

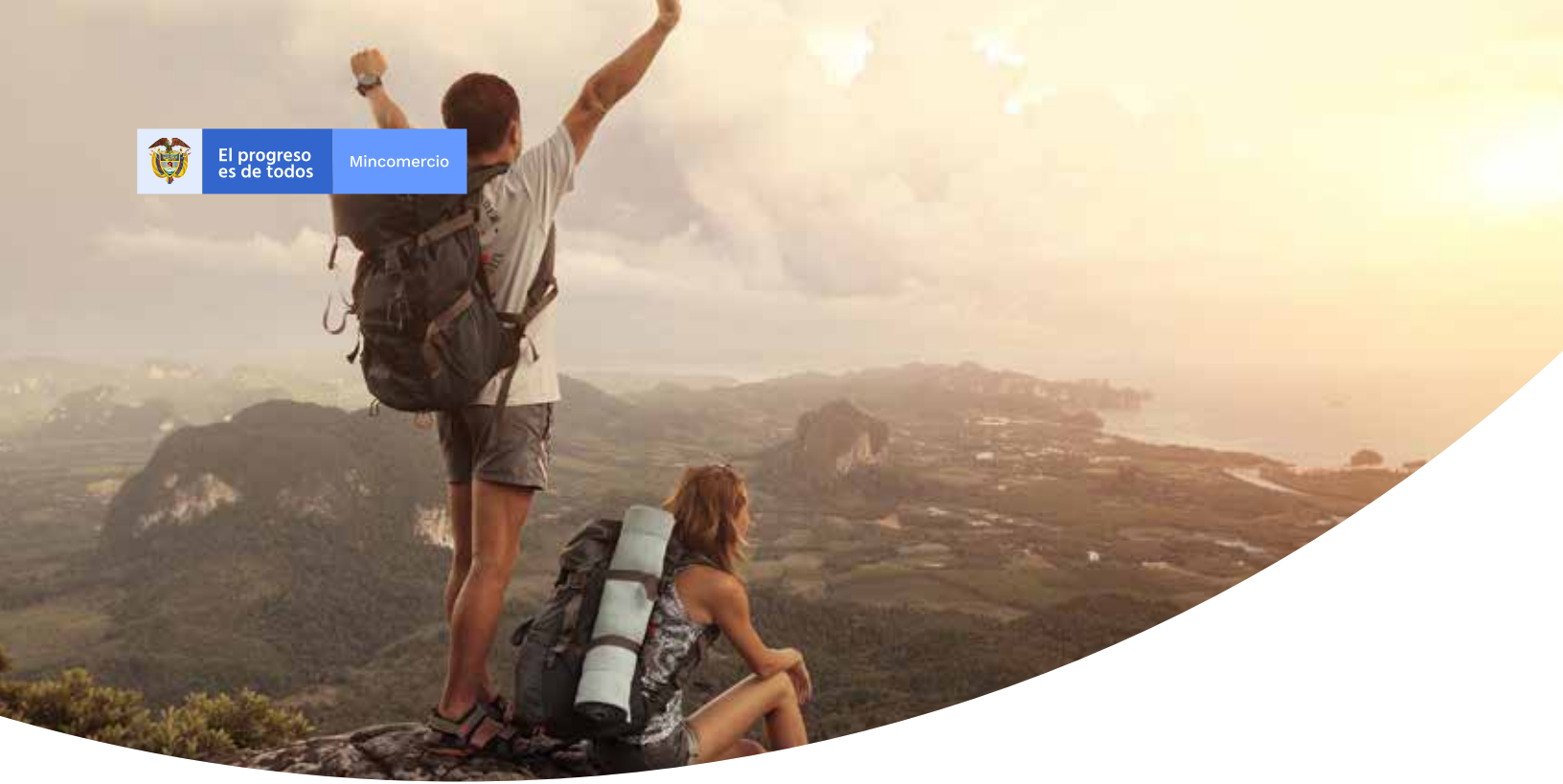


El progreso
es de todos

Mincomercio



CARTILLA EXPLICATIVA SOBRE
**NORMA TÉCNICA
COLOMBIANA DEL
SECTOR TURISMO
NTC-ISO
21101:2021**



Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo sostenible es

“... [el] que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”

Los principios de sostenibilidad, en el turismo, se refieren a los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, con el establecimiento de un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

“Por tanto, el turismo sostenible debería:

“Dar uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.

“Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.

“Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza”.

Por todo lo anterior, el Gobierno Nacional, representado por el Viceministerio de Turismo, con el apoyo del Fondo de Promoción Turística (FONTUR) e **ICONTEC**, ha venido desarrollando una normativa que permite a los prestadores de servicios turísticos trabajar en procura de impactar positivamente el entorno que les rodea.

Desde años recientes, en Colombia, los prestadores de servicios turísticos han implementado las normas técnicas sectoriales de turismo sostenible NTS-TS aplicadas a cada tipo de actividad turística.

Actualmente, para que un prestador de servicios turísticos pueda implementar el sistema de gestión de la sostenibilidad (SGS) no necesita empezar de cero, ni pierde el trabajo realizado por la organización con anterioridad. Esa información, documentación y avances alcanzados son un insumo importante para desarrollar, de manera eficaz, un sistema de gestión de la sostenibilidad.

Los prestadores de servicios turísticos podrán continuar con la codificación de la información documentada (formatos, procedimientos, entre otros) existentes en la organización y adicionar los que considere necesarios, de acuerdo con las características propias del establecimiento (tamaño, procesos, servicios, entre otros).

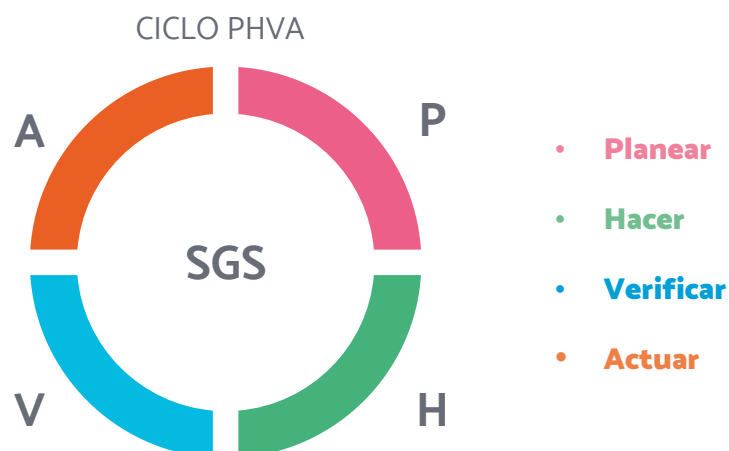
Esta guía busca dar orientaciones y una lista no exhaustiva de ejemplos a los prestadores de servicios turísticos, para la implementación de las siguientes Normas Técnicas Colombianas (NTC):



- **NTC 6502** Turismo y servicios relacionados. Sistema de gestión de la sostenibilidad para agencias de viajes. Requisitos.
- **NTC 6503** Turismo y servicios relacionados. Sistema de gestión de la sostenibilidad para establecimientos de alojamiento. Requisitos
- **NTC 6504** Sistema de gestión de la sostenibilidad para empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad. Requisitos.
- **NTC 6505** Sistema de gestión de la sostenibilidad para organizaciones que prestan el servicio de transporte turístico. Requisitos
- **NTC 6506** Requisitos en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor.
- **NTC 6507** Requisitos para la prestación del servicio de guionaje (guianza) turístico
- **NTC 6487** Sistema de gestión de la sostenibilidad para eventos. Requisitos y orientación de uso
- **NTC 6496** Sistema de gestión de la sostenibilidad para los establecimientos gastronómicos, bares y similares. Requisitos.
- **NTC-ISO 21101** Turismo de aventura. Sistemas de gestión de seguridad. Requerimientos

De estas nueve (9) Normas Técnicas Colombianas (NTC), seis (6) se basan en sistemas de gestión de la sostenibilidad, una (1) en sistema de gestión de la seguridad y dos (2) son requisitos para la prestación del servicio.

Es importante saber que un sistema de gestión se basa en el ciclo PHVA:



Lo que se busca con este ciclo, es que la gestión en el sistema sea permanente en pro de la mejora continua. Esto quiere decir que las empresas deberían estar en constante revisión de sus procesos e identificando oportunidades de mejora, razón por la cual no es necesario esperar las fechas planeadas o programadas para realizar correcciones, ajustes o mejoras al sistema, sino realizarlas en cuanto se percaten de una no conformidad en el sistema.

La meta de la implementación del sistema de gestión de la sostenibilidad es que sea una estructura en constante revisión y mejora, y no se quede en el papel, o solo por cumplir un requisito cuando se tiene una auditoría o visita interna o externa.

Por lo general, en las empresas la implementación de las normas técnicas sectoriales se ha convertido en el acopio de una serie de documentos que han archivado y no han vuelto a revisar. Esta práctica va en contravía del propósito con el cual fue creada la documentación. Lo anterior no permite no se lleve control sobre las prácticas sostenibles que se desarrollan en la empresa y, por ende, que se termine impactando negativamente el entorno o descuidando algunos que deban tener prioridad.

Entonces, el objetivo del sistema de gestión de la sostenibilidad es que sea un proceso cíclico, donde periódicamente se revisen y se evalúen los subprocesos que forman parte de él y que impactan el desarrollo sostenible, para identificar falencias con el propósito de mejorarlas, identificar fortalezas y oportunidades, para que cada día se obtengan mejores resultados y, de esta manera, lograr que los productos y/o los servicios que ofrece, impacten mínimamente el entorno donde se hace presencia.

Debido a que el turismo es una de las actividades económicas que más impactan negativamente el entorno, es necesario que todos los prestadores de servicios turísticos adopten buenas prácticas de sostenibilidad, y así mismo, lo exijan a sus proveedores. En la medida en que todos los actores del sector turístico en un destino adopten buenas prácticas de sostenibilidad, se estarán haciendo acciones que permitirán que un destino pueda conservarse para las generaciones venideras.

Para implementar un sistema de gestión se requiere que la empresa lleve a cabo las siguientes actividades:

1. Demostrar su interés y compromiso, para planificar y poner en marcha el sistema (por parte de la alta dirección).
2. Conocer el entorno de la empresa (interna y externamente), teniendo en cuenta las partes interesadas (trabajadores, clientes, proveedores, entre otros), así como sus necesidades y hacer el diagnóstico de su estado actual.



3. Socializar el diagnóstico de su estado actual y hacer partícipes a todos los miembros de la organización.
4. Planificar la implementación.
5. Identificar los procesos.
6. Identificar las necesidades de documentación (información documentada), de acuerdo con el tamaño y las características y diseñar dicha documentación.
7. Implementar el sistema de gestión, con la participación del personal.
8. Realizar la auditoría al sistema de gestión.
9. Revisar las no conformidades y oportunidades de mejora, diseñar un plan de acción e implementar las acciones correctivas
10. Realizar la revisión por parte de la alta gerencia.
11. Ajustar la planificación, de acuerdo con las dificultades encontradas.
12. Diseñar un nuevo plan de trabajo para cumplir los requisitos de la norma.

De acuerdo con cada requisito es necesario contar con evidencias (documentos, regisDe acuerdo con cada requisito, es necesario contar con evidencias (documentos, registros, fotos, videos, entre otros), los cuales pueden estar en medio físico o digital (la empresa define cuál es el más adecuado). En un sistema de gestión, lo que no se puede evidenciar, no existe; toda acción debería tener algún soporte o evidencia.

Por lo anterior, es recomendable documentar el cumplimiento de cada requisito, ya que estos servirán para evidenciar el cumplimiento de la NTC durante la auditoría. Esta documentación es el insumo para la revisión por la dirección y facilitará la verificación de la implementación de la norma en el establecimiento.

En caso de incumplimiento de algún requisito, se recomienda realizar un plan de mejora o plan de acción, que cuente con responsables y tiempos para su cumplimiento. Esto permitirá ajustar el presupuesto, realizar un mejor seguimiento y facilitará el cumplimiento en los tiempos previstos.

En caso de que el establecimiento ofrezca varios tipos de servicios turísticos (alojamiento, servicios gastronómicos, agencias de viajes, transporte, entre otros), se puede fusionar la documentación y en uno solo llevar la información, de manera integrada, siempre y cuando se contemplen los requisitos requeridos por cada norma, evitando duplicidad de la in-



formación. Si su establecimiento aplica más de una norma técnica colombiana de las detalladas en esta guía, puede integrar los sistemas de gestión y convertirlos en uno solo, de manera que, por ejemplo: en vez de tener dos o tres políticas, solo tiene una que incluya los tres objetos de la empresa y así evitará duplicidad de la información.

