

Departamento de Fomento

TURISMO AVENTURA

***Guía de Evaluación
Para los Procesos de:
Mantenimiento
Y Seguridad***

Setiembre, 2003

Índice

	<i>Pág.</i>
Introducción.....	5
Objetivos	6
Metodología.....	6
Descripción del Sistema.....	7
Sobre este Documento.....	10
Instructivo de Aplicación.....	12
Proceso de Recurso Humano.....	19
Objetivo.....	21
Alcance.....	21
Responsabilidades.....	21
Niveles de Servicios.....	21
Rec H:Generales.....	22
Proceso de Mantenimiento.....	25
Objetivo.....	27
Alcance.....	27
Responsabilidades.....	27
Niveles de servicios.....	28
Man: 0 Generales.....	28
Man: 1 Del Equipo.....	29
Man: 2 Infraestructura.....	31
Man: 3 Instalaciones Exteriores.....	32

Proceso de Seguridad.....	35
Objetivo.....	37
Alcance.....	37
Responsabilidades.....	37
Niveles de servicios.....	38
Seg: 0 Generales.....	38
Seg: 1 Del Equipo.....	39
Seg: 2 Infraestructura.....	40
Seg: 3 Sistemas de Seguridad.....	41
Seg: 4 Instalaciones Exteriores.....	42
Seg: 5 Reglamento Interno de Operación.....	43
Seg: 6 Charla de Orientación para el Turista.....	44
Seg: 7 Aspectos Técnicos de Operación según Especialidad: Cabalgatas.....	45
Seg: 8 Bicicletas.....	48
Seg: 9 Buceo.....	51
Seg: 10 Canopy.....	56
Seg: 11 Rápidos.....	60
Seg: 12 Caminatas.....	64
Seg: 13 Canyoning.....	67
Seg: 14 Rappel.....	71

Seg.15. Puentes Colgantes	75
Tabla de Resultados.....	76
Reporte de No Conformidades y Observaciones.....	79
Tabla de Información General	80
1. Constancia de Visita.....	81
2. Apéndice	
1- Manual para el Supervisor del Instituto Costarricense de Turismo.....	82
2- Modelo para la Elaboración de los Manuales de Proceso en las Empresas de Aventura.....	92

Introducción

En el mes de marzo del año 2001 surgió la inquietud por la regulación de las actividades de Turismo de Aventura, dando origen al Decreto N° 29421-S-MEIC-TUR, como medio para garantizar el desarrollo y la seguridad de este sector que es uno de los motores innovadores de nuestra industria turística.

Posteriormente en el mes de marzo del 2003, se publica la primera reforma al mencionado decreto, siendo acompañado de otra modificación, publicada en el mes de mayo del año 2003. Todo lo anterior refleja la preocupación mostrada tanto por la empresa privada como por el ente rector del Turismo y otros actores interesados en el ordenamiento y mejoramiento continuo del sector.

El objetivo de la normativa legal vigente, ha sido la obtención de ventajas competitivas a nivel de actividad turística, fomentando a través de las empresas un aseguramiento en la calidad desde la perspectiva de Mantenimiento, Seguridad y el personal a nivel de Guías de las empresas. A tal efecto esta propuesta define valores mínimos que deben alcanzar las empresas de Turismo de Aventura, que constituirán argumentos comerciales de enorme atractivo para los intermediarios del sector servicios, o bien para el consumidor final.

El documento final define bajo una concepción genérica y que tiene como propósito fomentar la organización de las empresas, los aspectos fundamentales del proceso de prestación a nivel de Guías, Mantenimiento y la Seguridad, de manera que se asegura, que simultáneamente toda la organización trabaja bajo una perspectiva de Calidad Total. Lo anterior conlleva a la optimización de la eficiencia de los procesos empresariales y del rendimiento profesional de los recursos asignados a los mismos.

Costa Rica una vez más se ha convertido en el pionero de una serie de productos y servicios de Calidad, este movimiento está en marcha y ha sido impulsado por el Instituto Costarricense de Turismo y por entidades como el Instituto Nacional de Aprendizaje, el Ministerio de Salud y por los empresarios comprometidos con el futuro que quieren garantizar el éxito de una novedosa actividad, bajo la filosofía de la seguridad para los usuarios.

Por lo siguiente el Instituto Costarricense de Turismo con el apoyo de estas dependencias se ha encargado del diseño y la implementación de un sistema para revisar y valorar los procedimientos en materia de Guías de turismo, Seguridad y Mantenimiento de las empresas dedicadas al turismo de aventura. El sistema aquí descrito cumple con el doble criterio de ser apropiado para Costa Rica y estar basado en tendencias internacionales. Al mismo tiempo toma en cuenta la preocupación del ICT, como de todos los interesados por la seguridad del turista, del personal y la protección de nuestros recursos naturales.

Objetivos del Sistema por Procesos en empresas de Turismo de Aventura:

La implementación de la revisión de los procesos específicos aplicables a las empresas de turismo de aventura, tiene definidos como sus objetivos principales los siguientes:

- ❖ La Seguridad en nuestras empresas de Turismo de Aventura es un sistema efectivo que integra esfuerzos de todos para poder definir, diseñar, fabricar e instalar un producto o servicio cuyos costos sean económicos, además de que proporcionen la total satisfacción del turista.
- ❖ Informar al turista sobre los niveles de Seguridad, así como de otras variables que inciden en los servicios de las empresas que se encuentren debidamente reguladas por el Instituto Costarricense de Turismo.
- ❖ Servir de instrumento a la política oficial de fomento de la actividad turística responsable y profesional, con el sentido de indicarle a los empresarios del sector la ventaja que puede suponer la implantación objetiva y realista de un sistema de procesos en sus organizaciones, para mejorar su competitividad y consecuentemente, sus resultados empresariales.
- ❖ Considerar dicha herramienta de evaluación, con vistas a facilitar la elaboración de futuros proyectos, al poner de manifiesto la seguridad como la piedra angular de la competitividad, ya que su implantación incide en resultados que repercuten en ámbitos tales como la productividad y la imagen de la empresa, entre otros.
- ❖ La evaluación de las empresas mediante la aplicación de la herramienta de Revisión de los Procesos en las actividades de Turismo de Aventura, contribuirá como estímulo y emulación entre las diferentes organizaciones, para una mejoría de los servicios prestados al turista.

Metodología

El equipo de profesionales realizó un análisis de la normativa existente, tanto a nivel de alcances como de limitaciones y sostuvo una serie de reuniones con representantes del Instituto Nacional de Aprendizaje, del Ministerio de Salud y de empresarios del sector, bajo el apoyo de la Comisión de Turismo de Aventura, que se estableció para este propósito.

Se estudiaron las propuestas a nivel de documentos identificados como Manuales de Operación y que corresponden al esfuerzo de grupos de empresarios que desarrollaron una serie de especificaciones para la operación de sus actividades, también se conocieron los perfiles de programas de capacitación elaborados por el Instituto Nacional de Aprendizaje, además se analizó el tema de la Calidad en el Sector Turístico bajo la necesidad de adoptar las medidas oportunas e implantar la base de un sistema de registro y control en dirección a las Normas Internacionales ISO 9000, como elemento y paso previo de garantía del servicio ofrecido al cliente y diferenciación del producto turístico. Este tipo de herramienta y su interpretación objetiva constituye una referencia integral para la implantación de un programa de Aseguramiento del Mantenimiento, Seguridad y el Servicio del Guía, paralelo a la obtención de estándares de calidad familiares para nuestros promotores y consumidores internacionales.

Luego se preparó una serie de criterios y prosiguió la preparación del documento de medición, que en un principio se presentó en forma preliminar ante los miembros de la Comisión de Turismo de Aventura y de varios empresarios en particular. Luego se incorporaron estas primeras observaciones y se realizan los ajustes correspondientes, para ser sometidos a una discusión final, a través de un Taller de Validación con los representantes del sector de Turismo Aventura, realizado el 8 de setiembre del 2003. Posteriormente bajo los alcances de la sesión de Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo N° 5268, artículo 5, inciso IX, del 23 de setiembre del 2003, queda aprobado para su publicación en La Gaceta.

Descripción del Sistema

Se han elaborado los lineamientos con vistas a asegurar los procesos de servicio del Guía, Seguridad y Mantenimiento en todas las categorías de empresas y actividades turísticas dedicadas al turismo de aventura. A partir de una herramienta genérica se procede a establecer los lineamientos técnicos requeridos para la revisión de los procesos en las empresas de aventura, a saber: Canopy, Puentes Colgantes, Bungee, Rafting, Kayak, Neumáticos, Buceo, Snorkel, Rappel, Escalar, Ciclismo de Montaña, actividades hípicas y caminatas.

Las categorías enunciadas se encuentran en apego a lo establecido en el decreto N° 29421-S-MEIC-TUR, asimismo lo indicado en el Decreto N° 31095-MEIC-S-TUR, publicado en la Gaceta del 31 de marzo del 2003, y por último a lo referido en el Decreto N° 31168-MEIC-S-TUR, publicado en la Gaceta del 22 de mayo del 2003.

El cuerpo de la herramienta pretende aplicar la revisión de los procesos a nivel de Guías, Mantenimiento, Seguridad, Reglamento Interno de Operación en las empresas de aventura y asimismo verificar el contenido de la Charla de Orientación para el Cliente, y los aspectos técnicos de operación según especialidad para las diferentes modalidades de empresas, como cierre del manual.

En estas áreas se identifica su Objetivo, Alcance, Responsabilidades, y los Niveles de Servicio sometidos a revisión. Para valorar los niveles de servicio se han desarrollado para los mismos una serie de preguntas al mejor estilo de un cuestionario simple, que refleja si la empresa cumple con el ítem pertinente, bajo una respuesta ya sea positiva o negativa, que se encuentra sujeta a que la empresa aporte la documentación, o evidencia pertinente, según lo relacionado.

A continuación se identifican los componentes básicos para cada uno de los procesos identificados en las empresas de Turismo Aventura:

Proceso de Recurso Humano

- ❖ Requisitos Generales del Guía de Turismo

Proceso de Mantenimiento

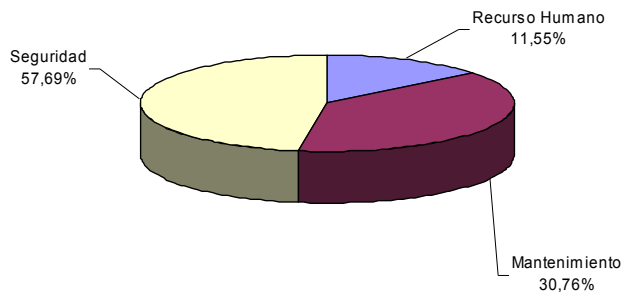
- ❖ Requisitos generales
- ❖ Equipo
- ❖ Infraestructura
- ❖ Instalaciones Exteriores

Proceso de Seguridad

- ❖ Requisitos Generales
- ❖ Equipo
- ❖ Infraestructura
- ❖ Sistemas de Seguridad
- ❖ Instalaciones Exteriores
- ❖ Reglamento Interno de Operación
- ❖ Charla al turista
- ❖ Aspectos técnicos de operación según especialidad

En total se han identificado ciento treinta (130) preguntas dentro del cuerpo básico de este cuestionario, de las cuales quince (15) pertenecen al tema del Recurso Humano (Guías), cuarenta (40) pertenecen al tema de Mantenimiento y setenta y cinco (75) a la Seguridad.

De lo anterior se deduce que predominan tres capítulos básicos, los cuales tienen una participación porcentual representada según el siguiente gráfico:



El 11,55% representa lo atinente al tema de los Guías, dentro del Proceso de Recurso Humano, el 30,76% al Proceso de Mantenimiento para rematar con el 57,69% que sitúa las variables de seguridad en las empresas de turismo de aventura.

Se desprende que cada una de las secciones, esta compuesta por una serie de preguntas. Estas a su vez responden a una serie de conceptos que serán ponderados de acuerdo a las características que le confieren cada ítem. Sus particulares valores serán sumados, dando como resultado una puntuación parcial o total, a la que le corresponde un porcentaje, según sea para cada sección.

La suma total de estos puntajes, proporcionará la equivalencia que determinará la categoría de la empresa evaluada, sin dejar de pasar por alto que las empresas de turismo de aventura deberán alcanzar un 70% para calificarse. Su participación porcentual va a depender del nivel que pueda alcanzar en los temas de Personal (Guías), Mantenimiento y Seguridad, según el detalle gráfico anterior.

Según las características de la empresa existen conceptos que no deben ser evaluados, en este caso se describirá en el rectángulo, la abreviatura N.A. (No aplica) y se restarán estos puntos del total que corresponde a la sección o capítulo, sometido a evaluación.

Para que una empresa se someta a esta evaluación deberá en principio documentar sus procesos según las tres áreas identificadas, a la vez deberá presentar ante el Instituto Costarricense de Turismo dichos procedimientos, para su correspondiente revisión previa. Una vez los técnicos tengan identificado el perfil de la empresa, se tendrá que llevar a cabo una serie de visitas de campo para determinar y valorar in situ, y de conformidad a la evidencia aportada por la empresa conocer cual es el nivel de compromiso que se ha establecido de parte de la interesada para con el tema de la responsabilidad ante el turista y su personal.

Mediante esta revisión de despacho como de las visitas de campo pertinentes los funcionarios podrán asignar el nivel de procedimientos alcanzado por la empresa y consecuentemente asignar un porcentaje de participación. La labor de campo conlleva a un recorrido de verificación por las instalaciones para valorar que los procesos mostrados como la evidencia disponible se ajustan a los estándares de cumplimiento.

Sobre este documento:

Este documento contiene los elementos necesarios para administrar el sistema de revisión de los procesos de Guías, Mantenimiento, Seguridad; asimismo del Reglamento Interno y de la Charla al Turista como parte integral del capítulo de Seguridad.

A continuación se detallan los componentes de este documento:

1. La Guía de Evaluación que describe los requisitos para una empresa de turismo de aventura que pueda recibir una calificación de aprobación en términos de porcentajes (el 70% define que cumple con los estándares mínimos).
2. Formulario resumen de la evaluación aplicada a las empresas de turismo de aventura.
3. Formulario para el reporte de no conformidades y observaciones.
4. Formulario o Tabla de Información General sobre las características de la empresa, cuya información será la base para alimentar la página web del Instituto Costarricense de Turismo, para empresas Declaradas Turísticas.
5. Manual del Supervisor del Instituto Costarricense de Turismo, para la aplicación de las evaluaciones en las empresas de Turismo de Aventura.
6. Constancia de visita.
7. Modelo para la elaboración de los manuales de procesos en las empresas de aventura.

Estamos claros que este primer esfuerzo pretende responder a un modelo integral y homogéneo de evaluación, que tiene como propósito fundamental el Aseguramiento de la Calidad en el campo de los Guías, el Mantenimiento y la Seguridad, como respuesta a una metodología que responde a las tendencias de apertura y globalización que se viven en nuestros días, y en el marco de las estrategias de competitividad que están basadas en el uso productivo de los recursos, y el éxito de empresas que requieren ser dinámicas, con una permanente elevación de la calidad en procesos, productos o servicios.

Todo lo anterior implica un paso trascendental en la industria turística, o sea la autorregulación de las empresas en el cumplimiento de sus metas de calidad, la búsqueda de estándares de calidad de nivel internacional, y la información veraz a los consumidores sobre las características de sus productos / servicios.

Instructivo de Aplicación

Para efecto de la aplicación de este Manual se debe entender como tales los siguientes conceptos:

Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una **no conformidad** detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una **no conformidad** potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Acreditada por INA: Capacitación específica al área en que se desempeña igual o superior a 400 horas, que fue impartida por una empresa, Asociación, Cooperativa o de cualquier otra razón social que haya sometido el diseño de la acción formativa a aprobación del Instituto Nacional de Aprendizaje y este haya manifestado por escrito que cuenta con su aval técnico para la ejecución.

Amortiguador de caída: elemento o dispositivo que formando parte integrante del cinturón, permite frenar la caída, absorbiendo parte de la energía desarrollada en la misma amortiguando las posibles oscilaciones del usuario.

