personal</b>								
Vestimenta								
Casco de equitación								
Chaleco								
<b>Equipo de operación</b>								
Botiquín extendido								
Equipo de comunicación bidireccional								
<b>Equipo de rescate</b>								
Kit de inmovilización (soportes, cuellos, entre otros...)								
Cuerda estática								
Otros...								
<b>Espacio reservado para la empresa</b>								
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 Requisitos de la operación

### 5.5.1 Requisitos generales

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

**5.5.1.1** Programas de capacitación y actualización para el personal que dirige la actividad de cabalgata.



**Nota:** a continuación se presenta un ejemplo del formato para llevar un control sobre la capacitación del personal:

Ejemplo: Ficha Técnica Capacitación y actualización del personal

<b>LOGO EMPRESA</b>	<b>NTS-AV014</b>					Fecha	
	FICHA TÉCNICA DE CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PERSONAL DE LA AGENCIA DE VIAJES QUE OPERE ACTIVIDADES DE CABALGATA 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

**5.5.1.2** Un guía de turismo especialista en cabalgata, que dirija la actividad.



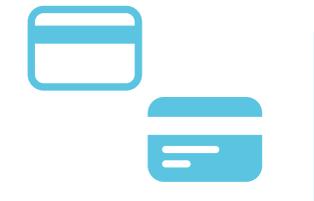
**Nota:** los documentos de verificación para un guía son RNT vigente, el cual a su vez garantiza la tarjeta profesional como guía y para la especialización puede ser la certificación en la NTS GT de cabalgata o con un título que lo acredite como tal.





**5.5.1.3** Uno o más baquianos, según lo describa el plan de reducción del riesgo.

**5.5.1.4** Tarjeta de asistencia médica y seguros de responsabilidad civil contractual y extracontractual.



**5.5.1.5** Reglamento interno para la operación de la actividad, de conformidad con lo dispuesto en esta norma.



**Nota:** con respecto al reglamento interno, debe comprender los mismos temas relacionados en el manual de operaciones y los demás que cada empresa estime convenientes.

**5.5.1.6** Manuales de operación para el personal que se desempeña en la actividad.



Véase el Manual de operaciones, pag 19



**5.5.1.7** Programa y bitácora de mantenimiento del equipo utilizado en la actividad



Véase también el ejemplo: "Ficha Técnica Mantenimiento de equipo", pag. 13 de la presente Guía.



## 5.5.2 Requisitos específicos

### 5.5.2.1 Guianza

La agencia de viajes que opere actividades de cabalgata en turismo de aventura, debe cumplir mínimo con los siguientes requisitos específicos:

Requisitos Específicos	Cumple
a) Asegurarse que el guía de turismo que se vincule a la actividad de cabalgata, cumpla con los requisitos legales.	✓
b) Asegurarse que el guía de turismo cumpla con las competencias requeridas en la norma NTS-GT 011 Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos de cabalgata.	✓
c) Asegurarse que el guía de turismo cumpla con las competencias requeridas en las siguientes normas de competencia laboral o la que las modifique o sustituya: NTS-GT 012, Norma de competencia laboral. Prestación del servicio de Guianza Turística.	✓

### 5.5.2.2 Cabalgaduras

La agencia de viajes que opere actividades de cabalgata en turismo de aventura, debe cumplir mínimo con los siguientes requisitos específicos:

Requisitos Específicos	Cumple
a) Asegurar que estén en óptimo estado sanitario, de salud y condición corporal.	✓
b) Asegurar que sean mínimo de cuatro (4) años de edad, con un periodo de trabajo que asegure su mansedumbre.	✓
c) Asegurar que estén debidamente herradas para proteger sus cascos.	✓
d) Asegurar que tengan un control periódico y que esté certificado por un veterinario.	✓
e) Asegurar que estas tengan un tiempo de reposo óptimo, de acuerdo con el recorrido realizado.	✓
f) Asegurar que estas cuenten con un sitio para el reposo, con condiciones mínimas de hidratación, alimentación y espacio de acuerdo a la cantidad de équidos.	✓
g) Asegurar que estas cuenten con los aperos necesarios en número y en buen estado, para la actividad a desarrollar.	✓



**Nota:** para los requisitos específicos véase también el ejemplo “Ficha Técnica del Équido”, pag. 17 de la presente guía.



### 5.5.2.3 Equipamiento

La agencia de viajes que opere actividades de cabalgata en turismo de aventura, debe cumplir mínimo con los siguientes requisitos específicos:

Equipamiento	Cumple
a) Asegurar que los aperos se planifiquen y verifiquen de forma oportuna antes y después de cada actividad.	✓
b) Tener a disposición del usuario, aperos en buen estado de funcionamiento y operatividad.	✓
c) Retirar los aperos defectuosos, los cuales deben ser inutilizados o eliminados, para evitar su uso.	✓
d) Verificar que el guía y los usuarios cuenten con la vestimenta (ver tabla 1) para el desarrollo de la actividad.	✓
e) Contar con un sistema de comunicación telefónico o radial que funcione correctamente en la zona del recorrido.	✓



**Nota:** para el equipamiento véase también el ejemplo “Ficha Técnica Mantenimiento del equipo utilizado”, pag. 13 y 38 de la presente guía.