Así mismo, si se cuenta con más de un sistema de gestión en la organización, estos pueden integrarse fácilmente, ya que cuentan con algunos requisitos comunes. De esta manera se evita la duplicidad en la información y se facilita la gestión internamente permitiendo que se aproveche mejor el tiempo para gestionar los impactos negativos en la sostenibilidad de la empresa.

Esta guía está diseñada de manera tal que una empresa que ofrezca varios tipos de servicios turísticos pueda tener una orientación sobre cómo darles cumplimiento a todas las normas aplicables a ella, de manera sencilla y clara.

Los documentos normativos colombianos (NTC o Guías Técnicas Colombianas (GTC)) son documentos elaborados por los comités técnicos de normalización, mediante la gestión de **ICONTEC**. A pesar de que estos documentos son de aplicación voluntaria, cuando una empresa decide implementarlos, debería cumplir todos los requisitos estipulados en la norma que va a aplicar. Además de la mejora de la competitividad y la productividad de las organizaciones, uno de los resultados de la implementación es alcanzar una certificación por parte de un ente evaluador de la conformidad de tercera parte.

En este caso particular, para la elaboración de esta guía de implementación se tuvieron en cuenta los insumos dados en las normas técnicas sectoriales de sostenibilidad, de manera que a los prestadores de servicios turísticos se les facilite adaptar la información que tienen en la empresa y convertirla en un sistema de gestión.





Para entender la guía, por favor tenga en cuenta su estructura que se explica a continuación.

- Los requisitos textuales extraídos de cada norma se encuentran escritos en letra de **color azul oscuro**.
- La explicación u orientación de cómo dar cumplimiento a cada requisito, se encuentra en letra de **color gris**.
- Los ejemplos que amplían la explicación del requisito, se encuentran escritos en letra de **color azul celeste**.

NOTA 1 Esta guía hace recomendaciones para la implementación de cada norma, sin embargo, el establecimiento acorde a sus características, tamaño, tipos de servicio que ofrece, si cuenta con otros sistemas de gestión, si tiene implementadas las normas técnicas sectoriales de turismo sostenible que le son aplicables, puede hacer ajustes y definir la forma de cumplir cada requisito.

NOTA 2 Las normas técnicas colombianas que están contenidas en esta guía utilizan las siguientes formas verbales:

- **“debe”** indica requisito y es obligatorio
- **“debería”** indica una recomendación
- **“puede”** indica un permiso, una posibilidad o capacidad



NTC-ISO 21101:2020

Sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura.
Requisitos.

Esta Norma Técnica Colombiana está basada en la norma ISO 21101:2014 la cual fue adoptada en Colombia como norma técnica colombiana por **ICONTEC** bajo el nombre NTC-ISO 21101.

En Colombia desde hace varios años atrás, se viene implementando las normas técnicas sectoriales para turismo de aventura. Para el caso de esta norma técnica colombiana, se adoptó la norma ISO 21101 la cual permitirá convertir los procesos que actualmente se realizan, en un sistema de gestión.

Lo que busca esta norma, es que la operación de actividades de turismo de aventura sea un proceso cíclico basado en la mejora continua que permita cada vez prestar un mejor servicio y eliminar y/o reducir los posibles peligros que se puedan presentar dentro de la operación y que permita identificar a tiempo las no conformidades (inconsistencias) que puedan afectar la seguridad en la prestación del servicio.

Es necesario aclarar que el trabajo (planificación, operación, control) que vienen haciendo los prestadores de servicios en actividades de turismo de aventura durante la operación del servicio, puede continuar usándose, lo que va a es optimizarse los procesos en procura de lograr un servicio seguro en cada una de las etapas de la prestación del servicio.

La información contenida en esta guía debería adaptarse a cada establecimiento, pues sus características de tamaño, número de trabajadores, competencias del personal, ubi-



cación, accesibilidad, servicios ofrecidos, entre otros, hacen que cada sistema de gestión sea diferente de otro. Por lo anterior, no se recomienda copiar la información de otro establecimiento similar, sino, analizar las características propias de la empresa y ajustarlo a sus necesidades.

NOTA A pesar de que el prestador de servicios de actividades de turismo de aventura defina el mecanismo de cumplimiento de esta norma, sus decisiones deberían cumplir cada uno de los requisitos estipulados en la NTC-ISO 21101.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La organización debe determinar los asuntos externos e internos que son pertinentes para su propósito y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura.

Para la conocer y comprender los asuntos internos e externos de la empresa, se recomienda hacer una matriz DOFA, la cual sirve para identificar y analizar las debilidades y fortalezas (internas) y las oportunidades y Amenazas (externas) de la empresa haciendo énfasis en los criterios que puedan impactar de seguridad en cada proceso de la prestación del servicio.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La organización debe determinar:

- Las partes interesadas que son relevantes para el sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura, y
- Los requisitos de las partes involucradas

Para la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas se recomienda tener en cuenta cada una de las partes interesadas como son:

- Administrativos,
- Trabajadores,
- Turistas y/o visitantes,
- Proveedores y
- Comunidad.

Para ello hay que pensar en cuáles son sus intereses (qué necesitan) y qué quiere cada uno de estos actores y tenerlos en cuenta en la planificación y la ejecución (operación) del servicio.

Ejemplo:

ACTOR	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
Administrativos	Prestar un servicio seguro Bajos costos de operación Aumento en las ventas Personal competente Equipos de calidad	Cero accidentes Turistas satisfechos Personal comprometido
Trabajadores	Equipos certificados Fichas técnicas de los equipos de turismo de aventura Trabajo con garantías de seguridad Cobertura en seguridad social Conocimiento primeros auxilios y salvamento	Turistas respetuosos de las normas Turistas satisfechos Aumento de volumen de turistas Que los turistas sean sinceros en la información de condiciones de salud suministrada
Turistas	Equipos de buena calidad Acompañamiento por personal especializado en turismo de aventura Espacios seguros Asesoría a tiempo	Disfrutar del recorrido Tener una experiencia segura y divertida No tener accidentes durante el recorrido Excelente servicio
Proveedores	Requerimiento de productos con anticipación	Pagos puntuales
Comunidad	Destino bien posicionado	Destino bien conservado y seguro

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura

La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura para establecer su alcance.

Al determinar este alcance, la organización debe considerar:

- Los asuntos externos e internos mencionados en el numeral 4.1; y
- Los requisitos a los que hace referencia en el numeral 4.2.

El alcance debe estar disponible como información documentada



El alcance determina el cubrimiento que tiene el sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura para el prestador de servicios de turismo de aventura. Para ello se tiene en cuenta el análisis realizado en los numerales anteriores.

Ejemplo:

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE TURISMO DE AVENTURA	SGSTA-D-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA 1 DE 1
-------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

“El alcance del sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura de (nombre del proveedor de actividades de turismo de aventura) aplica a los aspectos de seguridad que impactan a trabajadores, clientes, proveedores, dueños y accionistas en todos los procesos y las actividades necesarias para gestionar sus operaciones en términos de seguridad.”

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

4.4 Sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura

La organización debe establecer, aplicar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la presente norma.

Este sistema de gestión es un proceso cíclico y por etapas, que busca la mejora continua, de manera que se minimicen o en caso de ser posible, se eliminen los riesgos en la prestación del servicio, puedan ocasionar a las partes interesadas.

Se basa en el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) basado en la mejora continua.

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

La alta dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura mediante las siguientes acciones:

- a) Asegurar que se establezcan la política de seguridad de turismo de aventura y los objetivos de seguridad y que sean compatibles con la dirección estratégica de la organización;
- b) Asegurarse de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura en los procesos empresariales de la organización;
- c) Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura;
- d) Comunicar la importancia de una gestión eficaz de la seguridad y de ajustarse a los requisitos del sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura;
- e) Asegurar que el sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura logre los resultados previstos;
- f) Dirigir y apoyar a las personas para que contribuyan a la eficacia del sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura;
- g) Promover la mejora continua;
- h) Apoyar a otras funciones de gestión pertinentes para demostrar su Liderazgo en sus esferas de responsabilidad.

NOTA La referencia a actividades “empresariales” en la presente norma puede interpretarse en sentido amplio como aquellas actividades que son fundamentales para los fines de la existencia de la organización.



El aspecto más importante para que el sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura funcione en una organización, es que la alta dirección (administración o gerencia) tenga realmente interés en implementar dicho sistema, lo que quiere decir que facilite los recursos humanos, físicos, económicos, tecnológicos y de infraestructura que se necesiten para que se puedan ejecutar las actividades que se requieran para tener un resultado exitoso y seguro.

Para esto, es necesario planificar los recursos disponibles para el sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura y describir en cada programa de seguridad los recursos asignados a cada tarea, con el fin de poder determinar si es necesario gestionar nuevos recursos ante la administración de la empresa.

Es importante tener en cuenta que no necesita hacer una inversión adicional, solo hace falta ajustar los procesos y distribuir nuevas tareas al personal que labora en la empresa.

Así mismo, designar a un responsable o líder de seguridad permite delegar en una persona la responsabilidad de realizar la implementación y el seguimiento a lo planteado en los diferentes programas de seguridad.

Este líder de seguridad puede ser designado mediante un acta de reunión, oficio de designación o cualquier acto administrativo que considere la alta dirección.

Ejemplo:

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO	DESIGNACIÓN DEL LÍDER DE SEGURIDAD	SGSTA-D-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA 1 DE 1
-------------------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

ACTA DE DESIGNACIÓN DEL LÍDER DE SEGURIDAD

Fecha :

Hora :

PARTICIPANTES	
NOMBRE	CARGO

Siendo las (hora), se reúnen las personas antes mencionadas para designar a (nombre) con (tipo y número de documento de identificación) al cargo de Líder de seguridad de (nombre del proveedor de actividades de turismo de aventura) con las siguientes funciones:

- Analizar y comprender los requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC 21101 con el fin de implementarlos, mantenerlos y mejorarlos en (nombre del proveedor de actividades de turismo de aventura).
- Asegurar que se establezcan la política de seguridad de turismo de aventura y los objetivos de seguridad y que sean compatibles con la dirección estratégica de la organización y darlos a conocer a las partes interesadas
- Asegurarse de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura en los procesos empresariales de la organización;
- Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura;
- Comunicar la importancia de una gestión eficaz de la seguridad y de ajustarse a los requisitos del sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura;
- Asegurar que el sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura logre los resultados previstos;
- Dirigir y apoyar a las personas para que contribuyan a la eficacia del sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura;
- Apoyar a otras funciones de gestión pertinentes para demostrar su Liderazgo en sus esferas de responsabilidad.
- Capacitar y sensibilizar a las partes interesadas en las buenas prácticas seguridad.
- Elaborar los procedimientos y formatos requeridos para documentar el cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad conforme a los requisitos de la NTC-ISO 21101:2020
- Realizar la planeación, ejecución, seguimiento y mejora del sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura y gestionar los recursos que se requieran para su cumplimiento.
- Informar a la administración /gerencia sobre las no conformidades e riesgos que puedan afectar el desempeño del sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura.

- Promover la mejora continua.

Dicha designación, rige a partir de la fecha.

En constancia se firma en (ciudad y fecha).

Representante Legal

Líder de Seguridad

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

5.2 Política

La alta dirección debe establecer una política de seguridad de turismo de aventura que:

- Sea apropiada para el propósito de la organización;
- Proporcione el marco para establecer los objetivos de seguridad de turismo de aventura;
- Incluya el compromiso de satisfacer los requisitos aplicables; e
- Incluya el compromiso de mejorar continuamente el sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura.

NOTA Los requisitos aplicables en este contexto incluyen los legales y normativos

- La política de seguridad de turismo de aventura debe:
- Estar disponible como información documentada;
- Comunicarse dentro de la organización:
- Estar disponible para las partes interesadas, según sea apropiado.

Para que el proveedor de actividades de turismo de aventura pueda implementar de manera satisfactoria el sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura, la alta dirección debería estar interesada en hacerlo y ese interés debería manifestarlo en su política de seguridad.

Dicha política de seguridad es el documento en el cual la alta gerencia manifiesta el compromiso con las partes interesadas para establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura.

Es importante construir esta política con el aporte y/o colaboración de los trabajadores, ya que de esta manera se involucra desde el inicio al personal y este se siente partícipe en dicho sistema, lo que genera más sentido de pertenencia y permite obtener mejores resultados.

Esta política debería ser clara, medible por medio de indicadores, alcanzable y apropiada a las características propias de cada proveedor de actividades del turismo de aventura. Así mismo, debería ser publicada, socializada y estar disponible para las partes interesadas cuando lo requieran, ya que es el mapa de la ruta que se va a seguir en la organización y se requiere del compromiso y la participación de todos los actores, para lograr obtener los resultados esperados.