Argollas de D: deben fabricarse en acero forjado, se montan sobre la correa porta argollas, de tal manera que el desplazamiento resultante sea de 90° para facilitar el enganche de los mosquetenos.

Arnés: parte del cinturón de seguridad constituida por bandas o elementos flexibles que reparte, por zonas del cuerpo distintas a la cintura, los posibles esfuerzos originados durante su utilización.

Arnés torácico: arnés relativo exclusivamente a la parte superior del tronco.

Chicken line: cuerda que se encuentra atada alrededor de la balsa y ajustada por medio de argollas.

Conformidad: cumplimiento de un requisito.

Costuras: las costuras se harán siempre en línea recta y su objeto será conseguir una mayor resistencia del conjunto, o dar mayor consistencia a la fijación de elementos metálicos. Al terminar las costuras, el hilo debe ser fijado o atado convenientemente para evitar que sus puntos puedan soltarse. Las costuras necesarias para unir los elementos de los cinturones se deben fabricar

con hilo especial de lino, cableado de 8 hebras y encolado, o de uno similar dependiendo del material del cinturón.

Credencial del ICT: Corresponde al carné de identificación que le otorga el Instituto Costarricense de Turismo, una vez alcanzada la capacitación específica igual o superior a 400 horas a los Guías de Turismo formados por el Instituto Nacional de Aprendizaje, o por cualquier otra razón social que se haya sometido al diseño de la acción formativa a aprobación del INA

Cuerda de amarre: serán de fibra natural, artificial o mixta, de trenzado y diámetro uniforme y carecerán de imperfecciones (raspas, empalmes, etc.).

Bote: bote neumático que se utiliza en el rafting.

Defecto: incumplimiento de un requisitos asociado a un uso previsto o especificado.

Deporte de aventura: actividad recreativa que involucra un nivel de habilidad físico-deportiva con riesgo identificado y en contacto directo con la naturaleza.

Diseño y desarrollo: conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

Documento: información y medio de soporte.

D-rings: argollas que se encuentran en los extremos de la balsa a la cual está atada el chicken line.

Dry suit: traje de plástico que protege herméticamente a las personas del agua fría.

Eddy: remolino de agua que se puede encontrar detrás de una piedra o en la curva del río.

Eddy Fence: línea divisoria entre la corriente del río y el eddy.

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Elemento de cuero: el cuero debe ser de primera calidad, tendrá espesor uniforme y carecerá de cicatrices, grietas, cortes o defectos que puedan mermar sus características.

Elementos metálicos: todos los elementos metálicos de los cinturones presentarán un buen aspecto superficial, careciendo de grietas, rebabas, aristas vivas, etc. Los accesorios a excepción de los remaches, deben ser de acero forjado a estampa con un acabado resistente a la corrosión o de acero inoxidable o estar protegidos contra la misma mediante un recubrimiento apropiado.

Las superficies deben ser lisas y libres de bordes cortantes.

Además, deben tener una resistencia aproximadamente igual a la total de la correa de la cintura.

Todo el cinturón y los accesorios metálicos de la línea acolladora (salvo los remaches) deben resistir una tensión de carga de 1814 kg. sin agrietarse, quebrarse ni deformarse permanentemente.

Elementos textiles: serán de fibra natural, artificial o mixta y estarán constituidos por bandas homogéneas y tupidas de buena calidad.

Eslinga de seguridad: línea flexible (cuerda o banda) que se utiliza para asegurar el cinturón de seguridad a una línea de vida o punto de anclaje fijo, la eslinga va unida al cinturón por medio de un mosquetón.

Estrategia: La estrategia define qué, cómo, dónde y para qué de los recursos, lógicamente promoviendo su plena contribución al desarrollo del potencial de la empresa. Define cómo conseguir los objetivos fijados, siguiendo el camino trazado por la política.

Evidencia objetiva: datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Nota: la evidencia objetiva puede obtenerse por medio de la observación, medición, ensayo/prueba y otros medios.

Experto técnico: persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar.

Faja: parte del cinturón que rodea la cintura. Puede estar constituida por más de una banda de igual o diferente anchura y espesor. Deben confeccionarse con materiales flexibles que carecerán de empalmes y deshilachaduras. Los cantos o

bordes no den tener aristas vivas que puedan causar molestias innecesarias. En las fajas de cuero, la parte de carne debe estar vuelta hacia el cuerpo del usuario.

Flip: cuando el bote se voltea durante el descenso de un rápido.

Flip line: cuerda que utiliza el guía para enderezar el bote después del flip.

Haltey roberts: uno de los varios tipos de válvulas que se pueden encontrar en los botes.

Hebillas: dispositivo utilizado para graduar el ajuste del cinturón, alrededor del cuerpo del usuario y para ajustar la longitud de la eslinga de seguridad. El sistema de cierre se construirá de forma que no pueda producirse una apertura imprevista. Cuando el sistema de cierre de la faja sea mediante hebijones sobre agujeros, aquellos no tendrán una sección menor que la correspondiente a un diámetro de cinco milímetros y colocados en posición de enlace normal, resaltarán sobre el trinquete de la hebilla al menos 2 mm.

High side: o maniobra de lado alto, la que se utiliza para evitar un flip.

Hypalon: unos de los materiales con los que se construyen las balsas.

Información: datos que poseen significado.

Inspección: evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

Instructivo: Están documentada al menos en cuanto a su alcance y frecuencia y responsabilidad de realización.

Kayak: embarcación con el casco cerrado, solo tiene una abertura para el tripulante, que navega sentado.

Keeper: hueco que recicla.

Leafields: uno de los tipos de válvulas que se pueden encontrar en los botes.

Línea de vida: línea horizontal o vertical extendida entre dos puntos de anclaje fijo, independientemente de la superficie de trabajo y a la cual se asegura la eslinga, bien sea amarrándola o por medio de una conexión deslizante adecuada.

Cuando sean cuerdas de alambre deben tener por menos 12.7 mm de diámetro nominal y estar enganchadas a dos puntos de anclaje fijo.

Las líneas de vida y los puntos anclaje fijo: deben estar en la capacidad de soportar un peso mínimo de 2500 kg.

Materiales: los materiales empleados en la confección de los cinturones de seguridad cumplirán lo indicado a continuación.

Mejora continua: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Misión: Determina el propósito o razón de ser por la que la empresa se diferencia del resto de las compañías de su sector.

Mosquetón: elemento metálico de cierre seguro, mediante el que generalmente se une el extremo libre del elemento de amarre a un punto de anclaje, o a otra zona de conexión de los cinturones de sujeción con más de una zona de conexión. El mecanismo de apertura y cierre será de fácil manejo y construido en acero forjado y de forma que, una vez cerrado, no pueda producirse una apertura fortuita del mismo.

Nivel técnico INA: capacitación específica al área en que se desempeña igual o superior a 400 horas.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Piragüismo: deporte que se realiza navegando en aguas bravas o en aguas tranquilas.

Política: marca una dirección o área de actuación, orienta mediante guías de actuación globales y define un objetivo cuantitativo a alcanzar. Asimismo limita las condiciones a respetar. La política marca las directrices básicas de la empresa.

Primeros auxilios: asistencia que se le presta a una persona accidentada o enferma antes de llegar a un centro hospitalario.

Procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: un proceso es cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a éste y suministre un producto a un cliente interno o externo.

Proceso de calificación: proceso para demostrar la capacidad para cumplir los requisitos especificados.

Procesos estratégicos: soportan y despliegan las políticas y estrategias de la organización.

Procesos operativos: constituyen la secuencia de valor añadido, desde la comprensión de las necesidades del mercado o de los clientes hasta la utilización por los clientes del producto o servicio, llegando hasta el final de la vida útil.

Proyecto: proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

Punto de anclaje: parte no integrante del cinturón sobre el que se fija o apoya el elemento de amarre.

Rafting: río de aguas turbulentas, que tienen tramos de navegación difícil, con rápidos, fuertes corrientes, remolinos, olas y saltos de agua.

Rápido: parte del curso de un río en que la corriente se hace muy rápida como consecuencia de alguna alteración del relieve.

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Revisión: actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Sección: área que corresponde a la que se recorre en el río.

Sistema: conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Stooppers: hueco que detiene el bote.

Strainers: o colador. Obstáculo en el río causado por un árbol caído en el agua.

Throw bag: o cuerda de rescate. Bolsa que contiene una determinada cantidad de cuerda y se utiliza para rescatar personas en el agua o balsas.

Twarts: tubos espaciadores que mantienen la balsa rígida.

Validación: confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

Verificación: confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Valores: creencias sobre lo que es deseable, valioso, y justificable. Los valores son los cimientos sobre los cuales se edifican los demás conceptos claves de la empresa.

Visión: determina los objetivos a medio y largo plazo de la empresa. Es decir, cómo la empresa quiere verse en relación a la satisfacción de sus clientes actuales y potenciales, con respecto a sus productos y servicios actuales y futuros.

Wrap: es cuando el bote queda atorado contra una piedra o cualquier obstáculo en el río.

*Proceso de
Recurso Humano
Bajos los Alcances de
Mantenimiento y
Seguridad*

ICT Instituto Costarricense De Turismo	PROCESO DE RECURSO HUMANO Bajo los Procesos de Mantenimiento y Seguridad	REF- T. AVENT – PRH-01 Pág. 20 de 82
TUR-AVENTURA		Edición: 1 Setiembre 2003

1- OBJETIVO

2- ALCANCE

3- RESPONSABILIDADES

4- NIVELES DE SERVICIO

<p style="text-align: center;">ICT</p> <p style="text-align: center;">Instituto Costarricense De Turismo</p> <p style="text-align: center;">TUR-AVENTURA</p>	<p>PROCESO DE RECURSO HUMANO</p> <p>Bajo los Procesos de Mantenimiento y Seguridad</p>	<p style="text-align: center;">REF- T. AVENT – PRH-01</p> <p style="text-align: center;">Pág. 21 de 82</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Edición: 1</p> <p style="text-align: center;">Setiembre 2003</p>
---	--	--

1- OBJETIVO

Evaluar el desempeño del recurso humano en empresas que se dediquen a la actividad del turismo de aventura, en los procesos de diseño, conducción y manejo de turistas.

2- ALCANCE

Aplica a todo el recurso humano que labora en empresas que se dediquen a prestar un servicio de esparcimiento comercial al público en general, las cuales se catalogan como de “Turismo de Aventura”, e involucran un nivel de habilidad físico-deportivas con riesgo identificado y en contacto directo con la naturaleza, dentro de las cuales se clasifican, entre otras las siguientes actividades:

- a. Guías de Turismo de Travesías. (Caminatas)
- b. Guías de Turismo de Bicicletas. (Ciclismo de Montaña y vías públicas)
- c. Guías de Turismo de Aventura en Rápidos. (White water rafting en balsa, kayak, canoa hawaiana en mar)
- d. Guías de Turismo en Mar y Aguas Planas (Buceo, Snorkel y Scuba-diving, kayak)
- e. Guías de Turismo de Aventura en Cuerdas y Cables (Canopy, descensos o Rapel, Escaladas, Puentes Colgantes, Bungee Jumping)
- f. Guías de Turismo de Cabalgata. (Actividades hípicas)
- g. Guías de Espeleoturismo.

3. RESPONSABILIDADES

El personal de la empresa tendrá que evidenciar el manejo de todos los procedimientos de diseño, conducción y manejo de técnicas para la atención de turistas para asegurar la calidad del mismo. Asimismo, velar por la conservación de los recursos naturales.

<p style="text-align: center;">ICT</p> <p style="text-align: center;">Instituto Costarricense De Turismo</p>	<p>PROCESO DE RECURSO HUMANO</p> <p>Bajo los Procesos de Mantenimiento y Seguridad</p>	<p>REF- T. AVENT – PRH-01</p> <p>Pág. 22 de 82</p>
<p style="text-align: center;">TUR-AVENTURA</p>		<p>Edición: 1</p> <p>Setiembre 2003</p>

4- NIVELES DE SERVICIO

Rec-0: Generales a Nivel de Seguridad

4.0.1 Existe evidencia que el personal de guiado de la empresa aplica los procedimientos del diseño, conducción y manejo de turistas según lo indica el “Manual de Seguridad”.

Ponderación: 1

4.0.2 Existe evidencia que el Guía conoce las políticas y objetivos de la calidad de la empresa según los indica el “Manual de Seguridad”.

Ponderación: 1

4.0.3 Existe evidencia documental en poder de la empresa que el personal de guiado cuenta con credencial de Guía de Turismo emitida por el Instituto Costarricense de Turismo.

Ponderación: 1

4.0.4 Existe evidencia documental en poder de la empresa que los Guías cuenta con formación certificada en

Fundamentos de Turismo.

Sí No

Ética Profesional

Sí No

Primeros Auxilios y Respiración Cardiopulmonar (RCP)

Sí No

Atención y Guiados de Turistas.

Sí No

4.0.5 Existe evidencia de que el Guía tiene acceso inmediato al “Manual de Seguridad”.

Ponderación: 1

4.0.6 Existe evidencia documental, electrónica o en audiovisual que compruebe que el recurso humano responsable del guiado ejecuta procedimientos de información, orientación y preparación al turista previo a la ejecución del servicio según lo indica el “Manual de Seguridad”.

Ponderación: 1

<p style="text-align: center;">ICT</p> <p style="text-align: center;">Instituto Costarricense De Turismo</p>	<p>PROCESO DE RECURSO HUMANO Bajo los Procesos de Mantenimiento y Seguridad</p>	<p>REF- T. AVENT – PRH-01 Pág. 23 de 82</p>
<p style="text-align: center;">TUR-AVENTURA</p>		<p>Edición: 1 Setiembre 2003</p>

- 4.0.7 Existe evidencia documental, que el responsable del guiado colabora en la planificación, la elaboración, diseño de rutas y definición de equipos requeridos en el servicio, según lo indica el “Manual de Seguridad”.
Ponderación: 1
- 4.0.8 Existe evidencia documental, que el responsable del guiado (Jefe o responsable de Guías) verifica la manipulación de los equipos utilizados por los turistas y guías, se asegura que cumpla con las especificaciones, instructivos o protocolo que indica el “Manual de Seguridad” previo a la realización del tour.
Ponderación: 1
- 4.0.9 Existe evidencia de que el Guía conoce el instructivo o protocolos de supervivencia en el medio donde se desempeña la actividad y Manual de contingencia que debe estar dentro del “Manual de Seguridad”.
Ponderación: 1
- 4.0.10 Existe evidencia de que el recurso humano responsable del guiado aplica la evaluación de la calidad del servicio y aplica la ética en la prestación de servicios y en su relación con el medio ambiente.
Ponderación: 1
- 4.0.11 Existe evidencia que el recurso humano responsable del guiado aplica el instructivo o protocolo de manejo de emergencias y primeros auxilios que debe estar dentro del “Manual de Seguridad”.
Ponderación: 1
- 4.0.12 Existe evidencia que el recurso humano responsable del guiado revisa y comprueba que los equipos utilizados por los turistas continúan en perfectas condiciones durante la ejecución del servicio, según lo debe indicar el “Manual de Seguridad”.
Ponderación: 1

<p style="text-align: center;">ICT</p> <p style="text-align: center;">Instituto Costarricense De Turismo</p>	<p>PROCESO DE RECURSO HUMANO</p> <p>Bajo los Procesos de Mantenimiento y Seguridad</p>	<p>REF- T. AVENT – PRH-01</p> <p>Pág. 24 de 82</p>
<p style="text-align: center;">TUR-AVENTURA</p>		<p>Edición: 1</p> <p>Setiembre 2003</p>

Rec 0: Generales a Nivel de Mantenimiento

- 4.0.1 Existe evidencia de que el Guía tiene acceso inmediato al “Manual y programa de Mantenimiento del Equipo”, para cada actividad que se realice.
Ponderación: 1
- 4.0.2 Existe evidencia documental, que el responsable del guiado (Jefe o responsable de Guías) verifica el estado del equipo y se asegura que cumpla con las especificaciones, instructivos o protocolo que indica el fabricante según consta en el “Manual de Mantenimiento”.
Ponderación: 1
- 4.0.3 Existe evidencia documental, que el responsable del guiado (Jefe o responsable de Guías) verifica el estado y manipulación del equipo que utilizan los demás guías y los turistas previo a la realización del tour, según lo indica el “Manual de Seguridad y Mantenimiento”.
Ponderación: 1

Proceso de Mantenimiento

<p>ICT</p> <p>Instituto Costarricense De Turismo</p>	<p>PROCESO</p> <p>MANTENIMIENTO</p>	<p>REF. T. AVENT- PM-02</p> <p>Pág. 26 de 82</p>
<p>TUR-AVENTURA</p>		<p>Edición: 1</p> <p>Agosto de 2003</p>

SUMARIO

- 1- OBJETIVO**
- 3- ALCANCE**
- 3- RESPONSABILIDADES**
- 4- NIVELES DE SERVICIO**

<p>ICT</p>		<p>REF. T. AVENT-</p>
------------	--	------------------------------

Instituto Costarricense De Turismo TUR-AVENTURA	PROCESO DE MANTENIMIENTO	PM-02 Pág. 27 de 82
		Edición: 1 Setiembre 2003

1- OBJETIVO

Revisar los procesos de las empresas que se dediquen a la actividad de Turismo de Aventura, específicamente en el proceso de mantenimiento a nivel de instalaciones, equipo y del medio ambiente, tanto para uso del cliente como del personal de servicio.