### 5.5.2.4 Límites y obligaciones

La agencia de viajes que opere actividades de cabalgata en turismo de aventura, debe cumplir mínimo con los siguientes requisitos específicos:

Límites y Obligaciones	Cumple
a) El número máximo de usuarios por guía, depende de la dificultad técnica y el compromiso de la actividad y la preparación técnica del usuario y no debe ser mayor a 12 usuarios montados por guía.	✓
b) Por cada 12 usuarios montados, el guía debe de contar en su grupo de apoyo con dos auxiliares.	✓
c) Los usuarios deberán cumplir con las siguientes condiciones:	
1. Ser mayor de 18 años de edad.	✓
2. Ser mayor de 18 años de edad; 2. Si está entre 12 y 18 años de edad, deberá presentar autorización por escrito de uno de sus padres o tutor.	✓



## 5.5.2.5 Transporte

Si La agencia de viajes opera actividades de cabalgata en zonas que requieren de un desplazamiento, debe:

Transporte	Cumple
a) Disponer de un servicio de transporte que facilite la accesibilidad a las áreas en donde se desarrollará la actividad.	✓
b) Cumplir con la reglamentación vigente para el transporte de equipos y de turistas.	✓
c) Promover un comportamiento responsable en el uso de este transporte por parte de su personal y de los turistas.	✓

## 5.5.2.6 Cuaderno de bitácora

La agencia de viajes que opere actividades de cabalgata en turismo de aventura, debe disponer de un cuaderno de bitácora para los recorridos donde registre como mínimo:

Cuaderno de bitácora	Cumple
a) Fecha del recorrido.	✓
b) Nombre del área y secciones de recorrido.	✓
c) Horas programadas (cronograma).	✓
d) Número de turistas, viajeros o pasajeros y guías.	✓
e) Hora de salida del recorrido, de acceso y salida del área de descenso.	✓
f) Hora de llegada.	✓
g) Comentarios generales sobre el recorrido	✓



**Nota: véase también el ejemplo: “Ficha Técnica Bitácora de recorrido”. Pag. 18 de la presente guía.**



### 5.5.2.7 Documentación requerida para la operación de la actividad

La agencia de viajes debe disponer y hacer llenar por cada usuario antes de la realización de cada actividad, una ficha de inscripción que consigne mínimo la siguiente información:

Documentación requerida para la operación de la actividad	Cumple
a) Nombres completos, edad, número de documento de identidad, nacionalidad y tipo de sangre.	✓
b) Datos de contacto de una persona cercana para comunicarse en caso de emergencia.	✓
c) Declaración del usuario, con relación al nivel de experiencia en la actividad que realizará.	✓
d) Declaración del usuario, con relación a su estado de salud actual y a la actividad que realizará.	✓
e) Datos del usuario, con respecto a su afiliación vigente a una EPS o ARS (aplica para residentes en Colombia) y para extranjeros, el seguro con que cuenten de su país de origen.	✓
f) Nombre del guía o responsable de la actividad.	✓



**Nota: véase también el ejemplo: “Ficha Técnica Registro de Usuarios”, pag. 31 de la presente guía.**

### 5.5.2.8 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 guía, 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.

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



### 5.5.2.9 Inducción

La agencia de viajes debe disponer y hacer llenar por cada usuario antes de la realización de cada actividad, una ficha de inscripción que consigne mínimo la siguiente información:

- a) Orientación e instrucción en materia de seguridad y técnica para el ejercicio de la actividad de cabalgata, informando del plan de contingencia establecido.
- b) Explicación detallada de las actividades a realizar, así como el lugar, tiempo y duración de las mismas.
- c) Instrucción a través de una charla técnica sobre los requerimientos en materia de seguridad para el ejercicio de la actividad.
- d) Instrucción sobre los comandos y señales de comunicación, técnicas básicas de montar, uso de equipos y demás aspectos de bienestar asociados y requeridos para la práctica de la actividad.

### 5.5.2.10 Ejecución de la actividad

Para ejecutar los recorridos guiados de cabalgata, la agencia de viajes que opere actividades de cabalgata en turismo de aventura, debe establecer un manual de operación para tal fin.



**Nota: la ejecución de la actividad debe ajustarse a las condiciones de equipos, personal, técnicas y de seguridad establecidas en esta norma.**

**Véase también el ejemplo sugerido para el manual de operaciones de la empresa, pag. 19 de la presente guía.**



### 5.5.2.11 Control y seguimiento

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

Control y seguimiento	Cumple
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) Evaluar el servicio desde la perspectiva del usuario y del guía.	✓
e) 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.**



## 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 cabalgata.
- c) Los registros requeridos por esta norma.



**Nota: la documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio, y los documentos vigentes deben estar codificados, aprobados, se deben revisar cuando sea necesario y estar disponibles en donde sea indispensable.**



# Capítulo 3

## Legislación

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

**CONGRESO DE LA REPÚBLICA.** Ley 84 del 27 de diciembre de 1989. Por el cual se adopta el Estatuto Nacional de Protección de los Animales y se crean unas contravenciones y se regula lo referente a su procedimiento y competencia.

**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 TRANSPORTE.** Decreto 174 de 2001, por el cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor especial, Título IV, Capítulo III. Prestación del servicio de transporte por los prestadores de servicios turísticos.

**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 por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la responsabilidad de las Agencias de Viajes en la prestación de servicios turísticos y con el Artículo 10, deroga el Decreto No 53 del 18 de enero de 2002.

**CONGRESO DE LA REPÚBLICA.** Ley 1480 de 2011. Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.

**CONGRESO DE LA REPÚBLICA.** Decreto 178 del 27 de enero de 2012. Por el cual se establecen medidas relacionadas con la sustitución de vehículos de tracción animal.

**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.

**CONGRESO DE LA REPUBLICA.** Ley 1618 del 27 de febrero de 2013, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

**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>



48