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO	POLÍTICA DE SEGURIDAD DE TURISMO DE AVENTURA	SGSTA-D-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA 1 DE 1
-------------------------------------------	-------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

El (nombre del proveedor de actividades de turismo de aventura) es un establecimiento turístico dedicado a la operación de actividades de turismo de aventura ubicada en (nombre de la ciudad o municipio).

Tiene el compromiso de cumplir la normativa y otros requisitos aplicables en materia de seguridad en la operación de servicios de turismo de aventura, capacitar al personal y sensibilizar a los clientes en la importancia de la seguridad en cada uno de los servicios ofrecidos y procesos de la empresa.

El (nombre proveedor de actividades de turismo de aventura) se compromete a llevar una gestión segura en todas sus actividades implementando acciones que permitan prevenir, reducir y/o eliminar el riesgo de ocurrencia de accidentes en la operación de las actividades y servicios que se ofertan en diferentes destinos.

Es así, como en cada uno de los procesos (nombre del proveedor de actividades de turismo de aventura) procura promover e implementar buenas prácticas seguras que minimicen la probabilidad de ocurrencia de accidentes durante la operación.

Por lo anterior, nuestra organización involucra a sus trabajadores y partes interesadas en la identificación de peligros y generan estrategias periódicamente en pro de la mejora continua del sistema de gestión de la seguridad.

(Bogotá, D.C., 31 de octubre de 2021)

(Nombre y firma del representante legal y/o administrador)

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades de los roles pertinentes se asignen y comuniquen dentro de la organización.

La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurarse de que el sistema de gestión, de la seguridad de turismo de aventura se ajuste a los requisitos de esta norma;
- b) Informar a la alta dirección sobre el funcionamiento del sistema de gestión de la seguridad del turismo de aventura.

NOTA Los roles pertinentes son aquellos que tienen impacto en la seguridad, incluyendo los líderes de actividades de turismo de aventura.

El proveedor de actividades de turismo de aventura debería definir y asignar las responsabilidades dentro del sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura.

Esto puede evidenciarse con un organigrama o con los perfiles del cargo, entre otros.

De acuerdo con el tamaño y tipos de servicio que preste el proveedor de actividades de turismo de aventura, la estructura del organigrama puede cambiar.

Ejemplo:



Dependiendo el tamaño y tipos de servicio que ofrece el establecimiento, así mismo es su estructura organizacional y los requisitos en el perfil de los trabajadores, ya que no es lo mismo un proveedor de actividades de turismo de aventura de 1 o 2 trabajadores donde estos deben cumplir todas las funciones, a un prestador de servicios en actividades de turismo de aventura grande que tiene una persona trabajando para atender un tema específico y requiere personal especializado en ese tema.

Ejemplo:

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO		ROLES Y RESPONSABILIDADES	SGSTA-D-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA 1 DE 1
ROLES	RESPONSABILIDADES		
Trabajador - Apoyan la implementación y mejora del sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura	Participar en las actividades del sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura. Ayudar a identificar peligros a los que se pueden estar expuestos en la prestación del servicio y reportarlos al líder de seguridad. Realizar recomendaciones para eliminar, reducir y/o mitigar los peligros en actividades de turismo de aventura.		

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO	ROLES Y RESPONSABILIDADES	SGSTA-D-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA 1 DE 1
Directivos - Planifican y gestionan el funcionamiento del sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura	<p>Promover el cuidado de equipos, herramientas, uso racional de insumos y manejo de residuos antes, durante y al finalizar los recorridos.</p> <p>Difundir la política del sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura.</p> <p>Definir y aportar los recursos que se requieran para cumplir los estándares de seguridad de la empresa y al sistema de gestión de la seguridad.</p>	
Líder de seguridad - Gestiona e implementa y hace seguimiento a la mejora continua del sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura	<p>Promover e incentivar las buenas prácticas de seguridad de turismo de aventura a las partes interesadas.</p> <p>Realizar las gestiones necesarias para el cumplimiento de la política y los objetivos del sistema de gestión.</p> <p>Involucrar al personal en las actividades requeridas para el cumplimiento de los programas seguridad de turismo de aventura.</p> <p>Hacer seguimiento a los compromisos establecidos en los planes de acción o planes de mejora y gestionar su cumplimiento.</p>	
Proveedores Suministran los insumos y servicios necesarios en el sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura.	<p>Suministrar productos y servicios amigables con el medio ambiente (biodegradables y orgánicos) y seguros que cumplan con las especificaciones técnicas de cada actividad.</p> <p>Implementar medidas seguras en la empresa y con los turistas y/o visitantes</p>	
Administrativos	<p>Contratar personal especializado que tenga la competencia para la actividad de turismo de aventura a realizar.</p> <p>Adquirir equipos que cumplan con los requerimientos técnicos que exige cada actividad.</p> <p>Primar la calidad de los equipos e insumos ante el precio.</p> <p>Contar con la ficha técnica de cada equipo y velar por su mantenimiento</p> <p>Contratar con proveedores certificados y que cumplen con normativa legal (que preferiblemente tengan el aval de la empresa fabricante)</p> <p>Contratación de asistencia médica y seguros de los turistas y/o visitantes</p>	
Vendedores	<p>Explicar a los potenciales clientes sobre los requisitos que deben cumplirse en cada actividad, de manera que éste sea consciente del tipo de actividad a realizar y conozca sus limitaciones.</p>	

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO	ROLES Y RESPONSABILIDADES	SGSTA-D-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA 1 DE 1
Guías	Planificar la logística del evento y hacer ajustes cuando se requiera Manejo del itinerario Informar al turista y/o visitante acerca de los atractivos turísticos del destino y su entorno. Informar antes, durante y al finalizar las actividades de turismo de aventura a los turistas y/o visitantes las medidas de seguridad que deben cumplirse durante el recorrido y velar por su cumplimiento y tener en cuenta la experiencia del Verificar el estado de los equipos ante, durante y posterior a la actividad. Realizar identificación de peligros antes, durante y después de la actividad. Administrar la documentación de asistencia médica y seguro al viajero y verificar las condiciones de salud de los turistas y/o visitantes Contar con plan de contingencia e implementarlo en caso de ser necesario. Aplicar técnicas de manejo de grupos y servicio al cliente	
Clientes/turistas	Exigir que se cumplan y cumplir los requisitos de seguridad durante la práctica de actividades de turismo de aventura. Seguir las instrucciones del personal especializado Reportar las condiciones de salud, de manera que no sea un riesgo para realizar la actividad.	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Generalidades



Al planificar el sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura, la organización debe considerar los asuntos mencionados en el numeral 4.1 y los requisitos mencionados en el numeral 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que deben abordarse para:

- Asegurar que el sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura pueda lograr los resultados previstos;
- Evitar o reducir efectos indeseados;
- Lograr mejora continua.

La organización debe planificar:

a) Acciones para abordar estos riesgos y oportunidades y

b) Cómo:

- Integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura;
- Evaluar la eficacia de estas acciones.

Con el fin de tener una buena planificación del sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura, se recomienda diseñar programas de seguridad, teniendo en cuenta sus características propias y los riesgos de seguridad que tengan en el desarrollo de su labor. En dichos programas, es necesario que se identifiquen los objetivos que se quieren cumplir, las actividades por realizar, los responsables de la ejecución, los recursos que se necesitan para cumplirlos, los tiempos y los indicadores que permitan evaluar el nivel de cumplimiento.

6.1.2 Proceso de gestión del riesgo de turismo de aventura

La organización debe establecer y aplicar un proceso sistemático de gestión de riesgos para sus actividades de turismo de aventura.

El proceso de gestión del riesgo debe establecer el contexto de las actividades, evaluar los riesgos, abordarlos y debe estar documentado.

El proceso de gestión de riesgos debe ser parte integral del sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura de la organización. En el Anexo A se presentan detalles adicionales.

6.1.3 Requisitos legales

La organización debe establecer, aplicar y mantener procedimientos para identificar requisitos legales y otros requisitos pertinentes, y debe cumplirlos.

La organización debe comunicar la información pertinente sobre los requisitos legales y otros requisitos a sus empleados, proveedores, participantes en actividades y otras partes interesadas.

Para cumplir este requisito, se recomienda que el proveedor de actividades de turismo de aventura cuente con un procedimiento y una matriz legal que les permita identificar, verificar y hacer seguimiento al cumplimiento normativo de la misma (leyes, decretos, resoluciones, acuerdos), la cual debería incluir también la normativa aplicable a accesibilidad para personas con discapacidad temporal o permanente.

Ejemplo:

<p>NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO</p>	<p>ROLES Y RESPONSABILIDADES</p>	<p>SGSTA-D-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA 1 DE 1</p>
---------------------------------------------------	----------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

1. OBJETIVO

Identificar los requisitos legales en materia de seguridad aplicable al proveedor de actividades de turismo de aventura.

2. ALCANCE

Este documento tiene aplicabilidad a todas las áreas de la empresa y es utilizado para identificar los requisitos legales asociados con los aspectos de seguridad en actividades de turismo de aventuras y cuando se presenten modificaciones en las actividades, productos y servicios programados.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NTC-ISO 21101:2020 Turismo de aventura. Sistema de gestión de seguridad. Requisitos.

4. GENERALIDADES

La identificación de los requisitos de seguridad en actividades de turismo de aventura debe ser considerada en el diseño, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Seguridad de Turismo de Aventura.

5. DESARROLLO

El líder de seguridad debe:

s) Identificar la normativa vigente aplicable, identificando de manera oportuna los cambios normativos que se produzcan en aspectos de seguridad de turismo de aventura.

Es necesario tener en cuenta toda la normativa aplicable al proveedor de actividades de turismo de aventura emitida por las autoridades como son: Alcaldía (Secretarías municipales), Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo (ANATO), Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI), Cámara de comercio, Corporación Autónoma Regional, Gobernación, Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), Ministerio del Trabajo y de la Protección Social, , Ministerio del Medio ambiente, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Ministerio de Salud, Ministerio de transporte, Periódicos oficiales de las respectivas fuentes de requisitos legales.

En la página web de cada entidad se puede acceder a la normativa vigente.

t) Definir responsables y mecanismos para la actualización y el cumplimiento oportuno de dicha legislación.

u) Cada establecimiento puede diseñar el documento de acuerdo con sus necesidades, sin embargo, para llevar un buen control de la normativa aplicable se recomienda que dicho documento incluya:

Tema: El tema por tratar, sea turístico, ambiental, cultural, seguridad.

Norma o legislación: Tipo (Ley, decreto, resolución, licencia, permiso), número y fecha de legislación

Autoridad (entidad que emite la legislación)

Descripción del requisito (obligación que impone dicha legislación)

Evidencia de cumplimiento: Descripción del soporte con el cual se evidencia el cumplimiento normativo.

Responsable (cargo o nombre de la(s) persona(s) encargada(s) del cumplimiento y/o seguimiento)

Cumple (describir si el establecimiento cumple o no cada requisito obligatorio, para esto debe contarse con alguna evidencia de cumplimiento (documento, foto, vídeo, entre otros.)).

Observaciones (en caso de necesitar aclarar o dejar alguna anotación). Para mantener actualizada la identificación de los requisitos legales el líder de seguridad debe hacer una revisión periódica de requisitos legales teniendo en cuenta:

Cambios internos (procesos, equipos y servicios) en la empresa

Cambios en los requisitos legales.

Creación de nueva legislación o normativa aplicable

Cuando se identifique incumplimiento a la normativa se requiere establecer controles y generar estrategias (plan de acción) que permitan cumplir la normativa aplicable al (nombre del proveedor de actividades de turismo de aventura).

En caso de identificar anomalías o inconsistencias en el cumplimiento de esta legislación, se debe denunciar ante la autoridad competente

Es recomendable realizar una revisión al cumplimiento normativo periódicamente (este periodo es definido por la empresa), o cuando se identifique la creación de nuevas normas o modificación de las existentes y para un mejor resultado y seguimiento debe realizarse máximo anualmente.

6. RESPONSABLE

El responsable por la elaboración y mantenimiento de este procedimiento es el Líder de seguridad de turismo de aventura.

7. ANEXOS Y REGISTROS

SGSTA Matriz legal

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO		MATRIZ LEGAL			SGSTA-P-XXX VERSIÓN 1 21 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA1 DE 1		
Fecha de elaboración /actualización		Elaborado por			APROBÓ		
TEMA	Tipo de norma, número y fecha de expedición	Entidad emisora	Descripción del requisito	Responsable	Cumple	No cumple	Observaciones

6.2 Objetivos de seguridad de turismo de aventura y planificación para lograrlos

La organización debe establecer objetivos de seguridad para el turismo de aventura en las funciones y niveles pertinentes.