2- ALCANCE

Aplica, aquellas empresas que se dediquen a prestar un servicio de esparcimiento comercial al público en general, las cuales se catalogan como de "Turismo de Aventura, e involucran un nivel de habilidad físico-deportivas con riesgo identificado y en contacto con la naturaleza, dentro de las cuales se clasifican, entre otras las siguientes actividades:

- a. Turismo de Travesías
- b. Turismo de Bicicletas
- c. Turismo de Aventura en Rápidos
- d. Turismo en Mar y Aguas Planas
- e. Turismo de Aventura en Cuerdas y Cables (canopy, Bungee, rapel, escalada, puentes colgantes, similares y afines)
- f. Turismo de Cabalgata

3- RESPONSABILIDADES

La dirección de la empresa asignará una o varias personas quienes tendrán entre otras funciones coordinar los servicios de mantenimiento y asegurar que se respetan las instrucciones establecidas para alcanzar los niveles de calidad de la empresa y protección del ambiente.

El responsable de este apartado establecerá, de acuerdo con las políticas y objetivos de calidad de la empresa, los indicadores necesarios en el mantenimiento para asegurar la calidad del mismo.

Instituto Costarricense De Turismo TUR-AVENTURA	PROCESO DE MANTENIMIENTO	PM-02 Pág. 28 de 82
		Edición: 1 Setiembre 2003

4- NIVELES DE SERVICIO

Man 0: Generales

- 4.0.1 La empresa cuenta con un Manual de Mantenimiento en el que, para cada actividad e instalación se han identificado los equipos y el tipo de mantenimiento a realizar y la frecuencia de las mismas.
- 4.0.2 Todas las actividades de mantenimiento, son registradas en la bitácora respectiva. Dicho documento deberá ser conservado durante su período de vigencia o, como mínimo, durante un año.
- 4.0.3 El responsable o responsables de mantenimiento mantiene un archivo, convenientemente ordenado y actualizado, con toda la documentación correspondiente al mantenimiento de los equipos.
- 4.0.4 El Manual de Mantenimiento establece lo referente a las inspecciones y revisiones de las instalaciones y equipo que deberán llevarse a cabo por la(s) persona(s) que designe la empresa. (Autoevaluación)
- 4.0.5 La empresa evidencia que el servicio de mantenimiento dispone de un almacén o taller (stock de repuestos) en el que se mantiene una reserva de repuestos o sustitutos que permita afrontar cualquier reparación que afecte el servicio al cliente.
- 4.0.6 En el Manual de Mantenimiento de la empresa se estipulan los procedimientos a seguir en caso de averías que pudieran afectar la seguridad y/o comodidad de los clientes.

<p style="text-align: center;">ICT</p> <p style="text-align: center;">Instituto Costarricense De Turismo</p>	<p>PROCESO DE</p> <p>MANTENIMIENTO</p>	<p style="text-align: center;">REF. T. AVENT- PM-02</p> <p style="text-align: center;">Pág. 29 de 82</p>
<p style="text-align: center;">TUR-AVENTURA</p>		<p style="text-align: center;">Edición: 1</p> <p style="text-align: center;">Setiembre 2003</p>

- 4.0.7 La empresa dispone de formulas impresas para la comunicación de anomalías en las instalaciones o equipo por parte del cliente.
- 4.0.8 El responsable de mantenimiento realiza el control de los trabajos subcontratados y archiva toda la documentación correspondiente a los trabajos realizados por los subcontratistas (facturas, lista de recambios o piezas utilizadas, etc.). El Inspector del ICT podrá solicitar dichos comprobantes a criterio.

Man 1: Del Equipo

- 4.1.1 La empresa como parte de su política de Mantenimiento evidencia que su equipo se encuentra en buen estado debiendo de repararse o sustituirse cualquiera que presente anomalías.
- 4.1.2 La empresa evidencia que los elementos y accesorios de seguridad y protección, por ejemplo: cascos, chalecos, arneses, cuerdas, monturas, similares y afines, en lo que respecta a su funcionamiento y capacidad es comprobado periódicamente.
- 4.1.3 La empresa evidencia que los equipos y accesorios a utilizar y sus modificaciones han sido aprobados y certificados por compañías internacionales o nacionales (con excepción de poleas, monturas y estribos en actividades afines), como UIAA, NFPA, CE, ANSI, OSHA, ASTM u otras entidades especializadas.
- 4.1.4 El Manual de Mantenimiento incluirá una revisión, con periodicidad mínima semanal, por parte de los servicios de mantenimiento o persona responsable encargada, del correcto estado y funcionamiento de los elementos de equipamiento.

<p style="text-align: center;">ICT</p> <p style="text-align: center;">Instituto Costarricense De Turismo</p> <p style="text-align: center;">TUR-AVENTURA</p>	<p>PROCESO DE</p> <p>MANTENIMIENTO</p>	<p style="text-align: center;">REF. T. AVENT- PM-02</p> <p style="text-align: center;">Pág. 30 de 82</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Edición: 1</p> <p style="text-align: center;">Setiembre 2003</p>
---	--	--

- 4.1.5 La inspección semanal es realizada por el personal pertinente, que informará de las anomalías detectadas al servicio de mantenimiento mediante la presentación de boletas o similares.
- 4.1.6 Se evidencia que toda anomalía detectada e informada en los procesos de inspección semanal será objeto de reparación o sustitución inmediata.
- 4.1.7 Los procedimientos de Mantenimiento establecen que todos los elementos a nivel de equipo cuyo funcionamiento no sea obvio dispondrán, de las instrucciones necesarias para su uso de parte del cliente.
- 4.1.8 Dichas instrucciones estarán redactadas de forma clara y esquemática en aquellos idiomas acordes a la demanda de la empresa.
- 4.1.9 La empresa evidencia que lleva un control documentado/electrónico de la vida útil de su equipo, de acuerdo a las especificaciones del fabricante.
- 4.1.10 La empresa evidencia que todo su equipo es almacenado en un sitio seguro y protegido de la inclemencia del tiempo.
- 4.1.11 La empresa evidencia que aquellos equipos y accesorios a utilizar por el turista son revisados y almacenados diariamente según tallas/tamaños, así como su correspondiente clasificación (cabeza, tórax, etc.), con las claras excepciones del equipo pesado (canoas de fibra de vidrio).

<p style="text-align: center;">ICT</p> <p style="text-align: center;">Instituto Costarricense De Turismo</p>	<p>PROCESO DE MANTENIMIENTO</p>	<p style="text-align: center;">REF. T. AVENT- PM-02</p> <p style="text-align: center;">Pág. 31 de 82</p>
<p style="text-align: center;">TUR-AVENTURA</p>		<p style="text-align: center;">Edición: 1</p> <p style="text-align: center;">Setiembre 2003</p>

Man 2: Infraestructura

- 4.2.1 Se evidencia por parte de la empresa que todos los sistemas integrales de infraestructura tienen su respectivo plano de Diseño, asimismo la correspondiente bitácora de construcción, Valoración Estructural, firmados por un profesional responsable.
- 4.2.2 Se evidencia por parte de la empresa que tiene a disposición un Manual Técnico de Construcción, referido a las resistencias y capacidades de los materiales utilizados en su diseño.
- 4.2.3 La empresa evidencia que ha establecido la capacidad de carga ambiental y física, para cada una de sus instalaciones o equipo, así como sus propiedades físicas y mecánicas.
- 4.2.4 Se evidencia por parte de la empresa que los sistemas integrales de infraestructura son objeto de las revisiones establecidas por su fabricante o instalador, o por un especialista en este tipo de instalaciones.
- 4.2.5 La empresa evidencia que dispone de los medios humanos y técnicos necesarios para la inmediata reparación de cualquier avería a nivel de infraestructura, sea esta propia o subcontratada.
- 4.2.6 Todos los equipos de los sistemas de infraestructura son objeto de las inspecciones previstas en los correspondientes procedimientos.

<p style="text-align: center;">ICT</p>		<p style="text-align: center;">REF. T. AVENT-</p>
---	--	--

Instituto Costarricense De Turismo TUR-AVENTURA	PROCESO DE MANTENIMIENTO	PM-02 Pág. 32 de 82
		Edición: 1 Setiembre 2003

4.2.7 La empresa evidencia que los ascensores, gradas y cualquier otro sistema de elevación y descenso que pueda ser utilizado por personas, serán objeto de las tareas de mantenimiento previstas por su fabricante o instalador o, en su caso, por un especialista en este tipo de aparatos.

4.2.8 En el caso de proyectos nuevos se evidencia por parte de la empresa que en el sitio donde se va a desarrollar su infraestructura turística tiene a disposición un estudio de suelos anual, referido a las condiciones del mismo, avalado por un profesional responsable. Si el Inspector lo considera necesario se solicitará a proyectos en operación

4.2.9 Se evidencia por parte de la empresa que tiene a disposición un estudio anual de árboles, referido a la resistencia, como condiciones y capacidad de éstos. Tratándose de especies para uso de interés turístico o que se encuentran en los puntos inmediatos a la infraestructura de la empresa con fines turísticos.

Asimismo, dispone de un estudio posterior a un evento cuando sea necesario. Dicha información podrá ser solicitada a criterio del Inspector.

Man 3: Instalaciones Exteriores

4.3.1 El Manual de Mantenimiento incluye una revisión, con periodicidad mínima mensual, del correcto estado y funcionamiento de las instalaciones exteriores y su equipo.

4.3.2 La inspección mensual tiene por objeto informar de las anomalías detectadas al servicio de mantenimiento mediante un control a través de boletas o similares, en las cuales se evidencia que se han llevado a cabo las respectivas acciones correctivas.

ICT	REF. T. AVENT-
------------	-----------------------

Instituto Costarricense De Turismo TUR-AVENTURA	PROCESO DE MANTENIMIENTO	PM-02 Pág. 33 de 82
		Edición: 1 Setiembre 2003

- 4.3.3 Todos los equipos deberán de encontrarse, en todo momento, en buen estado de conservación y funcionamiento.
- 4.3.4 La empresa evidencia que toda anomalía en equipos detectada e informada por el cliente es objeto de inmediata reparación o sustitución.
- 4.3.5 Toda anomalía en las instalaciones exteriores detectada e informada en los procedimientos de inspección mensual será objeto de inmediata reparación o sustitución.
- 4.3.6 La comprobación de los parámetros de la calidad del agua de consumo (temperatura, pH, etc.) son registrados en los correspondientes libros.
- 4.3.7 La empresa evidencia el cumplimiento, a través de libros, reportes de trabajo o sistema similar, de las tareas y frecuencias del Manual de Mantenimiento de las instalaciones exteriores.
() Sí () No
- 4.3.8 La empresa planifica las revisiones e inspecciones junto con el mantenimiento de las edificaciones.
- 4.3.9 La empresa evidencia y comprueba que las tareas de mantenimiento, se llevan a cabo de la forma establecida
- 4.3.10 En el caso de encontrar deficiencias significativas (por su importancia o repetición) el responsable de mantenimiento lo pondrá en conocimiento del Director, para su tratamiento como situación adversa al mantenimiento.

Instituto Costarricense De Turismo TUR-AVENTURA	PROCESO DE MANTENIMIENTO	PM-02 Pág. 34 de 82
		Edición: 1 Setiembre 2003

4.3.11 Cuando la actividad demanda la utilización de elementos vivos como árboles, ríos y otros, la empresa evidencia su política de conservación de las especies y el elemento natural.

4.3.12 La empresa evidencia un registro y control de especies identificadas, posibles enfermedades, estabilidad del terreno y sistema radical adecuado de aquellas especies de uso turístico o localizadas en los puntos inmediatos a las instalaciones exteriores, a criterio del Inspector del ICT.

Proceso de Seguridad

<p>ICT Instituto Costarricense De Turismo</p>	<p>PROCESO DE SEGURIDAD</p>	<p>REF. T. AVENT- PS-03 Pág. 36 de 82</p>
<p>TUR-AVENTURA</p>		<p>Edición: 1 Fecha: agosto de 2003</p>

SUMARIO

- 1- OBJETIVO**
- 4- ALCANCE**
- 3- RESPONSABILIDADES**
- 4- NIVELES DE SERVICIO**

<p>ICT</p>		<p>REF. T. AVENT- PS-03</p>
------------	--	---

Instituto Costarricense De Turismo	PROCESO DE SEGURIDAD	Pág. 37 de 82
TUR-AVENTURA		Edición: 1 Setiembre 2003

1- OBJETIVO

El objetivo es revisar los procesos de las empresas que se dediquen a la actividad de Turismo de Aventura, específicamente en el proceso de seguridad a nivel de operación, instalaciones y equipo, tanto de uso para el cliente, como del personal de planta.

2- ALCANCE

Aplica, aquellas empresas que se dediquen a prestar un servicio de esparcimiento comercial al público en general, las cuales se catalogan como de "Turismo de Aventura", e involucran un nivel de habilidad físico-deportivo con riesgo identificado y en contacto directo con la naturaleza, dentro de las cuales se clasifican, entre otras las siguientes actividades:

- a. Turismo de Travesías
- b. Turismo de Bicicletas
- c. Turismo de Aventura en Rápidos
- d. Turismo en Mar y Aguas planas
- e. Turismo de Aventura en Cuerdas y Cables
- f. Turismo de Cabalgata.

3- RESPONSABILIDADES

La dirección del establecimiento asignará una o varias personas quienes tendrán entre otras funciones coordinar los servicios de seguridad y verificar que se respetan las instrucciones establecidas para alcanzar los niveles de calidad y seguridad de la empresa.

El responsable o responsables de seguridad establecerán, de acuerdo con las políticas y objetivos de calidad de la empresa, los indicadores en los procesos de seguridad necesarios para asegurar el nivel de servicio.

ICT		REF. T. AVENT- PS-03
------------	--	---------------------------------

Instituto Costarricense De Turismo TUR-AVENTURA	PROCESO DE SEGURIDAD	Pág. 38 de 82 Edición: 1 Setiembre 2003
--	---------------------------------	--

4- NIVELES DE SERVICIO

Seg 0: Generales

- 4.0.1 La empresa cuenta con un Manual de Seguridad en el que, para cada actividad e instalación se han identificado las acciones a realizar en materia de seguridad para el cliente y el personal.
- 4.0.2 Todas las actividades de Seguridad, son registradas en la bitácora respectiva. Dicho documento deberá ser conservado y actualizado periódicamente.
- 4.0.3 El responsable de seguridad mantiene un archivo, convenientemente ordenado y actualizado, con toda la documentación correspondiente a los equipos y accesorios de seguridad.
() Sí () No
- 4.0.4 El Manual de Seguridad establece lo referente a las inspecciones y revisiones de las instalaciones y equipo que permita mantener los estándares de seguridad.
() Sí () No
- 4.0.5 En el Manual de Seguridad de la empresa se estipulan los procedimientos a seguir en caso de emergencias que pudieran afectar la seguridad y/o comodidad de los clientes y personal de la empresa.
- 4.0.7 El responsable de seguridad conoce y aplica las recomendaciones de los servicios subcontratados en aspectos de Seguridad, esta información esta documentada y archivada.

