

**ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NTS-
AV011 EN LA AGENCIA DE VIAJES OPERADORA AVENTURA AL LÍMITE**

PRESENTADO POR:

ANDRES FELIPE BOLAÑOS LONDOÑO

ID:385259

DOCENTE:

JONATHAN ALEXANDER CELENO DURAN

ADMINISTRACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL

OPCIÓN DE GRADO

VILLETA – CUNDINAMARCA

01/06/2019

Índice general:

Resumen.....	4
Abstract.....	5
Actualización documental para el cumplimiento de la nts-av011 en la agencia de viajes operadora aventura al límite.....	6
Caracterización de la empresa:	6
Planteamiento del problema	7
Objetivo general	9
Objetivos específicos.....	9
Justificación.....	10
Marco teórico.....	12
Metodología.....	15
Análisis de resultado.....	28
Recomendaciones	32
Referencias	33
Palabras clave:	35

Índice de tabla:

Tabla 1:Resultados	16
Tabla 2: Tabla gestión del cambio.....	19
Tabla 3: Evaluación económica de la propuesta de mejora.....	29

Índice de ilustraciones:

Ilustración 1: Logo aventura al límite.....	2
---	---

Ilustración 2: Grafica resultados primer auditoria interna..... 18

Ilustración 3: Grafica resultado segunda auditoria interna..... 28

Resumen

Realizar la actualización documental que permita dar cumplimiento a la NTS- AV011 en la agencia de viajes aventura al límite; la implementación de la norma busca proteger la integridad física tanto del trabajador como del usuario de la actividad, bajo condiciones de trabajo seguro, por este motivo se debe realizar auditorías internas para evaluar periódicamente el cumplimiento de los estándares establecidos en dicha norma ya su vez trabajar en brindar soluciones oportunas a las no conformidades, al cumplir con estos estándares aumentara la motivación de los empleados en el desarrollo de sus funciones.

Decreto 1072, Ministerio de Trabajo, República de Colombia, 26 de mayo del 2015.)

Con base a lo anterior se busca realizar una entregable adicional a la agencia de viajes operadora el cual es un programa de inspección de equipos.

Es importante que este tipo de procesos de control interno estén enfocados a la mejora continua en el cual se generen auditorías internas trimestralmente o semestralmente con el fin de evaluar los procesos de forma permanente y cumplir con la normativa legal vigente relacionada con esta norma.

Palabras claves: agencia, actualización, documental, cumplimiento, viajes.

Abstract

Perform the documentary update that allows compliance with the NTS- AV011 in the travel agency aventura al límite; the implementation of the standard seeks to protect the physical integrity of both the worker and the user of the activity, under safe working conditions, for this reason internal audits should be conducted to periodically evaluate compliance with the standards established in that standard and in turn work on providing timely solutions to nonconformities, by complying with these standards will increase the motivation of employees in the development of their functions.

Decree 1072, Ministry of Labor, Republic of Colombia, May 26, 2015).

Based on the above, an additional deliverable to the operating travel agency is sought, which is an equipment inspection program.

It is important that this type of internal control processes are focused on continuous improvement in which internal audits are generated quarterly or semi-annually in order to evaluate the processes on an ongoing basis and comply with current legislation related to this standard.

Key words: agency, update, documentary, compliance, travel.

**Actualización documental para el cumplimiento de la NTS-AV011 en la
agencia de viajes operadora aventura al limite**

Caracterización de la empresa:

Razón social: AVENTURA AL LIMITE

Contacto: 311 2893195 - 3115839090

Email: miaventuraallimite@gmail.com

Nit: 1079263054-4

Registro nacional de turismo: 42311

Nivel de riesgo: 5

AVENTURA AL LIMITE es una agencia de viajes operadora ubicada en el municipio de Utiaca Cundinamarca la cual inicio sus labores en el año 2016, se dedica a la venta de planes de turismo de aventura por medio de plataformas de venta virtuales; su principal atractivo son los escenarios naturales que ofrece el municipio y el deporte de aventura.

La sede principal se encuentra ubicada en el casco urbano en el barrio La granja – HOTEL CAMPESTRE FINCA EL ESCAPE- el cual es el punto de partida para las actividades de deporte de aventura las cuales son:



Ilustración 1: Logo aventura al límite.