Los objetivos de seguridad deben:

- a) Ser coherentes con la política de seguridad;
- b) Ser medibles (si es posible);
- c) Tener en cuenta los requisitos aplicables;
- d) Someterse a seguimiento;
- e) Comunicarse y
- f) Actualizarse según sea apropiado.

Cuando se establezcan los objetivos de seguridad, la alta dirección debería tener en cuenta:

- g) Los beneficios potenciales;

- h) Peligros y riesgos;
- i) Equipos técnicos y aplicación;
- j) Métodos de comunicación;
- k) Los requisitos financieros, operacionales y comerciales;
- l) Los puntos de vista de las partes interesadas.

La organización debe retener información documentada sobre los objetivos de seguridad de turismo de aventura.

Al planificar cómo lograr sus objetivos de seguridad en el turismo de aventura, la organización debe determinar:

- Qué se hará;
- Qué recursos se requerirán;
- Quién es responsable;
- Cuándo se completará;
- Cómo se evaluarán los resultados.

Se deben revisar regularmente los planes para alcanzar los objetivos de seguridad de turismo de aventura. Se deben actualizar para hacer frente a los cambios en las actividades o las condiciones operacionales.

La documentación sobre el tratamiento de los riesgos debe considerarse parte de la planificación para alcanzar los objetivos de seguridad de turismo de aventura.

Para cumplir este requisito, se recomienda definir los objetivos del sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura de la empresa.

Para hacerlo, se recomienda el siguiente esquema:

- Objetivos (deberían ser razonables, medibles y alcanzables en el tiempo),
- Actividades (relacionar las diferentes actividades que se realizarán para cumplir ese objetivo),
- Responsable (definir la persona o personas responsables del cumplimiento de ese objetivo),
- Fecha provista (fecha final en que se considera se logre cumplir el objetivo)

- Recursos (enunciar un valor estimado de los costos necesarios para realizar las actividades previstas) e
- Indicadores (definir un indicador para evaluar el nivel de cumplimiento).

Ejemplo:

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO		PLAN DE OBJETIVOS		CÓDIGO VERSIÓN FECHA APROBACIÓN DEL DOCUMENTO NÚMERO DE PAGINA	
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA	RECURSOS	INDICADORES
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Cargo		Cargo		Cargo	

La alta dirección debería revisar estos objetivos, al menos una vez al año, de manera que se evalúe si se están cumpliendo o si es necesario ajustarlos. Los objetivos varían de una empresa a otra.

Recuerde: el sistema de gestión de la seguridad es un sistema que busca la mejora continua, es decir que este en continua revisión y ajuste para hacerlo cada vez más eficiente.

7. APOYO

7.1 Recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, la implementación, el mantenimiento y la mejora continua del sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura.

El proveedor de actividades de turismo de aventura debería contar con un presupuesto que le permita cumplir los objetivos del sistema de gestión de la seguridad.

Este presupuesto incluye aspectos como:

- Infraestructura y equipos (cambios o mejoras en las instalaciones o para la prestación del servicio),
- Humanos (el personal que se requiera para la implementación del sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura que cumpla el perfil del cargo),
- Tecnológicos (adquisición de tecnología para facilitar los procesos y minimizar los riesgos) y
- Económicos: recursos necesarios para el diseño, implementación, revisión y mejora del sistema de gestión de la seguridad.

Para ello, debería planificar las actividades necesarias para el cumplir los objetivos del sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura, las cuales varían de un establecimiento a otro.

Por lo general, las empresas no planifican estos recursos sino que, a medida que se va creando una necesidad, se van buscando los recursos. Esto conlleva a que no se pueda dar continuidad a los procesos y, en ocasiones, haya necesidad de suspenderlos indefinidamente. Debido a que esta es una norma técnica colombiana que se basa en el sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura, el descuidarse o improvisar durante la operación de la actividad de turismo de aventura puede poner en riesgo la seguridad, vida y la integridad de los visitantes y/o turistas.

7.2 Competencia

- a) Determinar la competencia necesaria de la(s) persona(s) que realiza(n) un trabajo bajo su control que afecte su cumplimiento de la seguridad en el turismo de aventura;
- b) Asegurarse de que esas personas sean competentes sobre la base de una educación, formación o experiencia apropiadas;
- c) Cuando proceda, emprender acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones emprendidas; y
- d) Retener la información documentada apropiada como evidencia de su competencia.

NOTA Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la capacitación, la tutoría o la reasignación de personas actualmente empleadas; o la contratación de personas competentes

Se deberían utilizar calificaciones reconocidas a escala nacional o internacional cuando sea pertinente.

El proveedor de actividades de turismo de aventura debería procurar que el personal cuente con conocimientos en la labor que desempeña y el impacto que genera en la seguridad de la empresa, es decir, que cumpla con el perfil requerido para el cargo. En caso de no tenerlo, la empresa se debería encargar de capacitarlo con personal idóneo y que cumpla los estándares de seguridad requeridos, de acuerdo con la actividad por desarrollar (si la empresa no cuenta con personal que cumpla dicho perfil para la formación a su personal, debería contratarlo con personal externo).

Ejemplo:

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO	PERFIL DEL CARGO	CÓDIGO VERSIÓN FECHA APROBACIÓN DEL DOCUMENTO NÚMERO DE PAGINA
Nombre del cargo		
Dependencias jerárquicas		
Funciones y responsabilidades		
Competencias requeridas		
Competencias laborales		
Estudio		
Laboral		
Competencia		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

Así mismo, periódicamente es necesario identificar las necesidades de capacitación del personal. Esto puede realizarse por medio de encuestas (la frecuencia la define la empresa) o de acuerdo con la actualización normativa.

En caso de que el personal no cuente con formación en buenas prácticas de seguridad de turismo de aventura acorde a las tareas a desarrollar y al papel que cumplen en el sistema de gestión de seguridad, la empresa puede gestionar con el sector público (SENA, Alcaldía, Gobernación, Ministerios, entre otros), sector privado u ONG o contratar directamente capacitaciones para ellos en temas como:

- Primeros auxilios,
- Uso y verificación de equipos de protección personal,
- Operaciones seguras en turismo de aventura,
- Técnicas de búsqueda y salvamento,
- Planes de contingencia,
- Primer respondiente,
- Comando de incidentes,
- Servicio al cliente,
- Técnicas de manejo de grupo,
- Legislación turística,
- Formación especializada en cada actividad de turismo de aventura y
- Las demás que considere el proveedor de actividades de turismo de aventura.

Para una mejor planeación y seguimiento, se recomienda diseñar un plan de capacitación.



Ejemplo:

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO		PLAN DE CAPACITACIÓN	CÓDIGO VERSIÓN FECHA APROBACIÓN DEL DOCUMENTO NÚMERO DE PAGINA	
COMPONENTE	TEMA	FECHA	RECURSOS	RESPONSABLE
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ	
Firma		Firma	Firma	
Nombre		Nombre	Nombre	
Cargo		Cargo	Cargo	

7.3 Toma de conciencia

Las personas que realicen trabajos bajo el control de la organización deben estar al tanto de:

- La política de seguridad de turismo de aventura;
- Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura, incluidos los beneficios de la mejora de la seguridad;
- Las consecuencias de no cumplir los requisitos del sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura.

Las personas con funciones relacionadas con la seguridad demostrarán su compromiso con la mejora continua del desempeño del sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura.

Es necesario socializar con cada una de las partes interesadas la información más importante del sistema de gestión como política, objetivos, estrategias, programas, como

también, cuál es su papel en el sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura, y las implicaciones y las consecuencias de no cumplir las directrices de seguridad de turismo de aventura que se imparten. Así mismo, involucrar a las partes interesadas en la planificación y la implementación de dicho sistema de gestión, les genera sentido de pertenencia y compromiso con la organización y el proceso mismo y pueden obtenerse mejores resultados.

7.4 Comunicación

7.4.1 Generalidades

La organización debe determinar la necesidad de comunicaciones internas y externas pertinentes para el sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura, incluyendo:

- Sobre qué comunicará;
- Cuando comunicar;
- Con quien comunicarse;
- Cómo comunicarse.

Se recomienda tener un plan de comunicaciones que facilite planificar qué, cuándo, a quién y cómo se divulgará la información del sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura, el cual puede tener:

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO		PLAN DE COMUNICACIONES					CÓDIGO VERSIÓN FECHA APROBACIÓN DEL DOCUMENTO NÚMERO DE PAGINA	
Tipo de comunicación		¿Qué?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿A quiénes?	¿Como?	Evidencia/ soporte	Observaciones
Interna	Externa							
x		Política de seguridad	Permanente	Líder de seguridad	Trabajadores Accionistas / trabajadores Clientes Proveedores Comunidad	Reunión Cartelera Página web	Registro de asistencia	Debe estar siempre publicado en lugar visible



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

7.42 Comunicación y consulta con las personas que participan en la prestación de actividades de turismo de aventura

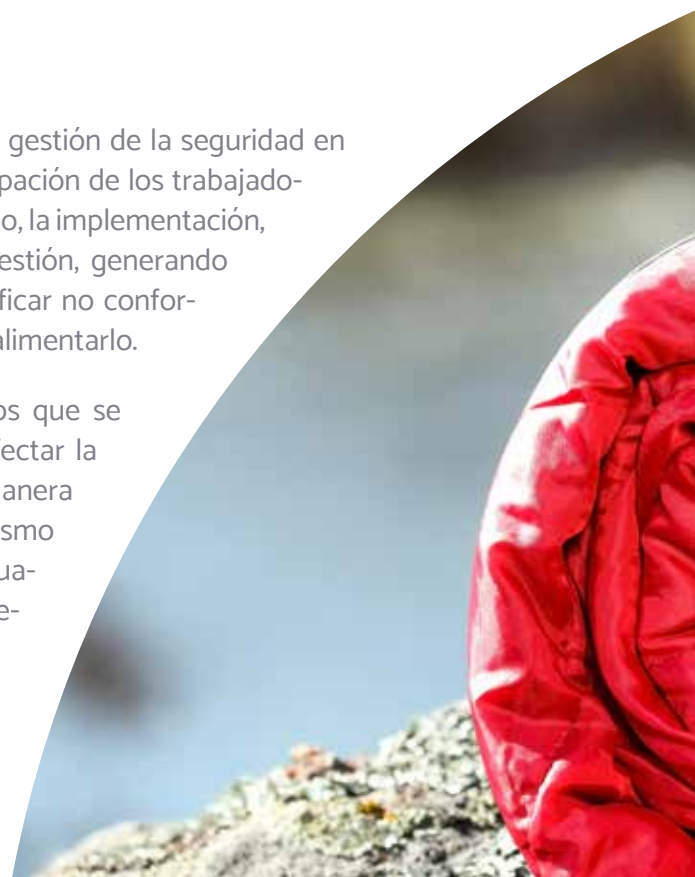
La organización debe establecer un proceso de comunicación y consulta con el personal y otras personas que participan en la prestación de actividades de turismo de aventura para asegurarse de que:

- a) Se comprometen con la elaboración y la revisión de las políticas y procedimientos de gestión de la seguridad;
- b) Sean consultados cuando haya cambios que afecten su seguridad en la realización de actividades de turismo de aventura;
- c) Estén representados en asuntos de seguridad; y
- d) Estén informados acerca de quién los representa en asuntos de seguridad y quién representa a la alta dirección.

Se debe documentar este proceso.

Para el buen funcionamiento del sistema de gestión de la seguridad en turismo de aventura se requiere de la participación de los trabajadores, de manera que puedan contribuir al diseño, la implementación, la evaluación y la mejora del sistema de gestión, generando sentido de pertenencia y permitiendo identificar no conformidades, aspectos por mejorar, corregir y realimentarlo.

Debería definirse cómo abordar los cambios que se presenten en la operación y que puedan afectar la seguridad en la prestación del servicio, de manera que la persona que presta el servicio de turismo de aventura sepa tomar las decisiones adecuadas que eviten tener víctimas ante un problema o dificultad que se presente.



Cada establecimiento define el mecanismo con el cual pueden participar los trabajadores en el sistema de gestión.

7.4.3 Comunicación y consulta con los participantes

La organización debe establecer un proceso de comunicación y consulta con los participantes para asegurar que:

- La información sobre seguridad se comunica a los participantes; y
- Se pide a los participantes que proporcionen a la organización información que pueda afectar a la gestión de la seguridad.

Se debe documentar este proceso.