ICT		REF. T. AVENT- PS-03
-----	--	-------------------------

<p style="text-align: center;">Instituto Costarricense De Turismo TUR-AVENTURA</p>	<p style="text-align: center;">PROCESO DE SEGURIDAD</p>	<p style="text-align: center;">Pág. 39 de 82 Edición: 1 Setiembre 2003</p>
---	--	---

- 4.0.7 En el Manual de Seguridad se evidencia que la empresa cuenta con un programa de capacitación y actualización dentro de este campo por actividad/servicio al turista.
- 4.0.8 La empresa evidencia que todo su personal tiene la capacitación adecuada para actuar en caso de emergencia en cualquiera de sus actividades turísticas, de conformidad a las funciones que le han sido asignadas.
- 4.0.9 La empresa evidencia que cuenta con un Manual de Seguridad para Guías que permita alcanzar estándares de seguridad para el personal de la empresa y de los turistas en todo momento.

Seg 1: Del Equipo

- 4.1.1 La empresa como parte de su política de Seguridad evidencia que tiene mecanismos establecidos para asegurarse que las medidas a tomar originadas de su Manual de Mantenimiento se cumplan.
- 4.1.2 La empresa evidencia que los equipos de seguridad y protección para el cliente, por ejemplo: cascos, chalecos, arneses, cuerdas, monturas, similares y afines, en lo que respecta a su seguridad es comprobado periódicamente.
- 4.1.3 La empresa evidencia que por medio de su Manual de Seguridad controla el cumplimiento de las revisiones propuestas en el Manual de Mantenimiento.
- 4.1.4 La empresa posee procedimientos de seguridad que le permitan verificar que las recomendaciones de las inspecciones periódicas (semanales, mensuales, etc.) se están aplicando.

Instituto Costarricense De Turismo TUR-AVENTURA	PROCESO DE SEGURIDAD	PS-03 Pág. 40 de 82
		Edición: 1 Setiembre 2003

4.1.5 Los procedimientos de Seguridad establecen que todos los elementos a nivel de equipo cuyo funcionamiento no sea obvio dispondrán, de las instrucciones necesarias para su uso de parte del cliente.

4.1.6 Dichas instrucciones estarán redactadas de forma clara y esquemática en los idiomas a los segmentos de mercado que opera la empresa.

4.1.7 Se cuenta con el equipo técnicamente requerido según la actividad desarrollada por la empresa para actuar en caso de emergencias.

4.1.8 La empresa evidencia que el equipo de seguridad utilizado tiene certificación y garantía a nivel nacional e internacional, para cumplir con su propósito.
() Sí () No

Seg 2: Infraestructura:

4.2.1 Se evidencia de parte de la empresa que los sistemas de infraestructura cuentan con un dispositivo de Seguridad desarrollado por su fabricante o instalador, o por un especialista en este tipo de instalaciones.

4.2.2 El establecimiento evidencia que cuenta con equipo propio o subcontratado, y que dispone de los medios humanos y técnicos necesarios para la inmediata atención de cualquier emergencia a nivel de infraestructura.

ICT	REF. T. AVENT- PS-03
------------	---------------------------------

Instituto Costarricense De Turismo	PROCESO DE SEGURIDAD	Pág. 41 de 82
TUR-AVENTURA		Edición: 1 Setiembre 2003

4.2.3 Todos los equipos de seguridad de los sistemas de infraestructura son objeto de las inspecciones previstas en los correspondientes procedimientos.

4.2.4 La empresa evidencia que la infraestructura desarrollada tiene algún tipo de garantía, con respecto a su seguridad.

4.2.5 La empresa evidencia que los ascensores, gradas y cualquier otro sistema de elevación y descenso cuentan con un dispositivo de seguridad diseñado por su fabricante o instalador o, en su caso, por un especialista en este tipo de aparatos.

4.2.6 Con independencia de las revisiones de mantenimiento los ascensores, y cualquier otro sistema de elevación y descenso susceptible de ser utilizado por personas, la empresa evidencia su garantía, con respecto a la seguridad de su diseño.

Sí No

Seg 3: Sistemas de seguridad

4.3.1 La empresa evidencia que cumple con todos los sistemas y equipos de seguridad requeridos por las Autoridades nacionales para el desarrollo de sus actividades de turismo de aventura.

4.3.2 La empresa evidencia que todos los sistemas y equipo de seguridad son objeto de las revisiones previstas por sus fabricantes o instaladores o, en su caso, por un especialista.

4.3.3 La empresa tiene mecanismos de seguimiento y comprobación, sobre sus sistemas de seguridad, permitiéndole la implementación de las inspecciones y revisiones previstas en sus reglamentos.

ICT		REF. T. AVENT- PS-03
------------	--	---------------------------------

Instituto Costarricense De Turismo TUR-AVENTURA	PROCESO DE SEGURIDAD	Pág. 42 de 82 Edición: 1 Setiembre 2003
--	---------------------------------	--

- 4.3.4 A nivel de planta física existen de forma visible, planos o croquis, así como instructivos referidos a la ubicación de los equipos de seguridad.
- 4.3.5 La empresa evidencia que cuenta con un plan de emergencias mediante el cual se han establecido las instrucciones precisas para actuar en estos casos, según la modalidad de actividad/servicios.
- 4.3.6 La empresa evidencia que cuenta con un Plan de Contingencia, mediante el cual se han identificado las acciones a realizar, según la modalidad de sus servicios.
- 4.3.7 La empresa evidencia la comprobación de resultados durante los simulacros de incidentes, asimismo, que estos se llevan a cabo de la forma establecida. Para ello la empresa deberá llevar a cabo como mínimo un simulacro anual.
() Sí () No
- 4.3.8 En el caso de encontrar deficiencias significativas (por su importancia o repetición) el responsable de seguridad lo pondrá en conocimiento de los superiores, para su tratamiento como situación adversa a la seguridad.

Seg 4: Instalaciones exteriores

- 4.4.1 Toda anomalía referida a la seguridad en las instalaciones exteriores detectada e informada es objeto de inmediata reparación o sustitución.
- 4.4.2 La empresa planifica las revisiones e inspecciones reglamentarias y su inclusión en los Manuales de seguridad de sus instalaciones.

ICT		REF. T. AVENT- PS-03
-----	--	---------------------------------

Instituto Costarricense De Turismo	PROCESO DE SEGURIDAD	Pág. 43 de 82
TUR-AVENTURA		Edición: 1 Setiembre 2003

4.4.3 El resultado de estas supervisiones será registrado y archivado por el responsable de seguridad hasta la incorporación de los datos en los indicadores correspondientes.

Seg 5: Reglamento Interno de Operación

4.5.1. Se indica el horario en que se realizan las actividades y se ofrecen los servicios.

Sí No (Espacios para el auditor)

4.5.2. Se indican las condiciones bajo las cuales se pueden o no realizar las actividades.

Sí No

4.5.3. Se indican las condiciones físicas mínimas que debe tener el usuario para la realización de la actividad.

Sí No

4.5.4 Se especifican los riesgos que pueden presentarse durante la realización de las actividades.

Sí No

4.5.5 Se refiere al comportamiento que debe guardar el usuario durante su estancia y durante el desarrollo de las actividades.

Sí No

4.5.6 Se establecen medidas de seguridad que debe cumplir el turista mientras se presten los servicios.

Sí No

4.5.7 Se indican las actividades o acciones que debe realizar el turista para disminuir el impacto ambiental en donde se desarrollarán las actividades.

Sí No

ICT		REF. T. AVENT- PS-03
------------	--	---------------------------------

Instituto Costarricense De Turismo	PROCESO DE SEGURIDAD	Pág. 44 de 82
TUR-AVENTURA		Edición: 1 Setiembre 2003

Seg 6: Charla de orientación al turista

- 4.6.1. Se le indica al cliente los grados de riesgos al desarrollar la actividad.
 Sí No (Espacios para el auditor)
- 4.6.2 Se le indica al cliente de las condiciones físicas, edad mínima y máxima que debe tener el usuario para la realización de cada actividad que se vaya a practicar.
 Sí No
- 4.6.3 Se le indican al cliente los riesgos previsibles que pueden presentarse durante el desarrollo de la actividad.
 Sí No
- 4.6.4 Se le mencionan los seguros que cubre la empresa durante la prestación del servicio.
 Sí No
- 4.6.5 Se le mencionan al cliente las condiciones bajo las cuales se pueden y no realizar las actividades.
 Sí No
- 4.6.6 Se le menciona al cliente el comportamiento que debe guardar durante su estancia y/o recorrido.
 Sí No
- 4.6.7 Se dan a conocer las medidas de seguridad que debe cumplir el turista durante su estancia y/o recorrido.
 Sí No
- 4.6.8 Se indican las acciones que debe realizar el usuario para disminuir el impacto ambiental en donde se desarrollarán las actividades.
 Sí No
- 4.6.9 Se le informa al cliente sobre el ecosistema y la biodiversidad del área donde se realizan las actividades.
 Sí No

ICT		REF. T. AVENT- PS-03
------------	--	---------------------------------

Instituto Costarricense De Turismo	PROCESO DE SEGURIDAD	Pág. 45 de 82
TUR-AVENTURA		Edición: 1 Setiembre 2003

Seg 7: Aspectos Técnicos de Operación según Especialidad Empresas o Actividades de Cabalgatas.

La empresa dispone de un centro de operaciones ya sea propio o arrendado, dotado de un sistema de comunicación que a la vez esta enlazado con el sitio donde se desarrolla la actividad.

Sí No

4.7.2 La empresa cuenta con la Póliza de Responsabilidad Civil, y la Póliza de Riesgos del Trabajo.

Sí No

4.7.3 La empresa tiene un área con los elementos necesarios a nivel de equipos y accesorios para ilustrar a sus turistas acerca del tipo de actividad por realizar según especialidad. (Cable escuela, área de monta, etc.)

Sí No

4.7.4 La empresa demuestra con documentos de un veterinario que los equinos han sido desparasitados como mínimo cada tres meses.

Sí No

4.7.5 La empresa deberá portar el certificado emitido por el MAG, o algún otro laboratorio particular acreditado por el MAG que certifique a sus animales como negativos a la Anemia Infecciosa Equina (AIE).

Sí No

4.7.6 La empresa tiene un Guía líder, debidamente calificado y acreditado.

Sí No

4.7.7 Se debe llevar a cabo por parte del Guía la revisión del equipo entre los clientes al inicio y durante el tour.

Sí No

4.7.8 Se pone en práctica el sistema de revisión de los equinos por el Guía al inicio y durante del tour.

Sí No

ICT		REF. T. AVENT- PS-03
------------	--	---------------------------------

<p style="text-align: center;">Instituto Costarricense De Turismo</p> <p style="text-align: center;">TUR-AVENTURA</p>	<p style="text-align: center;">PROCESO DE SEGURIDAD</p>	<p style="text-align: center;">Pág. 46 de 82</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Edición: 1 Setiembre 2003</p>
---	--	---

4.7.9 Las sillas o monturas se ajustan de acuerdo a la anatomía del caballo y van en proporción al cliente (niño, adulto).

Sí No

4.7.10 En los viajes el Guía lleva el siguiente equipo, como mínimo:

a- Equipo igual al que utiliza el turista, además:

b- Maletín de primeros auxilios (personas)

c- Maletín de primeros auxilios (equinos) viajes de más de 2 horas.

d- Capa con abertura a los lados (poncho)

e- Bota de cuero (preferiblemente)

f- Cuerdas extra para tirar de otro caballo

g- Gorra, sombrero, o casco

h- Sistema de comunicación con la base (radio, celular, walkie talkie, etc.)

i- De ser necesario llevar cuchillo, cuando el tour es superior a las dos horas.

j- Disponer dentro de su equipo de un pito.

Sí No

4.7.11 No se llevan clientes bajo los efectos del licor o drogas.

Sí No

4.7.12 El guía tendrá el derecho y la obligación de rechazar cualquier cliente que no esté física o mentalmente apto para el viaje.

Sí No

4.7.13 No se recomienda el tour para mujeres embarazadas.

Sí No

4.7.14 Se le consulta al turista si es la primera vez que realiza el tour o monta a caballo.

Sí No

4.7.15 Si no hay un mínimo de dos (2) guías, para grupos de más de cuatro personas (uno adelante y otro atrás, no se puede hacer el tour).

Sí No

Instituto Costarricense De Turismo	PROCESO DE SEGURIDAD	Pág. 47 de 82
TUR-AVENTURA		Edición: 1 Setiembre 2003

4.7.16 El tour no se puede hacer si existen condiciones climáticas adversas, como fuertes vientos, tormentas o lluvias, etc.

Sí No

4.7.17 Se imparte la charla de Seguridad y se verifica que los clientes la entienden, comprobándolo mediante simulación.

Sí No

4.7.18 Los guías se someten a las mismas reglas de seguridad que los clientes.

Sí No

4.7.19 Solamente los Guías Certificados para el tour a caballo pueden operar el mismo.

Sí No

4.7.20 Todos los equipos utilizados por el personal y clientes son certificados por entidades reconocidas.

Sí No

4.7.21 La empresa debe proveer al turista que va a realizar el tour, el siguiente equipo:

a- Caballo bien equipado

b- Silla de montar o montura

c- Mantillones de tela no de espuma (para evitar el calor y sudor excesivo)

d- Linga de acción para socar cincha.

e- Gurupera

f- Pechero para ajustar la montura (Bredaguero)

g- Acción que va al estribo

h- Estribo

i- Bozal (con freno , o sin freno)

j- Capa

k- Casco

Sí No

ICT		REF. T. AVENT- PS-03
------------	--	---------------------------------

Instituto Costarricense De Turismo	PROCESO DE SEGURIDAD	Pág. 48 de 82
TUR-AVENTURA		Edición: 1 Setiembre 2003

4.7.22 La empresa dispone de una Bodega de alimentos para los equinos, en excelentes condiciones de iluminación y ventilación natural.

Sí No

4.7.23 La empresa tiene en un lugar visible para el turista un Croquis o diagrama del recorrido.

Sí No

4.7.24 La empresa tiene a disposición del turista una pizarra con información referida a las características y restricciones del tour.

Sí No

4.7.25 Se han localizado unidades de Servicios sanitarios en el punto de salida del tour.

Sí No

Seg 8: Aspectos Técnicos de Operación según Especialidad Empresas o Actividades de Bicicletas para Turismo.

4.8.1 La empresa dispone de un centro de operaciones, equipado y rotulado según su actividad o servicio.

Sí No

4.8.2 La empresa evidencia que el centro de operaciones es propio o arrendado.

Sí No

4.8.3 La empresa evidencia que el centro de operaciones esta dotado de un sistema de comunicación que a la vez esta enlazado con el sitio donde se desarrolla la actividad.

Sí No

4.8.4 La empresa cuenta con la Póliza de Responsabilidad Civil.

Sí No

4.8.5 La empresa cuenta con la Póliza de Riesgos del Trabajo.

Sí No

ICT		REF. T. AVENT- PS-03
------------	--	---------------------------------

Instituto Costarricense De Turismo TUR-AVENTURA	PROCESO DE SEGURIDAD	Pág. 49 de 82 Edición: 1 Setiembre 2003
--	---------------------------------	--

4.8.6 La empresa tiene un área con los elementos necesarios a nivel de equipos y accesorios para ilustrar a sus turistas acerca del tipo de actividad por realizar según especialidad. (Cable escuela, área de monta, etc.)

Sí No

4.8.7 La empresa tiene documentada la charla de orientación al cliente, o esta disponible en otro medio electrónico, para su información.