Rapel, Rafting, Cabalgata, Cuatrimoto, Canopy, Puentes colgantes, Torrentismo o Canyoning.

Planteamiento del problema

A nivel nacional las agencias de viajes operadoras están regidas al cumplimiento de las Normas Técnicas Sectoriales para Agencias de Viajes (NTS AV), es por este motivo que la actividad de rapel debe contar con la certificación de calidad turística para la renovación del Registro Nacional de Turismo (RNT) según lo establecido por el ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Mincit), la certificación de estas normas busca garantizar la ejecución sostenible de la actividad que desarrolle la agencia de viajes, además de establecer estándares o parámetros de seguridad que protejan la integridad física del turista o viajero y del cuerpo de trabajo que desempeñe dicha actividad.

Producto de la auditoria interna realiza a la actividad de Rapel la cual es regida por la NTS-AV011 en la que se establecen los requisitos para la operación de rapel en turismo de aventura, evidenciando un alto nivel de incumplimiento, frente a cada uno de los ítems descritos en esta norma, es por este motivo que se requiere la actualización documental que permitan dar cumplimiento a los parámetros de operación requeridos.

Conforme a lo anterior y de acuerdo al resultado de la auditoría interna que se realizó para establecer el nivel de cumplimiento se evidencia que algunos de los documentos existentes no cumplen con lo establecido en la norma técnica, lo cual conlleva a que la empresa no pueda obtener o dar cumplimiento a estos estándares.

La actualización documental permitirá la mejora continua enfocada a la prevención de lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo, la protección y promoción de la salud de los trabajadores.

Objetivo general:

- Realizar la actualización documental que permita dar cumplimiento a la NTS-AV011 en la agencia de viajes aventura al límite.

Objetivos específicos:

- Determinar la línea basal de cumplimiento frente a los requisitos establecidos en la NTS-AV011.
- Revisar, actualizar o elaborar los documentos requeridos por la Norma Técnica Sectorial NTS-AV011.
- Evaluar el nivel de cumplimiento de la NTS-AV011 frente a la actividad realizada.

Justificación:

La agencia de viajes operadora AVENTURA AL LIMITE, actualmente se encuentra implementando la NTS-AV011 en la cual se establecen los parámetros de operación para la actividad de rapel en turismo de aventura, con el fin de obtener y mantener certificación y sello de calidad en dicha actividad; su propósito es garantizar un desarrollo sostenible, el cual permitirá estandarizar los protocolos de seguridad, cumplimiento de la normativa y actualización del RNT para una continuidad en su actividad económica.

Otro aspecto importante a considerar es que la norma NTS-AV011 se relaciona con los controles operacionales requeridos en la normativa legal vigente referente a la seguridad y salud en el trabajo, debido a que se establecen estándares de seguridad que facilitan la identificación de prácticas, situaciones o procesos peligrosos, la cual permite generar una intervención en los riesgos propios de la actividad, por este motivo su implementación es de gran importancia ya que ayudará a promover el desarrollo de trabajo digno y seguro basándose en la mejora continua.

La implementación de la norma busca proteger la integridad física tanto del trabajador como del usuario de la actividad, bajo condiciones de trabajo seguro, por este motivo se debe realizar auditorías internas para evaluar periódicamente el cumplimiento de los estándares establecidos en dicha norma y a su vez trabajar en brindar soluciones

oportunas a las no conformidades, al cumplir con estos estándares aumentara la motivación de los empleados en el desarrollo de sus funciones.

Por otra parte, el decreto 1072 del 2015 nos dice *“Que la tarea de compilar y racionalizar las normas de carácter reglamentario implica, en algunos casos, la simple actualización de la normativa compilada, para que se ajuste a la realidad institucional y a la normativa vigente, lo cual conlleva, en aspectos puntuales, el ejercicio formal de la facultad reglamentaria.”* (Decreto 1072. Ministerio de Trabajo, República de Colombia, 22 de mayo del 2015.) Lo anterior haciendo énfasis en el cumplimiento de la legislación y normativa que sea aplicable a estos procesos.