NOTA En la norma ISO 21103 se encuentra mayor orientación

Conforme a la norma ISO 21103, la comunicación con los participantes de las actividades de turismo de aventura debería:





COMUNICAR INFORMACIÓN	Ser accesible y precisa
	Contemplar el idioma, alfabetización y tipo de discapacidad (visual, auditiva o del habla).
	Definir el formato en el que se presenta la información (digital, impreso, electrónico, vídeo)
	Garantizar que todos los participantes entiendan la información e instrucciones (pueden usar ayudas como carteles, silbatos, señales, gestos, entre otros.)
	Tener presente los riesgos de la comunicación como ruido o barreras del idioma, significado diferente de palabras.
ANTES (INFORMACIÓN PREVIA)	Definir la información a proporcionar al turista y/o visitante antes de reservar, garantizando que opciones de participación en la actividad e incluyendo las fuentes de riesgo significativo y requisitos de seguridad
	La información del proveedor previa a la reserva de la actividad de turismo de aventura debe tener: <ul style="list-style-type: none"> a) nombre, razón social, condición jurídica, datos de contacto (dirección, números de teléfono, dirección de correo electrónico) y horario de atención b) si el proveedor de la actividad de turismo de aventura aplica algún estándar, si el proveedor está certificado y si el certificador está acreditado; c) todas las licencias y calificaciones pertinentes.
	La información previa a la reserva debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> a) una descripción de la actividad de turismo de aventura, sus componentes y precio; b) número mínimo y máximo de participantes y el número de líderes y otro personal, c) servicios componentes proporcionados como parte de la actividad de turismo de aventura que se reservará, ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> 1) tipos de transporte utilizados y grado de comodidad ofrecido al participante y, si son proveedores externos, su identidad; 2) tipo y nivel de alojamiento y sus instalaciones, p. Ej. arreglos de baño, instalaciones y condiciones de ocio; 3) suministro de alimentos y bebidas, incluida la provisión de dietas especiales; 4) equipo suministrado: 5) porteo de equipos. Si es necesario sobre terreno accidentado: d) nivel de dificultad (con una explicación de los criterios) para la actividad de turismo de aventura, la evaluación de la calificación de dificultad izquierda debe tener en cuenta factores tales como <ul style="list-style-type: none"> 1) nivel específico de aptitud física o aptitud psicológica requerida del participante; 2) la duración de la actividad, tanto durante todo el viaje como a diario; conocimientos y habilidades requeridos;

- 3) cualquier requisito para una calificación específica reconocida;
- 4) condiciones climáticas esperadas;
- 5) dificultades creadas por el terreno a cubrir;
- 6) si es relevante, nivel de dificultad y una explicación de los criterios;
- 7) si es relevante, nivel de dificultad y una explicación de los criterios

e) itinerario de la actividad de turismo de aventura:

- 1) ubicación (es):
- 2) horas estimadas de salida y llegada a diferentes lugares;
- 3) duración estimada de la actividad / actividades:
- 4) periodos de tiempo libre; disponibilidad de asistencia de emergencia;

f) disponibilidad de asistencia de emergencia

g) disponibilidad de instalaciones para personas con necesidades especiales, niños o ancianos:

h) en el caso de que un grupo de menores participe en una actividad de varios días, el número de género y papel de los líderes y otros adultos acompañantes, p. ej. padres:

i) Información sobre la idoneidad donde se diseñan y especifican las actividades de turismo de aventura para tipos específicos de personas. (por edad, sexo o capacidad, entre otros)

j) detalles de las costumbres locales y el entorno político;

k) detalles de las leyes locales que incluyen, por ejemplo:

- Prohibiciones con respecto al número de visitantes, p. Ej. en un Área Natural Protegida para reducir la huella humana;
- Prohibiciones sobre el encendido de fogatas o el uso de productos jabonosos que puedan alterar el equilibrio del medio natural

La información previa a la reserva sobre el acuerdo entre el proveedor de turismo de aventura y los participantes incluirá:

- a) lo que se incluye en la actividad de turismo de aventura:
- b) seguros de proveedores de actividades de turismo de aventura relacionados con el participante:
- c) seguro requerido para participar y disponibilidad de seguro:
- d) factores que pueden causar interrupciones, cambios o cancelaciones;
- e) reconocimiento y aceptación del riesgo;
- f) responsabilidades.
- g) procedimientos de quejas:
- h) procedimiento de cancelación que incluya actividades de turismo de aventura alternativo

La información de prereserva relacionada con el participante incluirá:

- a) descripción de cualquier capacitación, orientación o calificación previa a la actividad y dónde se ubicará la práctica de estas actividades de turismo de aventura;



	<p>b) requisitos médicos, p. ej. vacunas, inoculaciones, profilácticos;</p> <p>c) el equipo o la ropa que debe proporcionar el participante necesario para participar en la actividad de turismo de aventura de la forma más segura posible;</p> <p>d) datos que se solicitarán a los participantes,</p> <p>e) niveles mínimos de aptitud física</p>
DURANTE	<p>Describe la información a proporcionar entre el momento en que se tiene la reserva hasta el final de la actividad.</p> <p>Busca que los participantes tengan una dirección clara para garantizar la seguridad en la actividad; así mismo, que tengan conocimiento de cualquier cambio que pueda presentarse tanto en el tiempo libre de la actividad y lo que se haga o pueda hacerse en respuesta a los cambios.</p> <p>Los cambios podrán ocurrir por dificultades en el entorno (condiciones climáticas adversas, accidentes o enfermedades, averías de equipos, entre otros y los participantes deben estar preparados para responder al problema y adaptarse a los cambios, ya sea modificando el itinerario, implementando nuevas instrucciones, o en caso de ser necesario suspender la actividad. Siempre se priorizará la seguridad de los participantes.</p> <p>Dicha información incluirá como mínimo:</p> <p>a) una dirección sobre lo que sucederá en cada etapa de la actividad y lo que los participantes deben hacer.</p> <p>b) cualquier cambio en la información proporcionada previamente sobre la actividad, p. ej. riesgos, liderazgo, tiempos, tiempo libre, ubicaciones o transporte;</p> <p>c) respuesta a incidentes y emergencias.</p>
AL FINALIZAR	<p>Busca concientizar a los participantes en las posibles implicaciones sobre cualquier problema que se haya presentado durante la actividad.</p> <p>Cuando haya ocurrido un problema que pueda tener implicaciones para los participantes, dicha información incluirá la descripción del problema, las implicaciones que pueda ocasionar y, cualquier dato o acción adicional sobre el tema que los participantes necesiten.</p>

Adaptado de la norma ISO 21103

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

El sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura de la organización debe incluir:

- a) La información documentada requerida por esta norma;

- b) La información documentada que la organización determine como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura.

NOTA 1 El alcance de la información documentada para un sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura puede diferir de una organización a otra debido a:

- El tamaño de la organización y su tipo de actividades, procesos, productos y servicios,
- La complejidad de los procesos y sus interacciones, y
- La competencia de las personas

La organización debe establecer y mantener información documentada para:

- Describir los principales elementos del sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura y la interacción entre ellos; y
- Orientación sobre la información documentada relacionada.

NOTA 2 La información documentada incluye procedimientos y registros documentados.

La documentación del sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura debería ser adecuada a las características propias de cada establecimiento.

Conforme a sus características, cada establecimiento puede definir con qué tipo de documento o evidencia puede soportar el cumplimiento de cada requisito establecido en esta norma.

Normalmente esta información documentada está conformada por manuales, procedimientos, formatos, registros documentados (físicos o digitales) o guías, entre otros.

Se debería tener como información documentada:

- Política de seguridad de actividades de turismo de aventura,
- Objetivos,
- Planes y programas de seguridad,
- Comunicación con las personas que prestan el servicio y con los participantes,
- Resultados de auditoría,
- Revisión por la dirección,



- Planes de acción y
- Evidencias de subsanación de no conformidades.

El establecimiento puede adaptar los formatos que utiliza normalmente o dejarlos en caso de que considere que sirven para cumplir el requisito de la norma en mención.

7.52 Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurar la apropiada:

- a) Identificación y descripción (por ejemplo, un título, una fecha, un autor o un número de referencia);
- b) El formato (por ejemplo, el idioma, la versión de software, los gráficos) y los medios (por ejemplo, papel, electrónico);
- c) Examen y aprobación de la idoneidad y la adecuación.

Control de la información documentada

La información documentada requerida por el sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura y por esta norma debe controlarse para asegurar que:

- Está disponible y es adecuada para los usuarios, donde y cuando se necesita;
- Está protegida adecuadamente (por ejemplo, contra la pérdida de confidencialidad, el uso indebido o la pérdida de integridad).

Para el control de la información documentada, la organización debe ocuparse de las siguientes actividades, según proceda:

- d) Distribución, acceso, recuperación y utilización;
- e) Almacenamiento y conservación, incluida la presentación de la legibilidad;
- f) El control de los cambios (por ejemplo; el control de versiones);
- g) Retención y disposición.

La información documentada de origen externo que la organización determine que es necesaria para la planificación y el funcionamiento del sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura debe estar identificada según corresponda, y se debe controlar.

NOTA El acceso implica una decisión sobre el permiso para ver la información documentada solamente, o el permiso y la autoridad para ver y cambiar la información documentada, entre otros.

Las condiciones de retención deben ser coherentes con el sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura de la organización y con cualquier obligación contractual, legal o de otro tipo. Los términos de retención deben estar documentados.

La información mínima que debería tener la documentación del sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura es

n) Encabezado

- El logotipo es la imagen que identifica al prestador de servicios de actividades de turismo de aventura, en caso de no tenerlo, puede dejarse solo el nombre de la empresa.
- Se recomienda que el documento tenga un nombre claro, sencillo y que permita identificarlo fácilmente.
- La codificación de la documentación permite identificar el tipo y el número de documento. Para la documentación del sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura, se suele utilizar las iniciales del sistema de gestión, para este caso se recomienda la sigla SGSTA para diferenciarlo de los sistemas de gestión de la sostenibilidad, una letra que identifique el tipo de documento que es (documento, procedimiento, formato, guía, entre otros), y un número consecutivo. La codificación se puede asignar a criterio del establecimiento y teniendo en cuenta la codificación de la documentación de otros sistemas (cuando estos existan).
- La versión facilita la identificación y el control, para que la organización pueda conocer fácilmente que la versión que se está usando, es la que está vigente.
- La fecha de aprobación del documento es la fecha en que la alta dirección de la empresa aprueba y autoriza el uso de este. También facilita el control para el uso de la documentación vigente.
- Numerar las páginas también facilita el control de la documentación.

Ejemplo:

<p>NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO</p>	<p>NOMBRE DEL DOCUMENTO</p>	<p>CÓDIGO VERSIÓN FECHA APROBACIÓN DEL DOCUMENTO NÚMERO DE PAGINA</p>
---------------------------------------------------	-----------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

Al aplicar este esquema en la empresa quedaría así;

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO	PROCEDIMIENTO DE -----	SGSTA-P-XXX VERSIÓN 1 21 DE OCTUBRE DE 2021 PAG 1 DE 1
----------------------------------------	------------------------	-----------------------------------------------------------------

o) control de aprobación

Es importante y necesario llevar el control de aprobación de la documentación para garantizar en la organización, que el documento que se utiliza está autorizado por las personas competentes (alta gerencia), es el que está vigente y facilita el control.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

Es necesario llevar un control de la documentación del sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura, con el fin de evitar que se utilicen versiones anteriores y que no están vigentes, de las políticas, manuales, procedimientos, formatos y cualquier otro documento que se utilice en el sistema de gestión.

Cada vez que se realice un cambio a una misma versión de un documento, además de la información de los pasos anteriores, se requiere llevar un control a todos los cambios que se realicen al mismo. Esto facilita la trazabilidad y el control eficiente de todos los cambios y permite a la empresa saber cuál es la versión vigente.

Se recomienda incluir en la documentación un esquema que permita llevar la trazabilidad de la documentación.

Ejemplo:

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	FORMATO	MODIFICACIONES / MODIFICACIONES
1	31-10-2021	Físico, digital	Creación del procedimiento

Cada vez que se realice un cambio en la documentación es necesario darlo a conocer en la organización y recoger las copias obsoletas, para evitar que se continúe utilizando alguna copia que no esté vigente.

Con el fin de llevar control y trazabilidad de la información, se requiere que la documentación cuente con una información que permita identificarlo y diferenciarlo de otro.

Así mismo, debería garantizarse el almacenamiento y la custodia de las evidencias que soportan el sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura.

Para facilitar el control en la codificación de la documentación del sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura, se recomienda tener un listado maestro de documentos donde se relacione cada uno de los documentos del mismo tipo, para facilitar la identificación del documento (código) la versión y el nombre de este, así:

Ejemplo:

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO		LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS		SGSTA-D-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA 1 DE 1
TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN VIGENTE	
DOCUMENTO	SGSTA-D-001	Política de seguridad	V1	
DOCUMENTO	SGSTA-D-002	Designación del líder de seguridad	V1	
PROCEDIMIENTO	SGSTA-P-001	Procedimiento de identificación de requisitos legales	V1	
FORMATO	SGSTA-F-001	Gestión del cambio	V1	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Firma		Firma		Firma
Nombre		Nombre		Nombre
Cargo		Cargo		Cargo



8 OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

La organización debe planificar, aplicar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos, y para poner en práctica las acciones determinadas en el numeral 6.1, de la siguiente forma:

- Estableciendo criterios para los procesos;
- Aplicando el control de los procesos de acuerdo con los criterios;
- Manteniendo la información documentada en la medida necesaria para tener la confianza de que los procesos se han llevado a cabo según lo previsto.