Sí No

4.8.8 Los guías tienen carné del Instituto Costarricense de Turismo.

Sí No

4.8.9 La empresa tiene un Guía Líder debidamente certificado y acreditado.

Sí No

4.8.10 Se lleva a cabo la revisión del equipo entre los clientes al inicio y durante el tour.

Sí No

4.8.11 Se pone en práctica el sistema de revisión de bicicletas por el Guía al inicio y durante el tour.

Sí No

4.8.12 La bicicleta se ajusta a la anatomía del cliente.

Sí No

4.8.13 En los viajes el Guía lleva como equipo mínimo:

- a- Equipo igual al que utiliza el turista
- b- Maletín de primeros auxilios
- c- Pito
- d- Llave múltiple para bicicleta
- e- 1 neumático extra
- f- Herramientas para reparar cadena
- g- Sistema de comunicación con la base (radio, celular, walkie talkie, etc.)

Sí No

ICT		REF. T. AVENT- PS-03
------------	--	---------------------------------

Instituto Costarricense De Turismo	PROCESO DE SEGURIDAD	Pág. 50 de 82
TUR-AVENTURA		Edición: 1 Setiembre 2003

4.8.14 No se llevan clientes bajo los efectos del licor o drogas, o que padezca de osteoporosis o con problemas cardiacos o epilepsia.

Sí No

4.8.15 El guía tendrá el derecho y la obligación de rechazar cualquier cliente que no esté física o mentalmente apto par el viaje.

Sí No

4.8.16 No se recomienda el tour para mujeres embarazadas.

Sí No

4.8.17 Se le consulta al turista si es la primera vez que realiza el tour.

Sí No

4.8.18 Se debe contar al menos con dos guías para cada tour, con grupos superiores a cinco pasajeros.

Sí No

4.8.19 El tour no se puede hacer si existen condiciones climáticas adversas, como fuertes vientos, tormentas, lluvias, etc.

Sí No

4.8.20 Se imparte la charla de Seguridad y se verifica que los clientes la entienden, comprobándolo mediante la simulación.

Sí No

4.8.21 Los guías se someten a las mismas reglas de seguridad que los clientes.

Sí No

4.8.22 Solamente los Guías Certificados para el tour en bicicleta pueden operar el mismo.

Sí No

4.8.23 Todos los equipos utilizados por el personal y clientes son certificados por entidades reconocidas.

Sí No

ICT		REF. T. AVENT- PS-03
------------	--	---------------------------------

Instituto Costarricense De Turismo	PROCESO DE SEGURIDAD	Pág. 51 de 82
TUR-AVENTURA		Edición: 1 Setiembre 2003

4.8.24 La empresa debe proveer al turista que va a realizar el tour, el siguiente equipo:

- a- Bolso para equipo
- b- Neumáticos
- c- Caja de parches
- d- Inflador
- e- Ánfora
- f- Paletas plásticas para llantas
- g- Casco certificado para ciclismo
- h- Guantes para ciclismo.

Sí No

4.8.25 La empresa cuenta con servicios sanitarios en el punto de partida del tour.

Sí No

Seg 9: Aspectos Técnicos de Operación según Especialidad Empresas o Actividades de Buceo

4.9.1 La empresa dispone de un centro de operaciones ya sea propio o arrendado.

Sí No

4.9.2 La empresa cuenta con la Póliza de Responsabilidad Civil, y la Póliza de Riesgos del Trabajo.

Sí No

4.9.3 La empresa tiene un área con los elementos necesarios a nivel de equipos y accesorios para ilustrar a sus turistas acerca del tipo de actividad por realizar según su especialidad.

Sí No

4.9.4 El local de operaciones está dotado de un sistema de comunicación externo e interno con los botes.

Sí No

ICT		REF. T. AVENT- PS-03
------------	--	---------------------------------

Instituto Costarricense De Turismo TUR-AVENTURA	PROCESO DE SEGURIDAD	Pág. 52 de 82 Edición: 1 Setiembre 2003
--	---------------------------------	--

- 4.9.5 La empresa evidencia que todos sus Divemasters y /o instructores, tienen una licencia reconocida por las organizaciones internacionales de buceo que sean miembro del Recreational Scuba Training Council.
 Sí No
- 4.9.6 Tanto Divemasters como instructores están al día en su membresía con dichas organizaciones y con la certificación de RCP (Reanimación Cardiopulmonar y Primeros Auxilios Médicos).
 Sí No
- 4.9.7 La empresa evidencia que los Divemasters y/o instructores conocen en detalle los protocolos del plan de emergencia y evacuación de la zona en la que operan, Dicho plan debe incluir:
- a. Los números telefónicos de los servicios de emergencia médica: hospital, EBAIS, Bomberos, Paramédicos, y Fuerza Publica, del área de operación.
 - b. Los números telefónicos de la cámara Hiperbárica más cercana, y la disponibilidad de los médicos que operan la misma.
 Sí No
- 4.9.8 Dicho plan es revisado y puesto al día cada vez que se den cambios o variaciones en la infraestructura y/o servicios locales, o al menos cada tres meses. Todos los cambios deben ser comunicados a todo el staff de la organización.
 Sí No
- 4.9.9 La empresa evidencia que todos los cursos que son ofrecidos a sus clientes cumplen con los estándares internacionales establecidos por RSTC (Recreation Scuba Training Council)
 Sí No
- 4.9.10 La empresa evidencia y verifica que la profundidad del buceo no exceda el límite permitido de conformidad a la licencia que porta el buzo (turista).
 Sí No

ICT		REF. T. AVENT- PS-03
------------	--	---------------------------------

Instituto Costarricense De Turismo	PROCESO DE SEGURIDAD	Pág. 53 de 82
TUR-AVENTURA		Edición: 1 Setiembre 2003

4.9.11 Los siguientes límites de profundidad son acatados por la empresa:

- a. De 18 mts/ 60 pies para licencia buzo de aguas abiertas
 - b. De 30 mts/ 100 pies para buzo avanzados
 - c. De 40 mts/ 130 pies para buzo con licencia de buceo profundo
- () Sí () No

4.9.12 La empresa evidencia que es responsabilidad del guía revisar el equipo rentado al buzo, mientras que es responsabilidad del buzo en caso de equipo propio.

() Sí () No

4.9.13 La empresa que su Divemaster tiene un amplio conocimiento de los sitios donde se desarrolla el tour de buceo.

() Sí () No

4.9.14 En todos los viajes o tour de buceo se carga con el siguiente equipo:

- a- Equipo de primeros auxilios
- b- Botiquín de Oxígeno con regulador de demanda de autonomía suficiente para garantizar un flujo de oxígeno al 100% a 2 buzos hasta llegar a la base de operación y equipo de reparación. Uno por cada bote de operación.

() Sí () No

4.9.15 La empresa evidencia que cuando se hacen viajes en bote, los mismos deben cumplir con las regulaciones vigentes de la Capitanía de Puerto.

() Sí () No

4.9.16 La empresa evidencia que cada bote tiene un capitán que se queda en el bote mientras que los buzos, acompañados por el Divemaster, están llevando a cabo la inmersión.

() Sí () No

ICT		REF. T. AVENT- PS-03
------------	--	---------------------------------

Instituto Costarricense De Turismo TUR-AVENTURA	PROCESO DE SEGURIDAD	Pág. 54 de 82 Edición: 1 Setiembre 2003
--	---------------------------------	--

4.9.17 En caso de buceo nocturno, la empresa le exige a los clientes tener evidencia documentada de haber recibido un curso, charla de orientación previa en dicha actividad. En caso negativo, será necesario que el cliente reciba la misma antes de la actividad de buceo nocturno, por parte de un instructor calificado (Veáse el documento Minimum Course Content for Open Water Scuba Certification).

Sí No

4.9.18 No se llevan clientes bajo influencia de licor o drogas.

Sí No

4.9.19 La empresa entrega a cada buzo certificado que participa en una excursión, un panfleto de explicaciones sobre como evitar o limitar el impacto ambiental durante el tour.

Sí No

4.9.20 La empresa evidencia que da mantenimiento preventivo, anual o semestralmente según sea necesario, al siguiente equipo:

- a) Botellas del alta presión (tanque de buceo)
- b) Reguladores
- c) Fuentes alternativas de aire
- d) Manómetros
- e) Compresor de alta presión para aire respirable

Sí No

4.9.21 La empresa evidencia que dicho mantenimiento lo lleva a cabo un técnico calificado y entrenado por la casa matriz fabricante del equipo. Y el técnico cuenta con un certificado y/o una carta que compruebe el entrenamiento recibido.

Sí No

4.9.22 La empresa evidencia que al compresor de aire respirable le realiza el cambio de los filtros del aire (alta y baja presión) y el aceite, de acuerdo con los requisitos mínimos establecidos por la casa fabricante.

Sí No

ICT		REF. T. AVENT- PS-03
------------	--	---------------------------------

Instituto Costarricense De Turismo	PROCESO DE SEGURIDAD	Pág. 55 de 82
TUR-AVENTURA		Edición: 1 Setiembre 2003

4.9.23 La empresa evidencia que una vez por año efectúa una prueba de calidad del aire del compresor (es) que utiliza para cargar los cilindros de alta presión de buceo. Y que dicha prueba determina que alcanza los requisitos mínimos establecidos a nivel nacional y / o los requisitos internacionales de Compressed Gas Association (CGA).

Oxígeno	20-22%
Monóxido de Carbono	10ppm máximo
Dióxido de Carbono	1000 ppm máximo
Vapores de aceite	5mg/m3 máximo
Contenido de Hidrocarburos total	25ppm máximo
Ningún olor pronunciado	

() Sí () No

4.9.24 La empresa se asegura cuando lleva en un tour un buzo certificado, que el mismo deberá ser equipado con lo siguiente:

- a. Un cilindro de aire comprimido cargado a una presión de 3000 libras/200 Bar +/-5%.
- b. Un regulador (primera etapa, latiguillo y segunda etapa).
- c. Una fuente de aire alternativa.
- d. Un manómetro análogo o digital que mida la presión del cilindro.
- e. Un medidor de profundidad análogo o digital. El medidor puede ser integrado en un dispositivo que mide el tiempo de fondo y/o la absorción de nitrógeno del buzo (ordenador de buceo).
- f. Un latiguillo de baja presión para el dispositivo de control de flotabilidad (chaleco o "B.C.D").
- g. Un dispositivo de control de flotabilidad.
- h. Un traje isotérmico de protección adaptado a la temperatura y condiciones locales.
- i. Una máscara con tubo (snorkel).
- j. Aletas.
- k. Un sistema de lastre que pueda ser desenganchado en caso de emergencia con una sola mano y rápidamente (si es necesario para que el buzo pueda sumergirse).

() Sí () No

ICT		REF. T. AVENT- PS-03
------------	--	---------------------------------

<p style="text-align: center;">Instituto Costarricense De Turismo TUR-AVENTURA</p>	<p style="text-align: center;">PROCESO DE SEGURIDAD</p>	<p style="text-align: center;">Pág. 56 de 82 Edición: 1 Setiembre 2003</p>
---	--	---

4.9.25 La empresa se asegura, cada participante de la excursión deberá llenar un formulario de descargo de responsabilidad y de comprensión de los riesgos de la actividad del buceo.

Sí No

Sí No **Seg 10: Aspectos Técnicos de Operación según Especialidad Empresas o Actividades de Tirolesa.**

4.10.1 La empresa dispone de un centro de operaciones ya sea propio o arrendado, dotado de un sistema de comunicación que a la vez esta enlazado con el sitio donde se desarrolla la actividad.

Sí No

4.10.2 La empresa cuenta con las Pólizas de Responsabilidad Civil, y de Riesgos del Trabajo.

Sí No

4.10.3 La empresa tiene un área con los elementos necesarios a nivel de equipos y accesorios para ilustrar a sus turistas acerca del tipo de actividad por realizar según especialidad. (Cable escuela, área de monta, etc.)

Sí No

4.10.4 En el punto de partida de la actividad se han instalado unidades de servicios sanitarios, para uso de los turistas.

Sí No

4.10.5 La empresa informa al cliente de forma visual sobre los sistemas de seguridad disponibles en el momento de llegar a cada plataforma (lenguaje de señas, banderines o cualquier otro medio) durante el recorrido.

Sí No

4.10.6 La empresa tiene un cartel (mapa/ croquis o medio electrónico) con el recorrido del tour, indicando el número de plataformas/ torres, tiempos estimados del recorrido entre plataformas y alturas máximas de plataformas/ o torres.

Sí No

ICT		REF. T. AVENT-
-----	--	----------------

Instituto Costarricense De Turismo TUR-AVENTURA	PROCESO DE SEGURIDAD	PS-03 Pág. 57 de 82
		Edición: 1 Setiembre 2003

4.10.7 La empresa informa al cliente mediante un cartel/o electrónicamente sobre los diferentes niveles de frenado del recorrido:

NIVEL I (Suave): Frenar al terminar el cable

NIVEL II (Avanzado): Frenar de la mitad en adelante hasta terminar el cable

NIVEL III (Extremo): Frenar desde el inicio durante todo el recorrido.

Sí No

4.10.8 Personas con Capacidad Física Restringida o mental deben ir acompañadas de un guía en el transcurso del tour, incluyendo la travesía por cable.

Sí No

4.10.9 En los viajes el Guía lleva como equipo mínimo:

- a- Equipo igual que el que utiliza el turista, además:
 - b- Maletín de primeros auxilios
 - c- Equipo de rescate (E.P.R.)
 - d- 1 Una línea de vida
 - e- 2 Líneas de seguridad
 - f- 1 Polea
 - g- Arnés de cintura y de pecho
 - h- Cuerda para descenso
 - i- 1 Ascensor bloqueador (croll)
 - j- 1 Estribo de cinta
 - k- 5 Mosquetones adicionales de seguridad
 - l- Descensor certificado para rescate
 - ll- Sistema de comunicación con la base (radio , celular, etc.)
 - m- 1 Ocho deportivo
 - n- 1 Polea para actividades de tirolesa
 - ñ- 1 casco de tres puntos
 - o- Guantes de cuero
 - p- Bolsas para cuerda
- Sí No

Instituto Costarricense De Turismo TUR-AVENTURA	PROCESO DE SEGURIDAD	PS-03 Pág. 58 de 82
		Edición: 1 Setiembre 2003

4.10.10 Todo participante debe firmar un formulario que incluye la declaratoria de que el cliente no cuenta con ninguna limitación para hacer el tour.

Sí No

4.10.11 La empresa tiene un Guía Líder debidamente calificado y acreditado.

Sí No

4.10.12 La empresa debe proveer al turista que va a realizar el tour, el siguiente equipo:

a- Arnés de silla.

b- Arnés de pecho (Gente con sobre peso y adultos mayores)

c- Arnés de todo el cuerpo para talla de niños y niñas.

d- Linga principal

e- Linga de seguridad

f- 1 mosquetón para linga de vida en acero o aluminio.

g- 1 mosquetón para linga de seguridad en acero.

h- Casco de seguridad de cuatro puntos.

i- Guantes o manopla con protección en la palma.

j- 1 Polea

Sí No

4.10.13 Se debe llevar a cabo la revisión de equipo entre los clientes al inicio y durante el tour en cada plataforma.

Sí No

4.10.14 Se pone en práctica el sistema de revisar el equipo entre los mismos guías y se someten a las mismas reglas de seguridad que los clientes.

Sí No

4.10.15 La empresa evidencia que la talla del equipo se ajusta a la anatomía del cliente.

Sí No

Instituto Costarricense De Turismo TUR-AVENTURA	PROCESO DE SEGURIDAD	PS-03 Pág. 59 de 82
		Edición: 1 Setiembre 2003

4.10.16 Si no hay un mínimo de dos (2) guías, uno en la plataforma o rampa de salida y otro en la siguiente plataforma recibiendo al turista, no se puede hacer el tour.

Sí No

4.10.17 Todos los participantes deben estar sujetos a un dispositivo de seguridad (mosquetón básico) desde que salen del suelo, hasta que retornan al mismo.