Marco teórico

De acuerdo con el problema identificado se analizarán argumentos y conceptos que permitirán establecer una estructura sólida para el cumplimiento de los objetivos planteados al inicio de este proyecto, ayudando a soportar por medio de la argumentación la actualización de la documentación para cumplir con la NTS-AV011, es por este motivo que la RESOLUCIÓN 3860 DE 28 DE DICIEMBRE (2015) señala *“Que en desarrollo del principio de la calidad previsto en el numeral 10 del artículo 3 de la Ley 1558 de 2012, modificatoria de la Ley 300 de 1996 como rector de la actividad turística, el artículo 5 ídem dispuso el cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores de servicios turísticos de las Normas Técnicas Sectoriales que expida la Unidad Sectorial de Normalización sobre el denominado Turismo de Aventura y la Sostenibilidad Turística.”*(Resolución 3860. Ministerio de Comercio Industria y Turismo, República de Colombia, 28 de diciembre del 2015.)

Debido a lo anteriormente mencionado cabe resaltar que estas medidas son indispensables para promover un turismo sostenible, responsable y seguro durante el desarrollo de sus actividades, además que este es el punto de partida para formalizar y generar condiciones de trabajo dignas y acceder a la seguridad social, ya que estas NTS están enfocadas a que las agencias de viajes implementen, certifiquen y promuevan mecanismos de control que permitan el cumplimiento de diferentes aspectos legales también relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.

Por otra parte, encontramos que para generar cumplimiento de los requisitos establecidos en esta norma apuntan a la mejora continua y que mejor que tener presente un pequeño fragmento de la NTC-ISO 9001 (2015) *“El cumplimiento permanente de los requisitos y la consideración constante de las necesidades y expectativas, representa un desafío para las organizaciones en un entorno cada vez más dinámico y complejo. Para lograr estos objetivos, la organización podría considerar necesario adoptar diversas formas de mejora además de la corrección y la mejora continua, tales como el cambio abrupto, la innovación y la reorganización”* (NTC-ISO 9001.ICONTEC, Colombia, 23 de septiembre del 2015.)

Es por este motivo que el trabajo que se está desarrollando en este proyecto debe apuntar a ciclos de mejora continua PHVA para que la información y documentación que allí se establezca busque siempre el continuo y eficiente cumplimiento de los estándares establecidos en la normativa legal vigente de tal manera que además se pueda articular para brindar futuro cumplimiento con lo establecido en la Resolución 0312 del 2019.

Es muy importante tener en cuenta que los estándares de calidad están diseñados para brindar mayor calidad al producto o servicio que se ofrece al cliente y deben ser implementados en pro del desarrollo y el alcance de objetivos de la organización según Hoyer & Broome (2001) *“la cuantificación de la calidad y el establecimiento de estándares formales de calidad son decididamente un fenómeno del siglo XX”* (Hoyer y Brooke (2001). ¿Qué es calidad?).

Además el decreto 1072 del (2015) nos habla de: *“Son objetivos del Ministerio del Trabajo la formulación y adopción de las políticas, planes generales, programas y proyectos para el trabajo, el respeto por los derechos fundamentales, las garantías de los trabajadores, el fortalecimiento, promoción y protección de las actividades de la economía solidaria y el trabajo decente, a través un sistema efectivo de vigilancia, información, registro, inspección y control; así como del entendimiento y diálogo social para el buen desarrollo de las relaciones laborales.”* (Decreto 1072.Ministerio de Trabajo, República de Colombia, 26 de mayo del 2015.) Es por este motivo que se resalta la importancia de implementar estas normas que son de obligatorio cumplimiento y que benefician los procesos laborales, económicos y servicios ofrecidos por la agencia de viajes operadora.

Para finalizar es importante que las organizaciones en todos sus niveles administrativos y operativos comprendan la importancia de mantener, implementar y ejecutar los procesos documentados que se manejan para el desarrollo de las actividades en este caso la actividad de Rapel debido a que este es el eje central de la armonía laboral y la seguridad que se le puede brindar al usuario de esta actividad de turismo de aventura.

Metodología

Para llevar a cabo este análisis se utilizó un enfoque cualitativo, en el que se realizó una auditoría interna a la agencia de viajes operadora AVENTURA AL LIMITE, con el fin de establecer el estado inicial de cumplimiento frente a los requisitos establecidos en la NTS-AV011 norma en la que se establecen los requisitos para la operación de actividades de rapel en turismo de aventura, una vez generada esta auditoría interna se procede a determinar cuáles documentos estarán sujetos a una respectiva actualización para que permitan dar cumplimiento a dichos estándares.