La organización debe controlar los cambios planificados y examinar las consecuencias de los cambios no intencionados, adoptando medidas para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

La organización se debe asegurar de que se controlen los procesos subcontratados.

La organización debe desarrollar e implementar planes, incluyendo planes alternativos, para cumplir los objetivos de seguridad y tratar los riesgos identificados en el numeral 6.2.

La organización debe planificar las actividades para asegurar que sean ejecutadas eficazmente por:

- a) Establecer y mantener procedimientos documentados para la realización de actividades de turismo de aventura, cuando su ausencia pueda causar una desviación de la política y los objetivos de seguridad; estos procedimientos deben incluir medidas de prevención y seguridad para los participantes y el personal;
- b) Establecer y mantener procedimientos relacionados con bienes, equipos y servicios utilizados en la prestación de actividades de turismo de aventura que podrían afectar la seguridad;
- c) Definir y documentar la competencia mínima requerida de los participantes.
- d) Asegurarse de que los participantes tengan la competencia mínima necesaria para realizar la actividad con seguridad.

Este es un punto clave en el sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura, debido a que es en este donde se planifican, ejecutan y monitorean las acciones por realizar en la empresa, para minimizar o mitigar los impactos negativos y/o maximizar los impactos positivos que afectan la seguridad de la operación en la actividad de turismo de aventura.

Cada prestador de servicios de actividades de turismo de aventura tiene actividades diferentes que controlar, de acuerdo con el resultado de la identificación de posibles peligros y conforme al resultado del impacto que tenga cada uno, así mismo es la priorización que se dé a la intervención de estos.

Normalmente, el prestador de servicios de actividades de turismo de aventura puede determinar cuáles aspectos de la seguridad puede intervenir y controlar. Sin embargo, al ser el turismo de aventura una actividad de alto riesgo no puede dejarse para después la intervención de no conformidades identificadas (todas son importantes y debería hacerse revisión y darse solución antes de realizar una actividad con turistas y/o visitantes)

Es necesario que el prestador de servicios de actividades de turismo de aventura defina los mecanismos mediante los cuales va a controlar cada uno de estos peligros (son particulares de un prestador de servicios de actividades de turismo de aventura a otro). Es necesario tener en cuenta que se deberían cumplir todos los requisitos de la NTC en mención.

Cada tipo de actividad de turismo de aventura tiene unos criterios de seguridad definidos en las Normas Técnicas Sectoriales vigentes que van a permitir realizar una operación con óptimas condiciones de seguridad, sin embargo, es necesario tener en cuenta definir un procedimiento que logre estandarizar el proceso, de forma tal que todos realicen la actividad de la misma manera.

Ejemplo:

<p>NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE CONTROL OPERACIONAL</p>	<p>SGSTA-P-XXX VERSIÓN 1 21 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA1 DE 1</p>
-----------------------------------------------	---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. OBJETIVO

Definir los criterios bajo los cuales se procura garantizar la seguridad de trabajadores y turistas y/o visitantes durante las actividades de turismo de aventura.

2. ALCANCE

Este documento tiene aplicabilidad a todas las áreas de la empresa, en especial al área de operación de actividades de turismo de aventura

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NTC-ISO 21101:2020 Turismo de aventura. Sistema de gestión de seguridad. Requisitos.



4. GENERALIDADES

Definir los mecanismos que se deben establecer en la empresa para poder controlar los procesos operacionales en las actividades de turismo de aventura

5. DESARROLLO

El prestador de servicios en actividades de turismo de aventura debe llevar un control riguroso de:

Mantenimiento de equipos y elementos requeridos para la práctica de actividades de turismo de aventura (cada actividad requiere unos equipos y elementos diferentes y se debe seguir al pie de la letra las instrucciones dadas por el fabricante en la ficha técnica)).

Competencia del personal a prestar el servicio

Comunicación con el personal, proveedores y con turistas y/o visitantes

Prestación del servicio

Se debe hacer seguimiento de acuerdo con el plan de trabajo del sistema de gestión de la seguridad en actividades de turismo de aventura.

El trabajador encargado de la operación de actividades de turismo de aventura debe:

Definir e informar las instrucciones de seguridad que deben llevarse a cabo en las actividades a realizar durante el proceso de reserva, recibo de turistas y/o visitantes, traslado, ejecución de la actividad de turismo de aventura, y cierre de la actividad.

Verificar antes, durante y después de la operación del servicio, las medidas de seguridad, sistemas de comunicación, equipos y vestuario que debe cumplir el turista y/o visitante, de acuerdo con las condiciones técnicas y climáticas de la zona.

Verificar las condiciones de salud del usuario, antes, durante y después de la actividad. Tener en cuenta los requisitos de salud requeridos para la actividad de turismo de aventura a realizar, y definir si se pueden o no realizar las actividades y hacer seguimiento en casos especiales.

Tener en cuenta las características de personas con condiciones especiales que ameriten mayor atención y cuidado.

Realizar la instrucción y acomodamiento en zonas seguras de acuerdo con la actividad a realizar

Verificar de manera permanente las condiciones meteorológicas, atmosféricas y ambientales requeridas para realizar las actividades de turismo de aventura y tomar las medidas que se requieran para procurar garantizar la seguridad de las personas.

Explorar previamente las áreas donde se realizarán las actividades de turismo de

aventura.

Informar previamente la ubicación donde se desarrollará la actividad de turismo de aventura y llevar refuerzos de acuerdo con el tamaño del grupo y la actividad a desarrollar.

Delimitar el área geográfica de operación e informarlo a turistas y/o visitantes.

Realizar siempre los recorridos con seguridad controlada y evitar transitar por zonas que puedan sospechar alguna amenaza de peligro

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

Procurar finalizar los recorridos en los tiempos definidos en el itinerario para evitar contratiempos.

Llevar consigo el botiquín y radio de comunicación para atender cualquier emergencia que pueda presentarse.

Realizar la evaluación e informe final de la actividad

6. RESPONSABLE

El responsable por la elaboración y mantenimiento de este procedimiento es el Líder de seguridad de turismo de aventura.

7. ANEXOS Y REGISTROS

Perfil del cargo

Hoja de vida de equipos

Consolidado de mantenimiento de equipos

Relación de equipos de calibración

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo



NOTA: Para la elaboración de este procedimiento se tuvo en cuenta información descrita en diferentes normas técnicas sectoriales de turismo.

De acuerdo con lo enunciado en el procedimiento anterior, se detallan los elementos en los cuales hay que tener un control riguroso.

- a) Mantenimiento de equipos y elementos requeridos para la práctica de actividades de turismo de aventura

Para un control eficaz a los equipos y los elementos requeridos en las actividades de turismo de aventura se requiere:

- Al comprar un equipo / elemento para realizar actividades de turismo de aventura se requiere tener en cuenta las especificaciones técnicas que requiere cada actividad que se va a realizar y comprar solamente los que estén certificados y cumplan los criterios de calidad requeridos (recuerde que la vida de otras personas está en sus manos y a veces por ahorrar dinero en la compra de equipos de buena calidad, posteriormente cuando ocurre algún siniestro, sale más costoso para la empresa).
- Solicitar a los proveedores la ficha técnica de cada equipo y elemento, la cual dará las características, las especificaciones, los cuidados y demás instrucciones que permitan cumplir la vida útil definida por el fabricante.
- Realizar el almacenamiento, la manipulación y el mantenimiento conforme a las especificaciones del fabricante, eso le ayudará tener un equipo en buenas condiciones, apto para prestar los servicios de turismo de aventura.
- Se requiere llevar una hoja de vida de cada equipo donde se especifiquen sus características.



Ejemplo:

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO		HOJA DE VIDA DE EQUIPOS Y ELEMENTOS PARA ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA			SGSTA-F-002 Versión 0 08/10/2020 Pag. 1 de 1	
Nombre del producto						
Marca y referencia						
Número de identificación interna (placa)						
Número de serie						
Fecha de adquisición						
Recomendaciones especiales						
Fecha mantenimiento	Realizado por	Tipo de mantenimiento		Detalle del trabajo realizado	Fecha próximo mantenimiento	Observaciones
		Preventivo	Correctivo			
ELABORÓ		REVISÓ			APROBÓ	
Firma		Firma			Firma	
Nombre		Nombre			Nombre	
Cargo		Cargo			Cargo	

Los equipos que requieran calibración deberían ser revisados y calibrados por personal especializado. Así mismo, es necesario llevar un registro de los equipos con los cuales se hace la calibración y solicitar el certificado de calibración vigente del mismo al proveedor.

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO		EQUIPOS E INSTRUMENTOS DE CONTROL		SGSTA-F-003 Versión 0 08/10/2020 Pag. 1 de 1	
Nº	NOMBRE/ MARCA	MODELO	Nº SERIE	PROVEEDOR	CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Cargo		Cargo		Cargo	

El certificado de calibración permite verificar que la medición que se hace con ese equipo es correcta. Luego de muchos usos, los equipos suelen descalibrarse.

Así mismo, es necesario consolidar esta información en un cuadro donde se relacionen todos los equipos y los elementos que requieren mantenimiento, lo cual facilitará la gestión del líder de seguridad llevar a cabo el seguimiento y control requeridos y hacer contratar los mantenimientos que se requieran a tiempo.

○ Competencia del personal para prestar el servicio

La parte administrativa de la empresa verifica la competencia del personal que presta el servicio de turismo de aventura. Normalmente se escribe una lista de chequeo que permite verificar el cumplimiento de los requisitos de formación y experiencia exigidos para cada actividad / servicio a prestar.

El líder que maneja el grupo debería cumplir con un perfil específico, conforme a las actividades turismo de aventura que vaya a realizar.

En algunas actividades se requiere contar con certificación en la especialidad que vaya a desarrollar.

Cada empresa debería verificar el perfil necesario para cada cargo, de acuerdo con la normativa vigente. Este perfil debería estar documentado para garantizar que todas las personas de la empresa conozcan los requisitos exigidos para el cargo.

Ejemplo:

<p>NOMBRE DEL PROVEEDOR DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA Y/O LOGOTIPO</p>	<p>PERFIL DEL PERSONAL</p>	<p>SGSTA-F-005 Versión 0 08/10/2020 Pag. 1 de 1</p>
<p>DENOMINACIÓN DEL PUESTO</p>		
<p>Guía de turismo de aventura</p>		
<p>DEPENDENCIAS JERARQUICAS</p>		
<p>Departamento de Operaciones</p>		
<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</p>		
<p> </p>		
<p>COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO</p>		
<p>FORMACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Interpretación de señales meteorológicas, condiciones atmosféricas o ambientales; b) Técnicas de navegación y orientación cuando corresponda (tales como interpretación básica de mapas topográficos, leyenda de mapas y simbolismo, escala, curva de nivel, uso de brújula y orientación mediante señales naturales); c) Técnicas de gestión de grupos, estrategia de integración y resolución de conflictos; d) Estrategias de comunicación e instrucción; e) Requisitos básicos de seguridad en la actividad turística de aventura; f) Factores que contribuyen a la ocurrencia de accidentes; g) Peligros y riesgos ambientales comunes; h) Situaciones y procedimientos genéricos de emergencia adecuados; i) Procedimientos de primeros auxilios; 		



- j) Legislación y conservación del medio ambiente local;
- k) Información del medio ambiente y las comunidades locales específicas de la ubicación de la actividad de turismo de aventura:
- l) Técnicas para minimizar el impacto negativo en el medio ambiente;
- m) Reglas básicas de educación y habilidades sociales, y cuidado de la higiene personal,
- n) Requisitos legales y estatutarios

ACTITUDES O ATRIBUTOS

- a) Ser persuasivo, para convencer a la gente cuando sea necesario;
- b) Ser capaz de tomar y mantener el control, al dirigir, organizar y supervisar a las personas;
- c) Ser capaz de infundir confianza en las personas, establecer relaciones fácilmente, saber actuar y qué decir para que las personas se sientan cómodas, demostrando un comportamiento alentador y solidario;
- d) Ser capaz de escuchar, para tomar decisiones, animar a las personas a expresar sus opiniones y a consultar, escuchar y tener en cuenta sus opiniones;
- e) Ser empático y tolerante, saber lidiar con las diferencias de opinión para mostrar compromiso;
- f) Ser planificador (a corto plazo), programar con anticipación, valorar el establecimiento de objetivos, proyectar tendencias y desarrollar proyectos;
- g) Ser optimistas, tener una perspectiva positiva ante imprevistos;
- h) Ser flexible, para adaptarse fácilmente a diferentes situaciones;
- i) Ser perceptivo, consciente y capaz de comprender situaciones y ser capaz de analizar comportamientos del lenguaje corporal

APTITUDES

- a) Ser expresivo en la comunicación oral, como mantener a los participantes interesados y motivados en la actividad;
- b) Ser capaz de expresar y comprender el idioma de los participantes o un idioma acordado mutuamente con los participantes);
- c) Instruir de manera clara y articulada para asegurar una buena comprensión de las técnicas requeridas;
- d) Tener capacidad y aptitud física y mental para completar las actividades planificadas;

- e) Aplicar el liderazgo adecuado para guiar a otros de manera segura en la actividad particular del turismo de aventura;
- f) Tener el razonamiento lógico verbal necesario, p. ej. describir verbalmente un procedimiento en una cadena de pasos secuenciales;
- g) Capacidad de toma de decisiones, por ejemplo, en caso de emergencia;
- h) Capacidad de planificación, p. ej. establecer una secuencia lógica de pasos para lograr un fin específico;
- i) Técnicas de soporte vital básico (incluidas técnicas de reanimación cardiopulmonar y tratamiento de lesiones);
- j) Capacidad para utilizar equipo de emergencia, incluidas herramientas de comunicación.