Sí No

4.10.18 Durante el tour se evidencia que en materia de seguridad del turista se cumple con los siguientes aspectos:

a- El sistema de seguridad de los usuarios es independiente del cable principal y de las plataformas.

b- La línea de seguridad del guía debe ser independiente a los demás participantes.

c- La empresa dispone de un sistema de recuperación del cliente, cuando queda a medio cable consciente o inconsciente.

d- Todas las plataformas tienen un sistema de evacuación.

e- Se dispone de equipo de primeros auxilios, inclusive camilla en el área del tour.

Sí No

4.10.19 Turistas a Rapel:

a- Los turistas que van a practicar las actividades de esta índole deberán usar guantes.

b- Contar con un Guía de apoyo para asegurar el descenso del turista.

Sí No

4.10.20 Los anclajes alrededor del árbol, es mediante giros y se remata en gasas con el cable principal en su dirección contraria.

Sí No

4.10.21 Los anclajes de tirolesa, seguridad y plataformas deben ser independientes Sí No

Instituto Costarricense De Turismo TUR-AVENTURA	PROCESO DE SEGURIDAD	PS-03 Pág. 60 de 82
		Edición: 1 Setiembre 2003

4.10.22 Plataformas:

- a- Para cada plataforma se debe asignar su capacidad de carga e indicar mediante rótulos la misma.
- b- La estructura de la plataforma debe ser en materiales resistentes al clima de la zona.
- c- Toda plataforma debe tener un mínimo de cuatro puntos de anclaje independientes.
- d- Los cables de salida deben estar a 1.40 m de altura con respecto a la plataforma.
- e- Los cables de entrada deben estar a 1.80 metros de altura con respecto a la plataforma.
- f- Independiente al guía debe haber 1m² x persona en la plataforma.
- g- Las plataformas rematan con protectores acolchados para seguridad del turista en Nivel II y Nivel III.
() Sí () No

4.10.23 No se utilizan cadenas para los anclajes.

() Sí () No

4.10.24 Para el Tarzan Swing su anclaje debe tener otro de respaldo.

() Sí () No

4.10.25 La empresa aplica una encuesta al turista, para medir y evaluar la calidad del tour y el servicio.

Seg 11: Aspectos Técnicos de Operación según Especialidad Empresas o Actividades de Rápidos

4.11.1 La empresa dispone de un centro de operaciones ya sea propio o arrendado, dotado de un sistema de comunicación que a la vez esta enlazado con el sitio donde se desarrolla la actividad.

() Sí () No

4.11.2 La empresa cuenta con la Póliza de Responsabilidad Civil, y la Póliza de Riesgos del Trabajo.

() Sí () No

Instituto Costarricense De Turismo TUR-AVENTURA	PROCESO DE SEGURIDAD	PS-03 Pág. 61 de 82
		Edición: 1 Setiembre 2003

- 4.11.3 La empresa tiene un área con los elementos necesarios a nivel de equipos y accesorios para ilustrar a sus turistas acerca del tipo de actividad por realizar según especialidad.
 Sí No
- 4.11.4 La empresa tiene un Guía Líder, debidamente calificado y acreditado, para cada tour.
 Sí No
- 4.11.5 La empresa evidencia que si el nivel del río excede las marcas establecidas se debe cancelar el viaje.
 Sí No
- 4.11.6 Durante el tour se debe mantener siempre el contacto visual, ya sea con el primer, segundo o último bote.
 Sí No
- 4.11.7 La empresa evidencia que cuando un guía va a correr una sección nueva del río debe ser aprobado por el Guía Líder Certificado.
 Sí No
- 4.11.8 La empresa evidencia que es responsabilidad del guía revisar el chaleco de todos y cada uno de los clientes que lleve en su bote.
 Sí No
- 4.11.9 En cada tour, se lleva el siguiente equipo extra:
a- Un (1) casco
b- Un(1) chaleco extra
c- Cada balsa llevará un remo extra
 Sí No
- 4.11.10 En todos los viajes se carga con equipos de primeros auxilios y equipo de reparación (inflador), los cuales deberán ser transportados en el último bote.
 Sí No

Instituto Costarricense De Turismo TUR-AVENTURA	PROCESO DE SEGURIDAD	PS-03 Pág. 62 de 82
		Edición: 1 Setiembre 2003

4.11.11 Los guías portan el siguiente equipo:

- a- Un cuchillo
 - b- pito
 - c- chaleco
 - d- casco
 - e- Throwbag
 - f- Tres (3) mosquetones
 - g- 1 polea,
 - h- Un Flipline
 - i- Botella de agua
- Sí No

4.11.12 La empresas evidencia que cuando se hacen viajes de un solo bote van acompañados de un kayak de seguridad.

- Sí No

4.11.13 En los ríos de clase III y superior siempre llevará un Kayak de seguridad.

- Sí No

4.11.14 El número de pasajeros no debe exceder la capacidad recomendada por el fabricante del bote.

- Sí No

4.11.15 La empresa tiene establecida la edad mínima para poder participar como pasajero en un viaje del río.

- Sí No

4.11.16 La empresa debe definir previamente donde puede nadar el turista y solo podrán hacerlo los pasajeros bajo aprobación del guía.

- Sí No

4.11.17 El guía tendrá el derecho y la obligación de rechazar cualquier cliente que no esté física o mentalmente apto para el viaje.

- Sí No

Instituto Costarricense De Turismo TUR-AVENTURA	PROCESO DE SEGURIDAD	PS-03 Pág. 63 de 82
		Edición: 1 Setiembre 2003

4.11.18 La empresa realiza un viaje exploratorio después de cada crecida del río.

Sí No

4.11.19 De 5 balsas en adelante deben ir dos kayakeros de seguridad en el viaje, al igual para un grupo de kayakeros clientes. Además, llevar primeros auxilios extra para grupos de kayakistas. Cada viaje en ríos de clase III y IV o más debe llevar un kayak de seguridad.

Sí No

4.11.20 En los ríos de clase V deben ir siempre dos kayakeros.

Sí No

4.11.21 Los kayaks de seguridad deben cumplir con los siguientes requisitos: tamaño mínimo 2.50 mts, volumen mínimo de 82 galones. La empresa evidencia que los kayakeros son guías experimentados y calificados.

Sí No

4.11.22 No se permiten "remadores de primera vez en ríos de clase V.

Sí No

4.11.23 El chaleco consta de flotación delantera y en el cuello.

Sí No

4.11.24 Las balsas deben tener separaciones entre recámaras y encontrarse en buen estado, la cuerda de vuelco debe medir como mínimo 2.0 metros.

Sí No

4.11.25 La cuerda de rescate debe medir 12.0 metros como mínimo.

Sí No

Seg 12 : Aspectos Técnicos de Operación según Especialidad Empresas o Actividades de Caminatas.

La empresa tiene un centro de operaciones ya sea propio o arrendado.

La empresa cuenta con un sistema de comunicación que a la vez esta enlazado con el sitio donde se desarrolla la actividad.

Si () No ()

La empresa cuenta con la Póliza de Responsabilidad Civil.

Sí () No ()

La Empresa cuenta con la Póliza de Riesgos del Trabajo.

Si() No ()

La empresa tiene un área con los elementos necesarios a nivel de equipos y accesorios para ilustrar a sus turistas acerca del tipo de actividad por realizar según especialidad. (, Mapas , Maquetas, etc)

Si () No ()

La empresa tiene un Guía líder, debidamente calificado y acreditado.

Si () No ()

Se debe llevar a cabo un sistema de revisión del equipo de los clientes al inicio y durante el tour.

Si () No ()

El guía debe verificar que el cliente cuenta con la vestimenta y equipo necesario para realizar la caminata .

SI () No ()

8- Se pone en práctica el sistema de revisión de los equipos entre guías al inicio y durante el recorrido.

9-En los viajes el Guía lleva como mínimo :

Maletín de primeros auxilios.

Capa .

Calzado adecuado al terreno o condiciones .

Cuerdas

Gorra, sombrero, o casco (según condiciones del tour)

Sistema de comunicación con la base (radio , celular, walkie talkie, etc.)

De ser necesario llevar cuchillo, cuando el tour es de mas de 4 horas.

Protector solar.

Sistema de ubicación satelital GPS. (Para viajes de más de 10 horas)

Mapas

Equipo para acampar cuando sea necesario.

Foco o linternas.

Si () No ()

10-No se llevan clientes bajo los efectos del licor o drogas.

SI() No ()

11-El guía tendrá el derecho y la obligación de rechazar cualquier cliente que no esté física o mentalmente apto para el viaje.

Sí () No ()

12-No se recomienda el tour para mujeres embarazadas (dependiendo de las condiciones del tour).

Si () No ()

13-Si no hay un mínimo de dos (2) guías, para grupos de más de diez personas (uno adelante y otro atrás , no se puede hacer el tour).

Si () No ()

14-El tour no se puede hacer si existen condiciones climáticas adversas, como fuertes vientos, tormentas o lluvias, etc.

SI () No ()

15-Se imparte la charla de Seguridad y se verifica que los clientes la entienden.

Si () No ()

16- Los guías se someten a las mismas reglas de seguridad que los clientes.

Si () No ()

17- Solamente los Guías Certificados para tour de caminatas pueden operar el mismo.

SI () No ()

18-Todos los equipos utilizados por el personal y clientes son certificados por entidades reconocidas.

SI () No ()

19-La empresa debe proveer al turista que va a realizar el tour, el siguiente equipo:

Equipo de acampar cuando sea necesario.

Capa .

Agua purificada.

Mapas o croquis.

Otro equipo según modalidad del tour o recorrido.

Si () No ()

20-Bodega de equipo.

SI() No()

21-Croquis o diagrama del tour.

SI () No ()

22-Pizarra con información y restricciones del tour.

SI () No ()

23-Servicios sanitarios en el punto de salida del tour.

SI () No()

24-La empresa no permite que él o los turistas se desplacen solos sin la presencia de un guía.

Sí () No()

25- La empresa aplica una encuesta al cliente, para medir y evaluar la calidad del tour .

SÍ () No ()

Seg.13 CAÑONISMO

1. La empresa tiene un centro de operaciones ya sea propio o arrendado.
Si () No ()
2. La empresa cuenta con un sistema de comunicación que a la vez esta enlazado con el sitio donde se desarrolla la actividad.
Si () No ()
3. La empresa cuenta con la Póliza de Responsabilidad Civil.
Si () No ()
4. La Empresa cuenta con la Póliza de Riesgos del Trabajo.
Si () No ()
5. La empresa tiene un área con los elementos necesarios a nivel de equipos y accesorios para ilustrar a sus turistas acerca del tipo de actividad por realizar según especialidad. (, Mapas , Maquetas, etc)
Si () No ()
6. La empresa tiene un Guía líder, debidamente calificado y acreditado.
Si () No ()
7. Se debe llevar a cabo un sistema de revisión del equipo de los clientes al inicio y durante el tour.
Si () No ()
8. El guía debe verificar que el cliente cuenta con la vestimenta y equipo necesario para realizar la actividad.
Si () No ()
9. Se pone en práctica el sistema de revisión de los equipos entre guías al inicio y durante el recorrido.
Si () No ()
10. En los viajes el Guía lleva como mínimo:
 - a. Maletín de primeros auxilios.
 - b. Capa.
 - c. Calzado adecuado al terreno o condiciones.
 - d. Cuerdas (Deben ser fabricadas con materiales resistentes al calor y a la abrasión Tiene un alma de polipropileno capaz de flotar en el agua.) Debe contar con un porcentaje de elongación aproximado al 2%, la longitud de una cuerda para cañonismo puede ser de 40,60, o 100 metros.

- e. Se deben de emplear una cuerda con una longitud igual al doble del rappel mas largo. Una cuerda de seguridad más corta para instalar un pasamano, otra de rescate igual al doble del rapel más largo.
 - f. Cubre cuerda. (Para trasportar la cuerda)
 - g. Protector de cuerda. (Protege del roce con piedras)
 - h. Anclajes (anillos inoxidables de 10 mm con una plaqueta de metal y soldadura de alta resistencia, los anillos se mantienen en forma perpendicular en la pared, lo cual permite mejor manejo de la cuerda.
 - i. Impermeabilizante para cuerda. (Un litro de impermeabilizante alcanza para 50 metros de cuerda.)
 - j. Casco de seguridad.
 - k. Arnés de cintura.
 - l. Mosquetones de seguridad.
 - m. Mosquetón en forma D.
 - n. Mosquetones ovaes.
 - o. Maillon oval.
 - p. Cabo de anclaje doble.
 - q. Descensor piraña.
 - r. Descensor huit
 - s. ATC O MATCH
 - t. Protección de arnes. Traje de neopreno. (De 2 a 5 mm)
 - u. Guantes.
 - v. Calcetas de neopreno.
 - w. Sistema de comunicación con la base (radio, celular, walkie talkie, etc.)
 - x. De ser necesario llevar cuchillo, cuando el tour es de mas de 4 horas.
 - y. Protector solar.
 - z. Sistema de ubicación satelital GPS. (Para viajes de más de 10 horas)
 - aa. Foco o linternas frontales para medio húmedo, con filtros.
 - bb. Martillo (dispuesto para la colocación manual de anclajes con burilador .Su mango esta equipado con una llave de 13 para tornillos de 8mm.
 - cc. Bolsas para agua.
 - dd. Coordinó. (De 5 o 6 mm de 3 a 5 metros)
- Si () No ()

2. No se llevan clientes bajo los efectos del licor o drogas.

SI () No ()

3. El guía tendrá el derecho y la obligación de rechazar cualquier cliente que no esté física o mentalmente apto para el viaje.

Sí () No ()

4. No se recomienda el tour para mujeres embarazadas (dependiendo de las condiciones del tour).
Si () No ()
5. Si no hay un mínimo de dos (2) guías, para grupos de más de diez personas (uno adelante y otro atrás, no se puede hacer el tour).
Si () No ()
6. El tour no se puede hacer si existen condiciones climáticas adversas, como fuertes vientos, tormentas o lluvias, etc.
Si () No ()
7. Se imparte la charla de Seguridad y se verifica que los clientes la entienden.
Si () No ()
8. Los guías se someten a las mismas reglas de seguridad que los clientes.
Si () No ()
9. Solamente los Guías Certificados para tour de Cañoning, pueden operar el mismo.
Si () No ()
10. Todos los equipos utilizados por el personal y clientes son certificados por entidades reconocidas.
Si () No ()
- 11.-La empresa debe proveer al turista que va a realizar el tour, el siguiente equipo:
- a. Arnés de cintura.
 - b. Protección de arnés.
 - c. Traje de Neopreno.
 - d. Guantes.
 - e. Calcetas de neopreno.
 - f. Casco de seguridad.
 - g. Equipo para ascenso y descenso similar al del guía.
 - h. Agua purificada.
 - i. Otro equipo según modalidad del tour o recorrido.
- Si () No ()
12. Bodega de equipo.
Si () No ()
13. Croquis o diagrama del tour.
Si () No ()

14. Pizarra con información y restricciones del tour.
SI () No ()
15. Servicios sanitarios en el punto de salida del tour.
SI () No ()
16. La empresa no permite que él o los turistas se desplacen solos sin la presencia de un guía.
Sí () No ()
17. La empresa aplica una encuesta al cliente, para medir y evaluar la calidad del tour.
Sí () No ()

SEG.14 **RAPPEL**

1. La empresa tiene un centro de operaciones ya sea propio o arrendado.
Si () No ()
2. La empresa cuenta con un sistema de comunicación que a la vez esta
enlazado con el sitio donde se desarrolla la actividad.
Si () No ()
3. La empresa cuenta con la Póliza de Responsabilidad Civil.
Sí () No ()
4. La Empresa cuenta con la Póliza de Riesgos del Trabajo.
Si () No ()
5. La empresa tiene un área con los elementos necesarios a nivel de equipos
y accesorios para ilustrar a sus turistas acerca del tipo de actividad por
realizar según especialidad. (, Mapas , Maquetas, etc)
Si () No ()
6. La empresa tiene un Guía líder, debidamente calificado y acreditado.
Si () No ()
7. Se debe llevar a cabo un sistema de revisión del equipo de los clientes al
inicio y durante el tour.
Si () No ()
8. El guía debe verificar que el cliente cuenta con la vestimenta y equipo
necesario para realizar la actividad.
SI () No ()
9. Se pone en práctica el sistema de revisión de los equipos entre guías al
inicio y durante el recorrido.
SI () No ()
10. En los viajes el Guía lleva como mínimo:
 - a. Maletín de primeros auxilios.
 - b. Capa.
 - c. Calzado adecuado al terreno o condiciones.
 - d. Cuerdas (Deben ser fabricadas con materiales resistentes al calor y
a la abrasión deben ser de 100% de nylon) Debe contar con un

porcentaje de elongación aproximado al 2%, la longitud de una cuerda para rappel puede ser de 40,60, o 100 metros.