Luego se establece el planteamiento del problema; el cual es: “No cumplimiento documental de la NTS-AV011 norma en la que se establecen los requisitos para la operación de actividades de rapel en turismo de aventura.”

Se puede evidenciar que algunos documentos o procesos documentales deben ser actualizados con información acorde a la actividad y procesos que se desarrollan al interior de la agencia de viajes operadora AVENTURA AL LIMITE, por lo cual se buscaron autores y normativa legal vigente que permitan respaldar con argumentos el cumplimiento a estos estándares y soportar el trabajo, de esta forma se logró actualizar la documentación requerida para dar cumplimiento a la norma.

Con base a lo anterior se busca realizar un entregable adicional a la agencia de viajes operadora el cual es un programa de inspección de equipos.

Tabla 1:Resultados

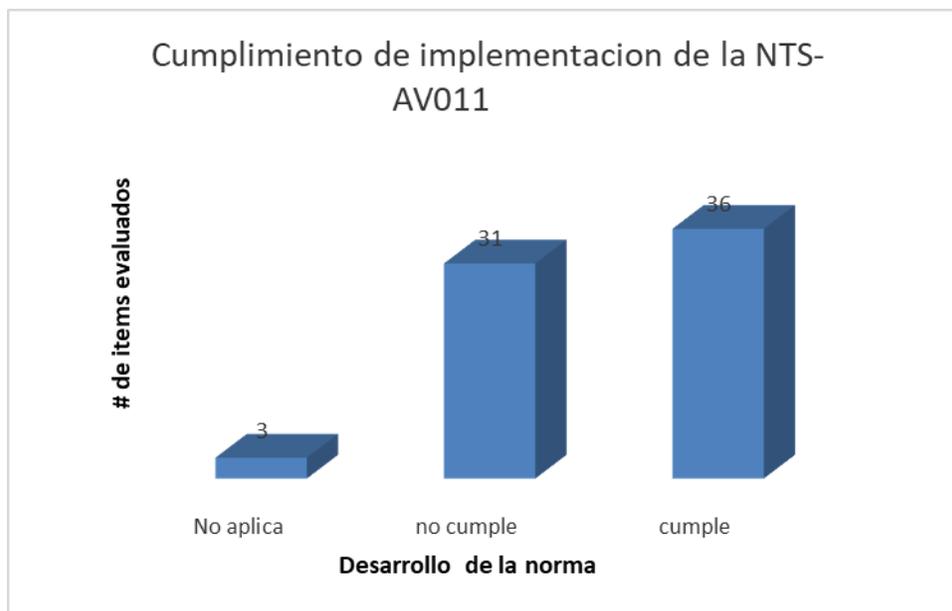
Objetivo general	Objetivos específicos	Actividades	Descripción
Realizar la actualización documental que permita dar cumplimiento a la NTS-AV011 en la agencia de viajes aventura al límite.	Determinar la línea basal de cumplimiento frente a los requisitos establecidos en la NTS-AV011.	Análisis de los procesos de la agencia de viajes operadora. Aplicación de auditoria interna basada en el cumplimiento de los estándares establecidos en la NTS-AV011	Se realizó una auditoria interna con el fin de evaluar y establecer el nivel de cumplimiento frente a los estándares establecidos en la NTS-AV011 arrojando como resultado el cumplimiento del 50% de los ítems evaluados.
	Revisar, actualizar o elaborar los documentos requeridos por la Norma Técnica Sectorial NTS-AV011.	Revisión, actualización y elaboración de documentación requerida para dar	Se generó la revisión actualización y elaboración documental de los hallazgos

	cumplimiento a la NTS-AV011	identificados durante el proceso de la primera auditoría interna.
Evaluar el nivel de cumplimiento de la NTS-AV011 frente a la actividad realizada.	Aplicación de auditoria interna para determinar el nuevo nivel de cumplimiento frente a los parámetros establecidos en las NTS-AV011.	Se realizó una segunda auditoria interna para evaluar a la actividad de rapel, se evidenció un cumplimiento del 98% según los estándares establecidos.