Habilidades

- a) Ser expresivo en la comunicación oral, como mantener a los participantes interesados y motivados en la actividad;
- b) Ser capaz de expresar y comprender el idioma de los participantes o un idioma acordado mutuamente con los participantes);
- c) Instruir de manera clara y articulada para asegurar una buena comprensión de las técnicas requeridas;
- d) Tener capacidad y aptitud física y mental para completar las actividades planificadas;
- e) Aplicar el liderazgo adecuado para guiar a otros de manera segura en la actividad particular del turismo de aventura;
- f) Tener el razonamiento lógico verbal necesario, p. ej. describir verbalmente un procedimiento en una cadena de pasos secuenciales;
- g) Capacidad de toma de decisiones, por ejemplo, en caso de emergencia;
- h) Capacidad de planificación, p. ej. establecer una secuencia lógica de pasos para lograr un fin específico;
- i) Técnicas de soporte vital básico (incluidas técnicas de reanimación cardiopulmonar y tratamiento de lesiones);
- j) Capacidad para utilizar equipo de emergencia, incluidas herramientas de comunicación.

NOTA: Los requisitos de competencia de personal fueron tomados de la norma ISO 21102

EXPERIENCIA (Depende de la actividad de turismo de aventura a desarrollar)
PERSONAL CAPACITADO PARA EL PUESTO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

NOTA De acuerdo con el cargo se pueden solicitar certificaciones especializadas adicionales. Adicionalmente se necesita que el trabajador esté en actualización permanente y realizando actividades de turismo de aventura frecuentemente.

a) Comunicación con el personal, proveedores y con turistas y/o visitantes

Es necesario definir a información que se va a comunicar al personal y a los turistas y/o visitantes, la cual está definida en el numeral 7.4.3 de esta guía.

Cuando se es claro en la información brindada a los turistas y/o los visitantes, estos pueden implementar buenas prácticas de seguridad que aseguren menor probabilidad de ocurrencia de incidentes y/o accidentes.

Para esto, la empresa debería elaborar una lista de chequeo para verificar el cumplimiento de la comunicación.

En cuanto al manejo con los proveedores, se recomienda redactar un manual con las especificaciones técnicas de cada producto, equipo o elemento que se requiere, para una correcta y adecuada prestación de servicio y dar a conocer al proveedor cuando se vayan a adquirir productos. Esto hará que desde un inicio se maneje información clara y no haya margen de error al suministrar productos que no cumplan los requisitos técnicos indispensables para la actividad de turismo de aventura a desarrollar.

Al recibirlos, se debería contra las especificaciones solicitadas inicialmente.

b) Prestación del servicio

Los equipos de trabajo deberían tener definidos los protocolos de trabajo durante la operación de una actividad de turismo de aventura. El documento de verificación de condiciones de salud y la encuesta de prestación del servicio son elementos claves en el control de la operación.

En la guía de la norma técnica colombiana NTC 6507 incluido en este documento, se dan las directrices para el cumplimiento del servicio de guianza turística general. Estas directrices deberían ser complementadas con los requisitos de esta guía. En caso de también prestar el servicio de transporte turístico terrestre, se debería complementar con la NTC 6506.

Cada especialidad en turismo de aventura tiene requisitos específicos para la operación, por lo cual, cada establecimiento debería justar y/o adaptar las pautas dadas en esta guía, para cumplir los requisitos.

Todos los documentos que nos permitan gestionar y verificar el cumplimiento específico de la operación como son listas de chequeo y formatos estarán incluidos en este numeral.

Es necesario dar a conocer y cumplir los procedimientos de la empresa, tanto a interna como externamente, de manera que entre todos faciliten la gestión de la seguridad en las actividades de turismo de aventura.

8.2 Preparación y respuesta ante emergencias

La organización debe identificar las posibles situaciones de emergencia y sus repercusiones, y establecer y mantener planes y procedimientos de respuesta.

La organización se debe asegurar de que se disponga de los servicios apropiados, las personas competentes u otros recursos para aplicar los planes y procedimientos de respuesta a las emergencias.

La organización debe revisar sus planes y procedimientos de respuesta de emergencias.

La organización debe de poner de un procedimiento para recabar de cada participante la siguiente información mínima:

- a) Datos de identificación (por ejemplo, número de identificación, nombre completo);
- b) Datos de contacto en caso de emergencia (incluidos el nombre y los medios de contacto);
- c) Asistencia especial requerida;



d) La salud y las condiciones médicas.

La organización debe reunir, almacenar y utilizar los datos personales de acuerdo con los reglamentos y requisitos aplicables.

La organización debe poner a prueba periódicamente sus procedimientos de respuesta a las emergencias. Los resultados de la prueba serán documentados.

Se debe informar a los participantes de los planes de respuesta de emergencia antes de que comience la actividad.

El establecimiento debería contar con un plan de emergencias donde se tengan definidos los posibles peligros a los que puede exponerse el personal que presta el servicio y los turistas y/o visitantes. En este plan de emergencia también se deberían definir y priorizar las acciones por realizar en la empresa para evitar la ocurrencia de algún incidente y/o accidente.

Actualmente todas las empresas dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo deberían tener un plan de emergencias, el cual cumple los requisitos exigidos en esta norma, sin embargo, hay que tener en cuenta que ese plan de emergencias debería tener incluidos los peligros de la operación de las actividades de turismo de aventura.

Ese plan de emergencia debería tener, como mínimo:

- a)** Identificación de la empresa,
- b)** Identificación de la persona responsable del cumplimiento del plan,
- c)** Roles del personal que atiende la emergencia,
- d)** Identificación de posibles peligros,
- e)** Inventario de recursos con los que se cuenta entre ellos medios de comunicación como radios (tener en cuenta que en situaciones de emergencia los celulares fallan por congestión o daño en las redes),
- f)** Estrategias de evacuación de emergencia (teniendo en cuenta el clima, condiciones del terreno, horario, mecanismos de transporte al centro hospitalario más cercano,
- g)** Identificación del número de contacto con organismos de socorro cercanos (policía, fuerzas militares, defensa civil, cruz roja, bomberos, entre otros) y/o personas capacitadas para atender una emergencia,
- h)** Procedimientos de búsqueda y rescate,

- i) Gestión y manejo básico de crisis y
- j) Manejo de situaciones en caso de catástrofes naturales (medidas de seguridad y seguimiento).

Debería contarse con elementos del plan de emergencias como botiquín, camillas, extintores, cintas de seguridad, silbato, linterna, radios de comunicación, entre otros, y el personal debería siempre contar con los equipos y los elementos de protección que requiere cada actividad de turismo de aventura.

Este plan de emergencias debería revisarse periódicamente (mínimo una vez al año) y cada vez que suceda un evento, independiente de si hubo víctimas mortales o no. Esta revisión permite hacer ajustes y mejorar el documento, de manera que sea cada vez más funcional.

Se requiere que este plan de emergencias sea divulgado a todas las partes interesadas y se capacite al personal en su aplicación, dado que cada plan de emergencias es diferente de una empresa a otra, de una actividad a otra y de un lugar a otro, porque sus condiciones varían.

Dentro del entrenamiento del personal de la empresa para la atención de algún incidente y/o accidente, se deberían hacer simulacros con todas las posibles situaciones que puedan presentarse en la operación, de tal forma que el personal se vaya familiarizando con cada caso.

Algunas empresas cuentan con servicio de área protegida o tienen contratado un servicio de atención prehospitalaria que los apoya, en caso de que durante la actividad alguna persona sufra un percance que afecte su salud. Dicha estrategia es una buena decisión, ya que se cuenta con el apoyo de personal profesional de la salud, con preparación más avanzada para atender un siniestro. En caso de poder implementarlo se recomienda hacerlo.

Es necesario informar al potencial participante de las actividades de turismo de aventura que ofrece el prestador de servicios turísticos desde el momento de la reserva, de manera que este tenga la información clara, completa y conozca los riesgos a los que puede estar expuesto durante la actividad. Así mismo, se requiere conocer las condiciones de salud y experiencia de cada turista y/o visitante que vaya a participar en las actividades de turismo de aventura, para tener en cuenta las contraindicaciones que pueda tener la actividad y se puedan tomar las medidas preventivas pertinentes, a tiempo. En caso de ser su primera vez en la actividad, tenga poca experiencia y conforme al nivel del riesgo que tenga la actividad, el prestador de servicio debería ajustar la oferta, acorde a sus condiciones.



8.3 Gestión de incidentes

La organización debe establecer y mantener procedimientos para definir las responsabilidades y la autoridad para:

- Tratar, informar e investigar los incidentes;
- Adoptar medidas a fin de reducir las consecuencias derivadas de los incidentes;

La norma describe la gestión de incidentes que es cuando casi ocurre un accidente (no logra materializarse), sin embargo, es importante tener en cuenta también el reporte de actos y condiciones inseguras (la primera, acciones inseguras por parte de las personas y la segunda, condiciones del terreno, el sitio, los equipos, los elementos que puedan ocasionar un accidente). Al hacerlo, prevenimos situaciones incluso antes de que vayan a ocurrir y nos permite tener una prestación del servicio seguro.

Ejemplo:

Una persona que no siga las instrucciones dadas mientras realiza la actividad de turismo de aventura (acto inseguro)

Equipos en mal estado (condición insegura)

Para ello se define un procedimiento que estandarice el proceso.

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO	PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE ACTOS Y CONDICIONES INSEGURAS, INCIDENTES	SGSTA-D-001 Versión 1 31-10-2021 Pag. 1 de 2
-------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------

Objetivo

Permitir el reporte de actos, condiciones inseguras, incidentes en las actividades de turismo de aventura de (nombre del prestador de servicios de actividades de turismo de aventura) con el fin de adoptar medidas preventivas y/o correctivas seguras, que permitan proteger a las personas que participan en las actividades de turismo de aventura y tomar acciones para que ese suceso no se materialice o no se repita.

Alcance

Tiene aplicabilidad a todo el personal que participa en la operación de las actividades de turismo de aventura (tanto trabajadores como turistas y/o visitantes).

Documentos de referencia

NTC-ISO 45001:2018 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Requisitos con orientación para su uso

Generalidades

- **Peligro:** o factor de riesgo: denominado así «todo lo que podría producir un daño, o deterioro a una persona». También es, «la propiedad o aptitud intrínseca de algo para ocasionar daños».
- **Daño:** el conjunto de lesiones que el peligro ha producido sobre una persona. El art. 4 de la ley de prevención lo define como «las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo».
- **Riesgo:** probabilidad de que un peligro produzca un daño.
- **Accidente de trabajo:** definido en el art. 156 de la Ley General de la Seguridad Social como «es toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena».
- **Condición insegura:**
- **Acto inseguro:**
- **Incidente:**

Desarrollo

- **Responsables**

RESPONSABLES	RESPONSABILIDAD	FRECUENCIA
Líder de seguridad	Verifica que el formato de Reporte de actos y condiciones inseguras, incidentes se encuentre siempre actualizado y disponible a los trabajadores y turistas y/o visitantes. Realiza la inspección, define plan de acción y lo gestiona ante la administración Se encarga de implementar las acciones necesarias para evitar la ocurrencia de un accidente. Hace seguimiento a la eficacia de las medidas adoptadas.	De manera permanente.
Trabajadores, turistas y/o visitantes	Reportar actos y condiciones inseguras, incidentes al líder de seguridad mediante el diligenciamiento del formato (código del formato)	Cada vez que se identifiquen actos y condiciones inseguras, incidentes

○ Proceso

El Líder de seguridad verifica que el formato se encuentre actualizado y disponible cada vez que se vaya a realizar una actividad de turismo de aventura.