- e. Se deben de emplear una cuerda con una longitud igual al doble del rappel mas largo. Una cuerda de seguridad más corta para instalar un pasamano, otra de rescate.
- f. Cubre cuerda. (Para trasportar la cuerda)
- g. Protector de cuerda. (Protege del roce con piedras)
- h. Anclajes (anillos inoxidables de 10 mm con una plaqueta de metal y soldadura de alta resistencia, los anillos se mantienen en forma perpendicular en la pared, lo cual permite mejor manejo de la cuerda.
- i. Impermeabilizante para cuerda. (Un litro de impermeabilizante alcanza para 50 metros de cuerda.)
- j. Casco de seguridad.
- k. Arnés de cintura.
- l. Bolt Bag (Bolso para cargar los equipadores. (Plaquetas)
- m. Mosquetones de seguridad.
- n. Mosquetón en forma D.
- o. Mosquetones ovaes.
- p. Maillon oval.
- q. Cabo de anclaje doble.
- r. Descensor piraña.
- s. Descensor huit
- t. Descensor Rack
- u. ATC O CATCH.
- v. Puño Bloqueador.
- w. Polea autobloqueante.
- x. Polea Doble
- y. Protección de arnés.
- z. Guantes.
- aa. Calcetas de neopreno. Cuando por las condiciones climáticas lo requiera.
- bb. Sistema de comunicación con la base (radio, celular, walkie talkie, etc.)
- cc. De ser necesario llevar cuchillo, cuando el tour es de mas de 4 horas.
- dd. Protector solar.
- ee. Sistema de ubicación satelital GPS. (Para viajes de más de 10 horas)
- ff. Foco o linternas frontales para medio húmedo, con filtros.
- gg. Martillo (dispuesto para la colocación manual de anclajes con burilador .Su mango esta equipado con una llave de 13 para tornillos de 8mm.
- hh. Bolsas para agua.
- ii. Cordin (Cuerda). (De 5 o 6 mm de 3 a 5 metros)

Si () No ()

2. No se llevan clientes bajo los efectos del licor o drogas.
SI () No ()
3. El guía tendrá el derecho y la obligación de rechazar cualquier cliente que no esté física o mentalmente apto para el viaje.
Sí () No ()
4. No se recomienda el tour para mujeres embarazadas (dependiendo de las condiciones del tour).
Si () No ()
5. Si no hay un mínimo de dos (2) guías, para grupos de más de diez personas (uno adelante y otro atrás, no se puede hacer el tour).
Si () No ()
6. El tour no se puede hacer si existen condiciones climáticas adversas, como fuertes vientos, tormentas o lluvias, etc.
SI () No ()
7. Se imparte la charla de Seguridad y se verifica que los clientes la entienden.
Si () No ()
8. Los guías se someten a las mismas reglas de seguridad que los clientes.
Si () No ()
9. Solamente los Guías Certificados para tour de rappel pueden operar el mismo.
SI () No () NA ()
10. Todos los equipos utilizados por el personal y clientes son certificados por entidades reconocidas.
SI () No ()
11. La empresa debe proveer al turista que va a realizar el tour, el siguiente equipo:
 - a. Arnés de cintura.
 - b. Guantes.
 - c. Descensores Rack.
 - d. Descensor Huit.
 - e. Descensor ATC o CATCH.
 - f. Puño Bloqueador.
 - g. Mosquetón en forma D.
 - h. Mosquetón en forma Oval. (O.K)
 - i. Casco de seguridad.
 - j. Equipo para ascenso y descenso similar al del guía.
 - k. Agua purificada.
 - l. Otro equipo según modalidad del tour o recorrido.

Si () No ()

12. Bodega de equipo.

SI () No ()

13. Croquis o diagrama del tour.

SI () No ()

14. 22-Pizarra con información y restricciones del tour.

SI () No ()

15. 23-Servicios sanitarios en el punto de salida del tour.

SI () No ()

16. La empresa no permite que él o los turistas se desplacen solos sin la presencia de un guía.

Sí () No ()

Seg 15 : Aspectos Técnicos de Operación según Especialidad Empresas o Actividades de Puentes Colgantes.

La empresa tiene un centro de operaciones ya sea propio o arrendado.

La empresa cuenta con un sistema de comunicación que a la vez esta enlazado con el sitio donde se desarrolla la actividad.

Si () No ()

La empresa cuenta con la Póliza de Responsabilidad Civil.

Si () No ()

La Empresa cuenta con la Póliza de Riesgos del Trabajo.

Si () No ()

La empresa tiene un área con los elementos necesarios a nivel de equipos y accesorios para ilustrar a sus turistas acerca del tipo de actividad por realizar según especialidad. (, Mapas , Maquetas, etc)

Si () No ()

La empresa tiene un Guía líder, debidamente calificado y acreditado.

Si () No ()

Se debe llevar a cabo un sistema de revisión del equipo de los clientes al inicio y durante el tour. (Cuando el cruzar un puente implique el llevar arnés y cuerdas de seguridad, casco)

Si () No ()

El guía debe verificar que el cliente cuenta con la vestimenta y equipo necesario para realizar el tour .

SI () No ()

8- Se pone en práctica el sistema de revisión de los equipos entre guías al inicio y durante el recorrido.

9-En los viajes el Guía lleva como mínimo :

Maletín de primeros auxilios.

Capa .

Calzado adecuado al terreno o condiciones .

Cuerdas

Gorra, sombrero, o casco (según condiciones del tour)

Sistema de comunicación con la base (radio , celular, walkie talkie, etc.)

De ser necesario llevar cuchillo, cuando el tour es de mas de 4 horas.

Protector solar.

Mapas

Foco o linternas(Para el último tour del día y pase de las 16hs.

Si () No ()

10-No se llevan clientes bajo los efectos del licor o drogas.

SI() No ()

11-El guía tendrá el derecho y la obligación de rechazar cualquier cliente que no esté física o mentalmente apto para el viaje.

Sí () No ()

12-Se deben de tomar las prevenciones adecuadas en caso de que el terreno tenga pendientes muy pesadas para personas de tercera edad o para mujeres embarazadas (dependiendo de las condiciones del tour).

Si () No ()

13-Si no hay un mínimo de dos (2) guías, para grupos de más de diez personas (uno adelante y otro atrás , no se puede hacer el tour).

Si () No ()

14-El tour no se puede hacer si existen condiciones climáticas adversas, como fuertes vientos, tormentas o lluvias, etc.

SI () No ()

15-Se imparte la charla de Seguridad y se verifica que los clientes la entienden.

Si () No ()

16- Los guías se someten a las mismas reglas de seguridad que los clientes.

Si () No ()

17- Solamente los Guías Certificados para tour de caminatas pueden operar el mismo.

SI () No ()

18-Todos los equipos utilizados por el personal y clientes son certificados por entidades reconocidas.

SI () No ()

19-La empresa debe proveer al turista que va a realizar el tour, el siguiente equipo:

Capa .

Agua purificada.

Mapas o croquis.

Otro equipo según modalidad del tour o recorrido.

Si () No ()

20-Se han indicado a la entrada de cada puente algunos aspectos como :

-Largo del puente .(distancia del punto de entrada al punto de salida)

-Capacidad en cuanto a número de personas por puente.

-Altura máxima de el punto central del puente al suelo.

-Otras precauciones para disminuir el impacto ambiental.

SI() No()

21-Croquis o diagrama del tour.

SI () No ()

22-Pizarra con información y restricciones del tour.

SI () No ()

23-Servicios sanitarios en el punto de salida del tour.

SI () No()

24-La empresa no permite que él o los turistas se desplacen solos sin la presencia de un guía.

Sí () No()

25- La empresa aplica una encuesta al cliente, para medir y evaluar la calidad del tour .

SÍ () No ()

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

DEPARTAMENTO DE FOMENTO

Empresas de Turismo Aventura

Tabla de Resultados

Proceso de Recurso Humano

		Puntaje Máximo	Puntaje Obtenido	% Máximo	% Obtenido
Requisitos Generales					
Rec Hum	Condiciones Generales	15		11,55	0,00
	No aplica				
Subtotal Puntos		15	0	11.55	0,00

Proceso de Mantenimiento

Man 0	Requisitos generales	8		6,76	0,00
Man 1	Del equipo	11		8.46	0,00
Man 2	Infraestructura	9		6.92	0,00
Man 5	Instalaciones exteriores	12		9.23	0,00
	No aplica				
Subtotal Puntos		40	0	30.76	0,00

Proceso de Seguridad

Seg 0	Requisitos generales	9		6.92	0,00
Seg 1	Del equipo	8		6.15	0,00
Seg 2	Infraestructura	6		4.62	0,00
Seg 3	Sistemas de seguridad	8		6.15	0,00
Seg 4	Instalaciones exteriores	3		2.32	0,00
Seg 5	Reglamento Interno de Operación	7		5.38	0,00
Seg 6	Charla de orientación para el turista	9		6.92	0,00
Seg 7	Técnicas de operación	25		19.23	0,00
	No aplica				
Subtotal Puntos		75	0	57.69	0,00

Variables

Proceso de Recurso Humano

Proceso de Mantenimiento

Proceso de Seguridad

Total No aplica

15	0	11.55	0,00
40	0	30.76	0,00
75	0	57.69	0,00

Puntaje Máximo

Punta Máximo menos N.A.

Puntaje Obtenido

Puntaje Perdido

130	0	100	0,00
Aprobado			
Denegado			

Empresa: _____

Fecha de evaluación: _____

Elaborado por: _____

Firma: _____

V° B°: _____

Departamento de Fomento
Turismo Aventura

Incidente N°

REPORTE DE NO CONFORMIDAD
REPORTE DE OBSERVACIÓN

Empresa:			
Área bajo revisión:			Estándar Cláusula número:
Categoría:	* Mayor	* Menor	* Observación
Supervisor:		Fecha:	

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

GESTION TURISTICA

CONSTANCIA DE VISITA

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO: _____

UBICADO EN: _____

NOMBRE DEL GERENTE: _____

TELEFONO: _____ FAX _____ APTDO _____

NOMBRE DEL SUPERVISOR: _____

FECHA DE VISITA: _____

HORA DE INICIO: _____ **HORA DE SALIDA:** _____

PERSONA QUE ATENDIO AL SUPERVISOR: _____

DIRECCIÓN PARA NOTIFICACIONES: _____

FIRMA Y CEDULA DE QUIEN ATENDIO

SUPERVISOR I.C.T.

OBSERVACIONES _____

NOTA: CUALQUIER OBSERVACION QUE SE DERIVE DE ESTA VISITA SERA COMUNICADA POR ESCRITO OPORTUNAMENTE AL INTERESADO

AGRADECEMOS LA AMABLE ATENCION DISPENSADA A NUESTROS FUNCIONARIOS Y SU ESPIRITU DE COLABORACION EN LA EJECUCION DE NUESTRAS LABORES

APENDICE 1

MANUAL PARA EL SUPERVISOR DEL ICT, ESPECIALIZADO EN EMPRESAS DE TURISMO DE AVENTURA

1- PROPÓSITO:

Este documento tiene como objetivo orientar al funcionario del Instituto Costarricense de Turismo, para realizar sus labores bajo el seguimiento de un procedimiento que le permite planificar detalladamente, desarrollar y validar la información que aporte la empresa de turismo de aventura y de este modo poder determinar su nivel de cumplimiento.

2- Definiciones básicas:

Evaluación de la empresa:	Es una revisión metódica que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos al mantenimiento, la seguridad y el servicio al turista que ofrecen los guías satisfacen las disposiciones previamente establecidas por la empresa y para comprobar que estas disposiciones son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos en este campo.
Representante/Coordinador:	Es la persona designada por la empresa de turismo de aventura, como contraparte de la realización de la evaluación.
Supervisor del ICT	Es la persona adecuada para realizar la evaluación de los procesos de Guías, Mantenimiento y Seguridad en las empresas de turismo de aventura.
Empresa Inspeccionada	Es el organismo, área de actividad que se va a evaluar, por el técnico del ICT.

Programa de Inspecciones	Es el documento en que se indican las supervisiones que está previsto realizar en un determinado año la institución.
Plan anual para las inspecciones internas las empresas	Es el Plan elaborado por el Coordinador / Representante de la empresa, en el que se establece las áreas/departamentos de su empresa, las personas involucradas que se van a entrevistar y el tiempo estimado para esta actividad.
Observaciones	Afirmación de hecho, realizada por el Técnico del Instituto Costarricense de Turismo durante una inspección y justificada por medio de una evidencia objetiva.
Evidencia objetiva	Información cualitativa o cuantitativa, archivos o declaraciones de hechos que corresponden a la situación de la empresa en materia de Guías, Mantenimiento y Seguridad de cara al cliente, presentada por la organización o a la existencia y puesta en práctica de un sistema, que está basado en la observación, medición o comprobación y que puede ser verificado.

3- Evaluación Previa

La evaluación de los procesos de las empresas de turismo de aventura, se divide en dos etapas: la referida a la revisión previa que se hace los manuales disponibles y la que se ejecuta en el campo para verificar el cumplimiento de la propuesta de la empresa.

3.1 Revisión de los Manuales de la empresa

Con el propósito de tener un perfil de la empresa que será sometida a la evaluación de sus procesos de Mantenimiento, Seguridad y Recurso Humano a nivel de Guías, es necesario que las empresas remitan al Instituto Costarricense de Turismo una copia de sus correspondientes manuales ya sean estos impresos o electrónicamente para someterlos a una revisión previa. Además la empresa deberá indicar un lugar o un fax para recibir notificaciones.

4- - Ejecución de la Supervisión

4.1- Reunión de Apertura

- 4.1.1 El Instituto Costarricense de Turismo a través de su departamento técnico correspondiente, con un máximo de 8 días hábiles de anticipación a la fecha en la cual se espera llevar a cabo la reunión de apertura elabora una nota dirigida a la empresa, en la cual se le informa sobre el alcance y objetivos de la inspección que se va a realizar, y le solicita que defina el lugar, el día y la hora en la cual se puede ejecutar la reunión de apertura formal de inspección. Además se le indica que incluya la lista de personal de su empresa que participará en la actividad.
- 4.1.2 El Instituto Costarricense de Turismo, una vez que cuenta con la nota de respuesta de la empresa y dentro de un plazo máximo de dos días hábiles, elabora una nota / memorando para el Supervisor, para que coordine todo lo relativo a la reunión de apertura, según lugar, día y hora señalada.
- 4.1.3 El funcionario (os) en esa reunión cumple con el siguiente protocolo:
- Presenta al ó funcionarios, e identifica el Departamento en el cual labora.
 - Retoma el objetivo y alcance de la inspección que se va a llevar a cabo.
 - Describe la metodología y los procedimientos que se utilizan para desarrollar la inspección.
 - Solicita al Representante de la empresa que comunique al personal que será entrevistado sobre el trabajo a efectuar para contar con su apoyo y colaboración.

4.2 Levantamiento y Análisis de la Información

4.2.1 Recolección de Evidencias

- 4.2.1.1 Cada funcionario de acuerdo con la división de trabajo realizada, lleva a cabo las entrevistas tomando como guía las listas de verificación que fueron previamente elaboradas.
- 4.2.1.2 Dirige la entrevista hacia los temas que merecen su atención.
- 4.2.1.3 Propicia un clima de diálogo.
- 4.2.1.4 Evita hacer juicios de valor con relación a la respuesta obtenida.
- 4.2.1.5 Se asegura que la pregunta planteada sea comprendida por el empresario.