Fuente: Autoría propia

Al determinar la línea basal de cumplimiento frente a los requisitos establecidos en la NTS-AV011, se obtuvo como resultado:

Ilustración 2: Grafica resultados primer auditoria interna



Fuente: El autor. Ver anexo-Primer auditoria interna 21/03/19

Lo que permite evidenciar que la agencia de viajes operadora AVENTURA AL LIMITE, al mes de marzo del 2019, tienen un cumplimiento del 50% de los requisitos exigidos en la NTS-AV011, tal como se describe en el Informe de Auditoria. (Anexo 1).

A continuación, se relacionan los hallazgos derivados de la primer auditoría interna y la priorización para la actualización generada que permita dar cumplimiento a las NTS-AV011

En la siguiente tabla se relaciona la creación, actualización o revisión de documentación correspondiente al resultado obtenido de la primer auditoría interna realizada a la actividad de rapel según los parámetros de la NTS-AV011:

Tabla 2: Tabla gestión del cambio

Anexo	Nombre del documento revisado, creado o actualizado y código	Actualización documental generada	Fecha de creación del documento:	Fecha de la actualización:
Ver anexo E-001	-E-001	Se incluyó normativa legal vigente que aplica en el sector turismo y seguridad y	8/10/2017	27/03/2019

		prestación de salud en el trabajo.		
		actividades de		
		rapel para		
		turismo de		
		aventura.		
Ver		-Se organizó,		
Anexo E-003	-E-003	anexo y actualizo la	10/11/2017	23/04/2019
		ficha técnica de información		
		información al relacionada con todos		
		turista, previa a los parámetros exigidos		
		la prestación de en la NTS-AV011		
		actividades de relacionada con los		
		rapel para criterios de		
		turismo de información propios de		
		aventura. la actividad de rapel		
		dentro de los cuales se		
		amplió la siguiente		
		información:		
		-Información		
		detallada del recorrido.		
		-Condiciones		

físicas que limitan la
práctica de la actividad.

-Requerimientos

de salud para la
práctica de la actividad.

-

Comportamientos a
guardar durante la
actividad.

-Medidas de
seguridad.

-Informar sobre
diligenciamiento de
registro de usuario.

-Legislación
vigente de la zona.

-E-019

Se actualizaron

Ver Anexo E-019	verificar	los documentos	01/10/2017	01/04/2019
	durante y	incluyendo casilla para	10/09/2017	11/04/2019
Ver Anexo E-	después de la	establecer la fecha de		

015	<p>operación del servicio, las medidas de seguridad, equipos y vestuario que debe cumplir el turista o viajero.</p> <p>-E-015 lista de chequeo verificación previa actividad rapel.</p>	<p>diligenciamiento de los registros.</p>		
Ver	-E-011	Se actualizó el		
Anexo E-011	<p>registro de exploración de área previo a la prestación de actividades de</p>	<p>documento incluyendo casillas donde se especifique el nombre y cargo de quien diligencio este registro.</p>	10/10/2017	26/04/2019

rapel.

Ver	-E-009	Se actualizó el		
Anexo E-009	plan de análisis	plan de análisis y anejo	10/09/2017	21/03/2019
Ver	y manejo de	de riesgos con código	24/11/2017	16/04/2019
Anexo E-016	riesgos en la	E-009 en el cual se	15/09/ 2017	19/04/2019
Ver	actividad de	incluyeron más riesgos		
Anexo E-017	rapel para	asociados a la actividad		
	turismo de	de rapel y estos se		
	aventura	actualizaron e		
	-E-016 plan de	incluyeron igualmente		
	búsqueda y	en el manual de		
	rescate	seguridad y atención de		
		emergencias E-017 y		
	-E-017 manual	plan de búsqueda y		
	de seguridad y	rescate E-016,		
	atención de	generando su		
	emergencias	respectiva		
	para la	actualización.		
	actividad de			
	rapel			