Cuando alguien identifica actos y condiciones inseguras y/o se presentan incidentes el trabajador encargado de la actividad de turismo de aventura debe realizar el reporte en el formato definido para ello y entregarlo al líder de seguridad y este lo gestionará ante sus superiores.

Durante los recorridos, el trabajador encargado de la actividad de turismo de aventura debe informar que el formato se encuentra disponible cuando lo requieran y motivar a los turistas y/o visitantes para que informen cualquier acto inseguro, condición insegura y/o peligro que identifiquen para reportarlo y tomar las medidas pertinentes a tiempo.

El líder de seguridad realiza la inspección, verifica la situación reportada y realiza plan de acción para intervenir la causa que lo haya originado.

Para ello se hace un análisis de causas para encontrar el motivo por el cual se presentó esa situación y lo reporta al responsable de la situación (hay destinos donde se practican actividades de turismo de aventura que son de propiedad de terceros o del municipio, entonces en ese caso, se hará el reporte al encargado del sitio y se hará seguimiento a las recomendaciones dadas, antes de volver a programar y/o vender otro evento en el mismo sitio.

En caso de ser de competencia de la empresa, se hará un plan de acción y se reportará a la administración, haciendo seguimiento a su implementación y posteriormente evaluando la eficacia de esa acción.

Anexos y registros

Reporte de actos y condiciones inseguras e incidentes

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

La documentación del incidente debe incluir, como mínimo, la siguiente información:

- a) Actividad;
- b) Fecha y hora;
- c) Ubicación;
- d) Las personas involucradas, como los participantes y el personal;
- e) Descripción de las condiciones ambientales, el equipo y las acciones o circunstancias particulares;
- f) Las probables causas y factores contribuyentes;
- g) La respuesta, incluido cualquier tratamiento médico;
- h) Consecuencias
- i) Medidas correctivas;
- j) Fuente de la información.
- k) La organización debe tener un procedimiento para registrar los incidentes

NOTA El registro y análisis de los incidentes ayuda a prevenir futuros incidentes, a evaluar la eficacia de un sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura y a controlar los riesgos

<p>NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO</p>	<p>REPORTE DE ACTOS Y CONDICIONES INSEGURAS, INCIDENTES</p>	<p>SGSTA-F-001 Versión 1 31-10-2021 Pag. 1 de 2</p>
<p>Actividad</p>		
<p>Fecha y hora del suceso</p>		
<p>Fecha y hora del reporte</p>		
<p>Ubicación</p>		
<p>Personas involucradas (interno y externo)</p>		

Acto inseguro	<input type="text"/>	Condición insegura	<input type="text"/>	Incidente	<input type="text"/>
Descripción del suceso o hallazgo (condiciones ambientales, el equipo y las acciones o circunstancias particulares)					
Posibles causas y/o factores que lo originan					
Consecuencias					
Medidas preventivas/correctivas					
Fuente de la información (datos de quien reporta)					
<p>Seguimiento a medidas correctivas</p> <p>Plazo</p> <p>Responsable</p> <p>Se cumplió SI NO</p> <p>Causas por la que no se cumplió</p> <p style="text-align: center;"> <input type="text"/> <input type="text"/> </p>					

Evaluación de la eficacia de la acción tomada ¿La acción tomada dio resultados favorables? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

Con este formato se busca que se pueda llevar la trazabilidad del reporte hasta finalizadas las acciones correctivas.

Se debería evitar realizar actividades de turismo de aventura hasta tanto se dé solución a la problemática presentada.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La organización debe determinar:

- Qué necesita ser monitoreado y medido;
- Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, según proceda, para asegurarse de resultados válidos;
- Cuando se debe realizar el control y la medición;
- Cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición;
- Cómo se deben documentar los resultados del seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación.

El seguimiento y la medición deben asegurar:

- a) La conformidad con los requisitos de los programas de gestión de la seguridad y los requisitos legales aplicables;
- b) La consideración de los incidentes y otros datos históricos;
- c) El examen de las experiencias de los participantes y su retroalimentación.



La organización debe retener la información documentada apropiada como prueba de los resultados.

La organización debe evaluar el desempeño en materia de seguridad y la eficacia de los resultados del sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura.

El prestador de servicios de actividades de turismo de aventura debería definir indicadores que le permitan evaluar periódicamente el sistema de gestión.

Así mismo, se pueden establecer otros mecanismos que permitan hacer seguimiento a la planeación y la implementación de los programas definidos en el sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura.

9.2 Auditoría interna

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información sobre si el sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura:

- Es conforme con:
- Los propios regustos de la organización para su sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura;
- Los requisitos de esta norma:
- Se aplica y mantiene eficazmente.

La organización debe:

- a) Planificar, establecer, ejecutar y mantener un programa o programas de auditoría (incluida la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la presentación de informes), en los que se tiene en cuenta la importancia de los procesos en cuestión y los resultados de las auditorías anteriores;
- b) Definir los criterios y el alcance de cada auditoría;
- c) Seleccionar a los auditores y realizar auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- d) Asegurarse de que los resultados de las auditorías se comuniquen a la administración pertinente; y
- e) Retener la información documentada como evidencia de la aplicación del programa de auditoría y de los resultados de esta.

El programa de auditoría de la organización debe tener en cuenta los resultados de las evaluaciones de los riesgos (véase el numeral 6.1.2) realizadas sobre las actividades de la organización y los resultados de auditorías anteriores.

El prestador de servicios de actividades de turismo de aventura debería realizar un seguimiento al avance de la ejecución, por medio de una auditoría.

Esta auditoría no puede ser realizada por personas de la misma área, para lograr la imparcialidad. Se recomienda hacerla en intervalos planificados (los cuales son definidos por la alta dirección) y se debería procurar hacerla mínimo una vez al año.

Se recomienda que mínimo dicha revisión sea una vez al año. Es el prestador de servicios de actividades de turismo de aventura quien determina su frecuencia.

Para ello esta auditoría se requiere seleccionar a una persona que tenga conocimiento en seguridad en turismo de aventura, que preferiblemente tenga formación como auditor y que no audite su propio proceso.

Se debería elaborar un programa de auditoría, en el cual se establecen las fechas en que van a llevarse a cabo, en qué periodo de tiempo, así como el tema y los auditores.

Ejemplo:

En caso de realizar una sola auditoría se recomienda utilizar un formato con la siguiente información:

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO	PROGRAMA DE AUDITORÍA	SGSTA-F-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA 1 DE 1
Fecha diligenciamiento	(Fecha en que se diligencia el formato)	
Alcance de la auditoría	(Cobertura de la auditoría, es decir extensión y límites)	
Criterio de la auditoría	(Normas bajo las cuales se compara la evidencia de la auditoria, ejemplo: legislación, normas ISO, procedimientos internos, entre otros.)	
Objetivos	(Objetivo a alcanzar con la auditoría)	
Auditor	(Persona que realiza la auditoría)	
Fecha auditoría	(Fecha programada para la auditoría)	



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

En caso de requerir varias auditorías en el año, se recomienda utilizar este esquema:

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO		PROGRAMA DE AUDITORÍA			SGSTA-F-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA 1 DE 1	
N°	ALCANCE DE LA AUDITORÍA	CRITERIO DE LA AUDITORÍA	OBJETIVOS	AUDITOR	FECHA AUDITORÍA	
1						
2						
3						

El auditor a su vez debería realizar el plan, que es su hoja de ruta a seguir durante la auditoría. En él se describe la programación o agenda (temas y horarios) en que se ejecutará en cada etapa de esta actividad.

Este plan de auditoría debería darse a conocer a la empresa, con anticipación, para que sea aprobado u objetado por parte de los responsables del sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura (líder de seguridad o administrativos).



Ejemplo:

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO		PROGRAMA DE AUDITORÍA		SGSTA-F-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA 1 DE 1	
Fecha diligenciamiento					
Alcance de la auditoría					
Criterio de la auditoría					
Objetivos					
Auditor					
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES	AUDITADO	AUDITOR
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Cargo		Cargo		Cargo	

9.3 Revisión por la dirección

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su continua idoneidad, adecuación y eficacia.

La revisión por la dirección debe incluir la consideración de:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección anteriores;
- b) Los cambios en los asuntos externos e internos que son pertinentes para el sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura;

Información sobre el desempeño en materia de seguridad de turismo de aventura, incluidas las tendencias en:

1. Las no conformidades y las medidas correctivas;
 2. Los resultados del seguimiento y la medición; y
 3. Los resultados de la auditoría;
- d) Oportunidades de mejora continua.

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora continua y la necesidad de introducir cambios en el sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura.

La organización debe retener la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

Con el resultado de la auditoría, el resultado de los indicadores, los informes de gestión, el cumplimiento de la política de seguridad, la gestión del cambio y demás soportes que evidencien la gestión sostenible de la empresa enunciados en este requisito, la alta dirección revisa y evalúa la importancia de implementar cambios a la planeación propuesta; así mismo, puede ajustar la política, los objetivos y los programas de seguridad.

<p>NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO</p>	<p>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>SGSTA-F-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA 1 DE 1</p>
<p>Fecha</p>		
<p>Asistentes a la revisión</p>		
<p>ACTIVIDAD</p>	<p>OBSERVACIONES</p>	
<p>Revisión cumplimiento del plan de acción de revisión por la dirección anterior</p>		
<p>Gestión del cambio durante la vigencia</p>		

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	SGSTA-F-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA 1 DE 1
No conformidades y acciones correctivas de la vigencia		
Evaluación del seguimiento y medición		
Resultado de la auditoría		
Oportunidades de mejora		
Comunicaciones de partes interesadas		
Cambios en las expectativas de partes interesadas		
Cumplimiento de objetivos y metas		
Desempeño de proveedores		
Eficacia de acciones para abordar riesgos y oportunidades		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

10 MEJORA

10.1 No conformidad y acción correctiva

Cuando se produzca una no conformidad, la organización debe:

a) Reaccionar a la no conformidad y, según preceda:

1. Empezar acciones para controlada y corregida; y
2. Tratar con las consecuencias;

b) Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, a fin de que no vuelva a producirse o se produzca en otro lugar, mediante:

1. Revisar la no conformidad;
2. Determinar las causas de la no conformidad; y



3. Determinar si existen, o podrían ocurrir, no conformidades similares;

- d) Implementar cualquier acción necesaria;
- e) Revisar la eficacia de toda acción correctiva emprendida; y
- f) Realizar cambios en el sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura, sí es necesario.

Las acciones correctivas deben ser apropiadas para los efectos de las no conformidades encontradas.

La organización debe retener la información documentada apropiada como evidencia de:

- La naturaleza de las no conformidades y las acciones posteriores adoptadas, y
- Los resultados de cualquier acción correctiva.

Siempre que se identifique una no conformidad, se deberían tomar acciones para controlar, corregir y evitar que vuelva a suceder.

Para realizar una correcta planeación y facilitar el seguimiento a esta no conformidad, se recomienda realizar un plan de acción o plan de mejora.

Este plan debería incluir como mínimo:

- Hallazgo (no conformidad),
- Causa (motivo que llevó a que se produzca la no conformidad),
- Solución propuesta (posible solución o soluciones para dar respuesta a la no conformidad),
- Responsable (persona o personas encargadas de ejecutar la actividad) y
- Plazo (fecha estimada para dar solución a esa no conformidad).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO	PLAN DE ACCIÓN	SGSTA-F-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA 1 DE 1
Hallazgo		
Causa		
Solución		
Responsable		
Plazo		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

10.2 Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura.

No es necesario esperar una fecha específica para realizar ajustes al sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura. Inmediatamente se evidencie un incumplimiento o una no conformidad es necesario tomar acciones para solucionarlo.



La mejora continua busca que, de manera permanente, se estén buscando estrategias y generando soluciones a las fallas y/o dificultades que se encuentran en el sistema de gestión y que pueden impactar negativamente la seguridad de la empresa. Esta mejora continua se hace teniendo en cuenta las observaciones y los requerimientos de trabajadores, clientes, proveedores y los resultados de la revisión por la alta dirección

Lo que busca el sistema de gestión de seguridad de turismo de aventura es que no quede en un proceso documental, que se realiza y se archiva, sino que sea un sistema de gestión enfocado en la mejora continua, es decir, que de manera permanente se esté evaluando y se tomen medidas correctivas oportunamente.