4.2.2 Observaciones de la Inspección:

- 4.2.2.1 Cada inspector/ funcionario, cuando corresponda, solicita al Coordinador / Representante de la empresa los registros que permitan verificar las respuestas obtenidas. Debe obtener evidencias objetivas y demostrables, además procederá a anotar en el espacio asignado para las observaciones, cualquier comentario que considere conveniente.
- 4.2.2.2 El funcionario del ICT que coordina la inspección, una vez concluida la recolección de evidencias, convoca a una reunión del equipo, para revisar las respuestas obtenidas a través de los cuestionarios de Verificación e investigación de campo.
- 4.2.2.3 El inspector/funcionarios asignados pondera los resultados de acuerdo con el método validado y prepara el cuadro resumen con los resultados obtenidos.
- 4.2.2.4 El inspector convoca al empresario a una presentación preliminar de los resultados obtenidos, cuando se considere necesario y debidamente fundamentado, se efectúan los cambios pertinentes dejando evidencia de las razones de los mismos.
- 4.2.2.5 El funcionario/inspector, solicita la firma de los presentes en el documento denominado “ Constancia de Visita”
- 4.2.2.6 Posteriormente, se le notificará al empresario, en el lugar que se estableció para las notificaciones, el resultado obtenido.

4.3 El Informe Final

4.3.1 Preparación del Informe Final.

El informe final es el resultado que se obtiene de la realización de la inspección. Dicho informe debe contener todas las conclusiones y los acuerdos alcanzados.

4.3.2 Contenido del informe.

El informe de inspección debe reflejar fielmente el carácter y el contenido de la inspección y contener los siguientes detalles, según como sean aplicables:

- Fecha
- Número de Informe, codificado de acuerdo en el número de consecutivo de los informes del departamento respectivo.
- Datos de la empresa.
- Alcance y objetivos de la inspección

- Detalles del plan de inspección, identificación de los funcionarios que participaron y del Representante de la empresa, fechas de la inspección e identificación específica de la empresa de turismo de aventura inspeccionada.
- Identificación de los documentos de referencia contra los cuales fue realizada la inspección (Manual de Guías, Manual de Mantenimiento y Manual de Seguridad)
- Observaciones de No Conformidades.
- Análisis del equipo de evaluadores sobre el grado en que la empresa cumple con la herramienta aplicada y la documentación relacionada.
- La capacidad del sistema para lograr los objetivos de Mantenimiento, Seguridad y Servicio al Turista.
- Detalle de las observaciones, no conformidades y aspectos destacables encontrados durante la inspección.
- Identificar la necesidad de aplicar acciones correctivas y preventivas, para dar solución a las observaciones o no conformidades derivadas de la inspección.
- Firma del o los funcionarios que realizaron la evaluación y de las Jefaturas responsables.

4.4 Seguimiento de las acciones correctivas y preventivas.

En el caso de que el Instituto Costarricense de Turismo deba efectuar la evaluación de las acciones correctivas y preventivas, las mismas se dan a conocer a través del informe final.

Debemos aclarar que de conformidad con la Ley General de Administración Pública, artículo 264 inciso 1, “Aquellos trámites que deban ser cumplidos por los interesados deberán realizarse por éstos en el plazo de diez días, salvo que en el caso de que por ley se fije otro”

Así las cosas, en los supuestos de comunicación de inspecciones la Administración (Instituto Costarricense de Turismo) podría otorgar un plazo de diez días hábiles a las empresas con el objeto de que se manifiesten sobre el resultado de la evaluación cumplan con las observaciones de los inspectores o bien presenten cualquier alegato que consideren pertinente.

La Administración (ICT) podrá otorgar un plazo mayor, siempre y cuando sea otorgado por igual a todos los establecimientos. El plazo de los treinta días, sería conveniente en las organizaciones de turismo de aventura, con el fin de fomentar en la empresa las mejoras del caso o aportar las pruebas correspondientes.

5- Características Técnicas del Supervisor de Empresas de Turismo de Aventura.

- Conocimiento sobre el sentido y el objeto de la inspección
- Conocimientos de la empresa y del producto o servicio que se ofrece.
- Conocimiento y experiencia en la aplicación e interpretación de
 - Normas
 - Procedimientos
 - Instrucciones
 - Formularios
- Conocimientos sobre los gustos y preferencias de los turistas
- Capacidad de planificación y organización
- Capacidad de redacción de informes

6- Las herramientas de la inspección

Este apartado se refiere a las actividades realizadas mientras el funcionario se encuentra en la empresa.

6.1 Examinar haciendo preguntas

El Qué, Por qué, Cuándo, Cómo, Dónde y Quién, son las preguntas básicas por medio de las cuales se obtiene la información que constituye el ingrediente básico esencial del proceso del inspector. De esta información se desprende finalmente, todas las conclusiones, evidencias y resultados de la inspección.

¿Qué?

Qué provoca que el empresario empiece a hablar de las tareas que realiza y ello permite entrar, inmediatamente, en el proceso de comparación de la inspección.

¿Por qué?

El uso del por qué permitirá que el Supervisor obtenga una medida de la comprensión y propósito de los procesos

¿Cuándo?

Se puede considerar que después de descubrir qué y por qué se realizan algunas tareas, tendremos la necesidad de saber **cuándo** hay que hacerlas y lo que durarán.

¿Cómo?

Es frecuente que se tenga definido lo que se va a hacer, por qué se va a hacer y cuándo, pero en algunas ocasiones no se le concede al **Cómo** toda la consideración que merece.

¿Dónde?

Es importante comprender **dónde** suceden o se realizan las cosas.

¿Quién?

El inspector debe asegurarse, siempre, de que está enterado de **Quién** está implicado o involucrado con la actuación del área de operaciones bajo revisión.

7. Protocolo de campo:

1. Para cada visita, lleve consigo un formulario de evaluación, una copia del Manual para las Empresas de Turismo de Aventura de Costa Rica y el Decreto que regula el sector.
2. Al llegar al establecimiento, observe el entorno de la empresa, es decir los terrenos y edificios adyacentes y el aspecto de la zona en general. En gran parte, el carácter y el “tono” del establecimiento depende de su ubicación y aspecto exterior.

Considero lo siguiente:

- El entorno: proximidad a áreas de interés turístico, calidad de los atractivos naturales y culturales inmediatos.
 - El aspecto exterior de la empresa: Señales y letreros, fachadas, zonas de estacionamiento de autos, etc.
3. Establezca una relación cordial con la persona que lo reciba, atendiendo los pasos siguientes:
 - Identifíquese, explique el propósito de su visita y pida hablar con el dueño, gerente o representante, según la persona señalada mediante la cita previa
 - Anote el nombre de la empresa y su ubicación, asimismo la fecha de la visita. Solicite un folleto de la actividad y lléveselo consigo. Obtenga el nombre de la persona que lo atiende y su tarjeta de visita si tiene.

- Complete todas las preguntas que se indican en el formulario de evaluación durante la inspección. Además de indicar las calificaciones correspondientes es importante que tome notas con cuidado, sobre todo sus observaciones y recomendaciones para mejorar el tema de la seguridad, mantenimiento y atención del turista. Estas recomendaciones pueden resultar muy útiles para los propietarios a la hora de considerar renovaciones y mejoras.
- Tome nota de cualquier aspecto que le parezca a usted fuera de lo corriente, excepcionalmente positivo o negativo. Por ejemplo, pregúntese a sí mismo, qué es lo mejor que posee esta empresa?
- Anote cualquier sugerencia que le parezca apropiada.

El formulario de evaluación ha sido diseñado para ser usado durante todo momento durante la inspección. Por lo tanto, no pierda la secuencia de las preguntas específicas.

- Participe en al menos en uno de los tours más representativos de la empresa, para valorar el nivel de servicio al cliente que ofrecen sus guías, como las variables de mantenimiento y seguridad que despliega en el campo la empresa.
- Siga siempre el mismo procedimiento, para que nada se le escape. Por ejemplo, cada inspector debe de elegir el orden en el cual va a desarrollar la evaluación en determinada empresa.
- Pruebe usted mismo todos los equipos al azar, cualquier tipo de duda o incertidumbre deberá ser planteada ante el representante de la empresa.
- Luego de haber participado en el tour principal, visite todas las áreas públicas, es decir los comedores y restaurantes, facilidades de recreo, jardines, tiendas y cualquier otra accesible para los turistas, de este modo podrá tener más elementos de juicios para valorar el producto turístico de una empresa determinada.
- Haga muchas preguntas a la gerencia o representante. Esto ayudará a que el empresario se sienta confortable y coopere. Durante el transcurso de la visita, es posible que queden preguntas adicionales tales como: qué tipo de renovaciones están programadas? Si tiene otras preguntas podrá sentarse a conversar sobre ellas con el gerente.
- Al final de la vista, de las gracias al dueño, gerente o representante de la empresa por la atención prestada. Puede informarle que los

resultados de la inspección estarán a su disposición a través del Instituto Costarricense de Turismo.

Puntaje

La clasificación total se calcula del promedio de cada uno de los tres complementos de evaluación. El valor que se sugiere asignar a cada componente es el siguiente:

Variables	Puntos	Porcentaje
Recurso Humano	15	11.55
Mantenimiento	40	30.76
Seguridad	75	57.69
Total		100%

Por cada uno de los componentes o capítulos se han desarrollado una serie de preguntas, las cuales tienen como valor representativo asignado un punto (1), de lo anterior se deduce que para el capítulo del Recurso Humano se plantean quince preguntas (15), para Mantenimiento cuarenta (40) y para Seguridad un total de setenta y cinco preguntas (75).

Los puntos recibidos por cada una de estas preguntas para cada capítulo, se deben de sumar luego se divide entre el total de puntos máximo a obtener y luego se multiplica por cien. Este mecanismo se repite para los dos capítulos adicionales. Así, para obtener el resultado final se suman los valores porcentuales de cada uno de los capítulos evaluados. Mediante una tabla resumen se obtiene la clasificación total del establecimiento.

Lo anterior se va a visualizar mediante el siguiente ejemplo:

Una empresa que obtiene 8 puntos en lo relativo a personal, 25 puntos en el capítulo de mantenimiento y 32 puntos en seguridad obtendría el siguiente resultado:

$8 / 105 * 100 =$	7,61
$25/105 * 100 =$	23,8
$32/105 * 100 =$	30,47
Total =	61,88

De igual modo, en la Introducción del Manual de Procesos para las empresas de Turismo de Aventura, existe un resumen en el cual se indican las equivalencias porcentuales no solo de cada capítulo, de cuya suma se obtiene el total que permitirá establecer el nivel de rendimiento de la empresa evaluada, sino que también se adjunta una tabla que permite clasificar la condición de la actividad desde la perspectiva de su cumplimiento con los mínimos para su operación hasta lo mejor disponible en esta modalidad de actividades turísticas.

APENDICE II

Modelo para la elaboración de los Manuales de Procesos en las Empresas de Aventura

1- OBJETIVO

Este procedimiento establece los lineamientos básicos para la elaboración del Manual de Seguridad, los procedimientos, instrucciones, formatos y registros del sistema de procesos de la empresa.

2- ALCANCE

Este procedimiento se aplica en el sistema de seguridad y mantenimiento de la empresa y en la documentación del manual de procesos, los procedimientos, instrucciones, formatos y registros que generan las unidades.

3. ABREVIATURAS

Seg: Seguridad

4. DEFINICIONES

Manual: documento que describe el sistema de una organización.

Procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Documento: información y su medio de soporte.

Instrucción: descripción detallada de una tarea.

Registro: documento que proporciona resultados conseguidos o evidencia de actividades efectuadas. Estos pueden ser formularios (llenos), notas, memorandos, actas, oficios y otros documentos que forman parte de la documentación del sistema de la empresa.

4. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad de los encargados o jefes de las unidades la implantación de este procedimiento, cada vez que se cree o cambie el manual, un procedimiento, instrucción, formulario o registro. Asimismo, es responsabilidad del representante el velar por el cumplimiento de los requisitos de este procedimiento cada vez que se apruebe la creación o cambio en un documento.

6- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

A continuación se establecen los pasos y estructura para la elaboración de documentos.

6.1 Encabezado utilizado en el manual de procedimientos e instrucciones de trabajo

El encabezado se utiliza en la primera página del documento. Un ejemplo del encabezado utilizado es el siguiente:

Nombre de la Empresa	Elaboración de Documentos Nombre del Proceso	CODIGO:
		Pág. 1 de ...
Procedimiento:	Edición 01	Aprobado por:
		Firma: Fecha:

En las páginas adicionales se incluye un encabezado que indica la edición, código y número de página como se muestra a continuación:

Nombre de la empresa	Código	Edición	Página
-----------------------------	---------------	----------------	---------------

6.2 Elaboración del manual de procesos

El manual de procesos se compone de los siguientes capítulos:

Generalidades:

Información general de la empresa
Políticas de la empresa
Control del manual de procesos

Responsabilidad de la dirección

Gestión de los recursos

Realización del producto

Medición, análisis y mejora

6.3 Estructura de un procedimiento

Los procedimientos tienen la siguiente estructura:

1. Objetivo

Define la razón por la cual se redacta el documento.

2. Alcance

Indica el rango de aplicación en el cual tiene validez el procedimiento. Como por ejemplo un proceso, un centro, una unidad, toda la empresa.

3. Abreviaturas

Contiene el significado de las siglas utilizadas. Se resaltan aquellas abreviaturas que son de común utilización en el documento y que se considera importante aclarar para el usuario; si la abreviatura va a utilizarse una sola vez puede indicarse las siglas después del nombre en el texto.

4. Definiciones

Incluye la definición de los términos utilizados en el procedimiento, que faciliten su comprensión

5. Responsabilidad

Este elemento define la persona encargada de velar por el cumplimiento del procedimiento, en cuyo caso se considera principalmente a la jefatura de la unidad ejecutora. Asimismo, en lo posible se indica quien es el responsable por la ejecución directa del documento.

6. Descripción del procedimiento

En esta sección se colocan por escrito las etapas necesarias para la ejecución del proceso a que hace referencia el documento. Por

lo general su redacción se da en prosa utilizando el tiempo verbal en presente. Cada etapa se indica por un título que represente claramente la actividad por describir, la redacción debe ser sencilla y fluida de modo que facilite al usuario la comprensión del documento.

Esta descripción y análisis se realiza para establecer como se ejecuta cada una de las etapas o actividades, para cada una es importante que se de respuesta, en la medida de lo posible, a las siguientes preguntas:

- ¿Qué actividad se hace?
- ¿Quién es responsable de ejecutar la actividad?
- En forma general o específica, ¿cómo lo hace?
- ¿Cuándo se hace?

Una vez analizadas las etapas del procedimiento, el funcionario designado para elaborar el documento, define si necesitan algún formulario o registro, como evidencia de los controles o seguimiento a las actividades y es referenciado dentro del texto del documento ya sea con su código, si lo tiene, o con el nombre del documento.

7. Anexos

Los anexos, en caso de ser necesarios, especifican información adicional para la comprensión del documento.

6.4 Elaboración de instrucciones de trabajo

En el caso de las instrucciones de trabajo, pueden ser documentadas en prosa, diagramas, planos, gráficos o fotografías. En el caso de instrucciones en prosa, estas deben contener como mínimo los siguientes elementos:

Encabezado
Objetivo
Descripción de actividades
Anexos (si se requiere)

6.5 Asignación de Código

El PGC asigna un código utilizando la siguiente estructura:

- Tipo de documento:
 - MS: Manual de Seguridad
 - P: Procedimientos
 - I: Instrucciones de trabajo
 - FR: Formularios
 - RG: Registros
- Nomenclatura de la unidad según anexo A
- Numeración de dos dígitos, dada en orden ascendente e iniciando con 01

Si el documento carece de código, la razón se justifica en la FR PGC 01 solicitud de creación o cambio de documentos.

A continuación, se presenta un ejemplo para clarificar el establecimiento del código de un procedimiento:

P PGC 01

Donde:

P: Procedimiento

PGC: Nomenclatura del Programa de Gestión de la Calidad

01: Número del procedimiento de dos dígitos