Ver	E-013	SE amplio la		
Anexo E-013	Manual de operación rapel	información que corresponde a los equipos técnicos de operación, equipos técnicos de protección personal para el usuario, para el guía, equipos de operación, elementos de la estación de rapel y equipo de rescate.	22/10/2017	15/04/2019
		-Se anexaron las evidencias correspondientes a las acciones adoptadas para minimizar los impactos negativos de la actividad del entorno con su respectivo cronograma de		

		actividades y listado de asistencia.		
Ver	Se creó:	Se creó un		
Anexo E-021	E-021 el programa de inspección de equipos de rapel.	programa que permitirá una correcta inspección de equipo en la cual se establece un criterio de inspección bajo los estándares que indica el fabricante.	29/04/2019	29/04/2019
	E-016	-Se actualizaron		
Ver Anexo E-016	PLAN DE BÚSQUEDA Y RESCATE	los números de contacto telefónicos correspondientes al cuerpo de bomberos, estación de policía, defensa civil, gerente.	24/11/2017	16/04/2019
		-Se actualizo el documento y se estableció el protocolo		

para generar el reporte
de accidentes e
incidentes a
Colasistencia.

-Se incluyeron
mapas satelitales de
referencia con las
respectivas rutas de
evacuación delimitadas
y punto de encuentro.

Ver	-E-013	-Se actualizo el		
Anexo E-013	Manual de operación rapel -Aventura al Límite-	Manual de operaciones E-013 incluyendo imágenes de referencia a los protocolos establecidos en el mismo.	22/10/2017	15/04/2019
Ver	E-017	Se realizó la	15/09/ 2017	19/04/2019
Anexo E-017	Manual de seguridad y atención de	actualización de este manual de seguridad y atención de		

emergencias	emergencias en el cual
para la	se estableció que se
actividad de	debe realizar mínimo
rapel	una vez al año un
	simulacro donde se
	involucren los riesgos
	asociados a la
	actividad.

Fuente: Autoría propia

Análisis de resultado



Ilustración 3: Grafica resultado segundo auditoria interna.

Fuente: El autor. Ver anexo-segunda auditoria interna 1/05/2019

La grafica de porcentajes correspondiente a la segunda auditoría realizada el 01/05/2019 permite evidenciar que la agencia de viajes operadora AVENTURA AL LIMITE logro cumplir con la actualización documental alcanzando un 98% de conformidad en documentación frente a la NTS-AV011.

El 2% de no cumplimiento restante pertenece al no cumplimiento parcial de documentación relacionada con el guía que desarrolla la actividad, para lo cual se debe continuar con el *programa de capacitación* registrado con código **E-020** Anexo E-020 ya

que con su implementación se lograra alcanzar el 100% de cumplimiento documental requerido en la NTS-AV011.

Tabla 3: Evaluación económica de la propuesta de mejora

Nombre	Valor unitario	Total
Capacitación sobre la Instructor de capacitación \$580.000 actualización documental \$500.000 generada para el Material de apoyo \$80.000 cumplimiento de la NTS- AV011		
Computador para el personal de rapel	Computador portátil \$1'800.000 \$1'800.000	\$1'800.000
Impresora	Impresora con escáner \$800.000 \$800.000	\$800.000
Actualización de curso de primeros auxilios	Inscripción al curso \$720.000 \$600.000 Almuerzos \$80.000 Refrigerios \$40.000	\$720.000

Fuente: Autoría propia

Conclusiones

Como resultado de este trabajo se logró cumplir con los objetivos planteados enfocados en la actualización documental para el cumplimiento a los estándares de la NTS-AV011 en la agencia de viajes AVENTURA AL LIMITE.

El primer paso fue medir el nivel de cumplimiento que generaba AVENTURA AL LIMITE frente a los ítems o estándares establecidos para la operación de rapel en turismo de aventura establecidos en la NTS-AV011, por lo cual se realizó una primer auditoria interna y como resultado de esta se determinó un cumplimiento del 50%, se derivaron hallazgos que en la mayoría eran producto de documentos faltantes o incompletos; es por lo anterior que se generó una actualización documental que permitiría generar cumplimiento de estos estándares.

Toda la actualización documental generada durante este proceso permitió mejorar y complementar los procesos documentales establecidos con el fin de mejorar la calidad del servicio, los procesos operativos, facilitar el desarrollo de la operación, permitir la continuidad de la actividad económica, facilitar los procesos de inducción al personal de trabajo y al usuario, identificar peligros y riesgos, establecer medidas de control para los peligros identificados y medidas de seguridad a adoptar para clientes y trabajadores, actualizar cursos de primeros auxilios, facilitar el acceso a la información para el cliente y empleados, mejorar la respuesta oportuna ante situaciones de emergencia.

Luego de este proceso de actualización documental se realizó una segunda auditoria interna la cual arrojó como resultado un cumplimiento del 98% de los estándares documentales establecidos en la NTSAV-011.

Recomendaciones:

-Es importante que este tipo de procesos de control interno estén enfocados a la mejora continua en el cual se generen auditorías internas trimestralmente o semestralmente con el fin de evaluar los procesos de forma permanente y cumplir con la normativa legal vigente relacionada con esta norma.

-Cumplir con la implementación de los parámetros de la NTS-AVO11 permite mejorar la calidad en la prestación del servicio y elevar los índices de seguridad en el desarrollo de la actividad.

-Continuar con la implementación y diligenciamiento de las encuestas de satisfacción las cuales aportaran información importante que permite medir el desarrollo y aplicación de estos estándares.

Referencias:

Decreto 1072 (2015). Recuperado de:

<http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/50711/DUR+Sector+Trabajo+Actualiza+do+a+Abril+de+2017.pdf/1f52e341-4def-8d9c-1bee-6e693df5f2d9>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2019). Normatividad Turismo. Recuperado de:

<http://www.mincit.gov.co/minturismo/normatividad-turismo>

Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001 (Cuarta actualización). Recuperado de:

http://es.presidencia.gov.co/oci/DocumentosOCI/NTC_ISO_9001_2015.pdf

Norma técnica sectorial -NTS-AV011(2007). Recuperado de:

<http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=b201ed0c-1255-462d-a09f-8343d2e82bee>

NTS-AV011 Requisitos para la operación de actividades de rapel en turismo de aventura, (2007).

Recuperado de:<http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=b201ed0c-1255-462d-a09f-8343d2e82bee>

R.W. Hoyer y Brooke B.Y. Hoyer, (2001). ¿Qué es calidad?. Recuperado

de:<https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/que-es-calidad.pdf>

Resolución 3860 de 28 de diciembre (2015). ministerio de comercio industria y turismo.

Recuperado de:

<http://ori.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=77038>

[&name=RESOLUCION_3860_DE_2015.pdf&prefijo=file](http://ori.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=77038&name=RESOLUCION_3860_DE_2015.pdf&prefijo=file)

Palabras clave:

Rapel o Rappel: Es un sistema de descenso por superficies verticales. Se utiliza en lugares donde el descenso de otra forma es complicado, o inseguro.

MinCIT: El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia (MinCIT) es un ministerio de la República de Colombia encargado de apoyar la actividad empresarial, productora de bienes, servicios y tecnología, así como la gestión turística de las diferentes regiones. El actual ministerio es el resultado de la fusión, operada en 2002, entre los ministerios de Desarrollo Económico y Comercio Exterior.

El comercio, la industria y el turismo han sido declarados ejes fundamentales en el desarrollo económico colombiano. Entre sus diferentes funciones también están las de formular, adoptar, dirigir y coordinar las políticas generales en materia de desarrollo económico y social del país.

RNT: El Registro Nacional de Turismo, es un registro delegado a las Cámaras de Comercio del país, en el cual deben inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia

Seguridad social: La seguridad social es el conjunto armónico de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos y está conformado por los regímenes generales establecidos para pensiones, salud, riesgos laborales, subsidio familiar y los servicios sociales complementarios que se definen en la ley. Este es un sistema que cubre eventualidades como la de alteración a la salud, incapacidad laboral, desempleo, vejez y

muerte, para cuya protección se establecieron los sistemas de Salud, Pensiones, Riesgos Laborales y de Subsidio Familiar.

Calidad: La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de cualidad.

PHVA: El ciclo PHVA es una herramienta de la mejora continua, presentada por Deming a partir del año 1950, la cual se basa en un ciclo de 4 pasos: Planificar (Plan), Hacer (Do), Verificar (Check) y Actuar (Do). Es común usar esta metodología en la implementación de un sistema de gestión de la calidad, de tal manera que, al aplicarla en la política y objetivos de calidad, así como la red de procesos la probabilidad de éxito sea mayor.