



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



Libertad y Orden
Ministerio de Ambiente,
Vivienda y desarrollo Territorial
República de Colombia



patrimonio natural
Fondo para la Biodiversidad y Áreas Protegidas

Programa Paisajes de Conservación

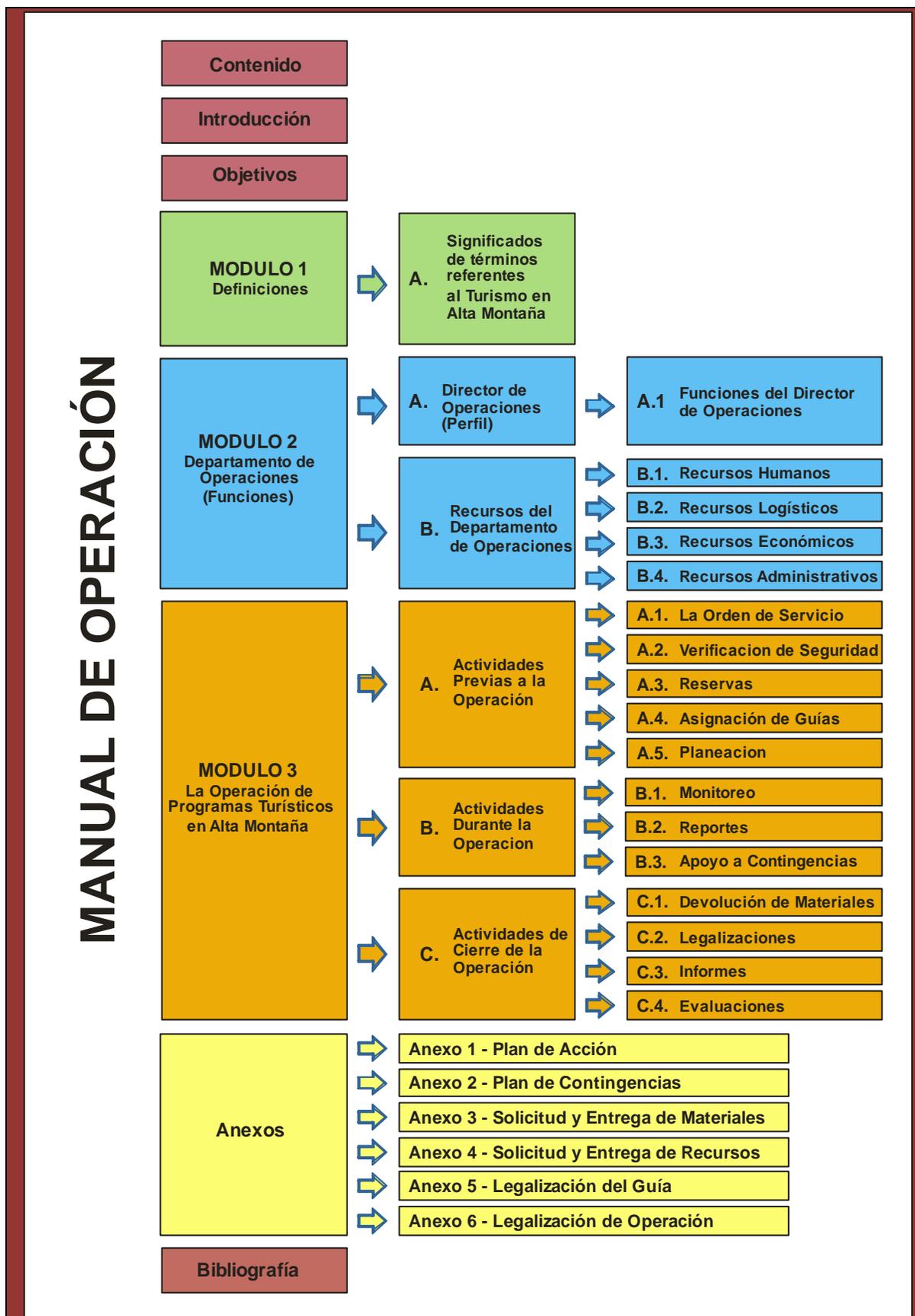
MANUAL DE OPERACION



Organización para la Educación y Protección Ambiental
2011

El presente documento constituye el Manual de Operación, elaborado durante el desarrollo de la iniciativa “Educación, Conocimiento, Acción” realizada en el marco del Programa Paisajes de Conservación y puesta en marcha por la Organización para Educación y Protección Ambiental – OpEPA, Parques Nacionales Naturales y Patrimonio Natural.

MANUAL DE OPERACIÓN



La dinámica creciente del turismo en Colombia, ha hecho que cada día se requieran nuevos y mejores productos dada la gran variedad de atractivos naturales con que cuenta nuestro país, y que día a día son visitados por turistas nacionales y extranjeros dada la fuerza con que el estado colombiano, está impulsando los proyectos turísticos nacionales de manera local e internacional.

En este contexto surge el interés por desarrollar herramientas que faciliten y fortalezcan los procesos que con este fin vienen trabajando diferentes organismos tanto públicos como privados, y cuyo objetivo es contar cada vez con más empresas, que brinden servicios con altos estándares de calidad que mejoren la competitividad y den los resultados de satisfacción esperados, dando respuesta a las prioridades en materia de *sostenibilidad* y *competitividad*.

El presente manual pretende ser una herramienta que contribuya a la implementación de buenas prácticas, en empresas que se dediquen a la operación de programas turísticos en el ámbito de la *Alta Montaña* y que cuenten con *Programa de Mejoramiento*. En consecuencia este manual ha sido escrito pensando en primer lugar en los Directores Operativos o Logísticos de las Agencias de Viajes Operadoras, que son, quienes tienen a su cargo la responsabilidad de coordinar la *logística* y la *operación* de los *programas turísticos* comprados por las personas interesadas en visitar un determinado lugar.

Este manual ha sido elaborado de manera concisa, de modo que contenga la información mínima requerida, teniendo como marco de referencia la **Política Nacional de Turismo** y toda la normatividad contemplada en las **Normas Técnicas Sectoriales Colombianas En Turismo**, y por ende se encuentra articulado con los procesos nacionales de formación para los prestadores de servicios turísticos liderados por el **Servicio Nacional De Aprendizaje - SENA**. Aclaramos que en ningún caso se ha pretendido hacer una obra extensa y completa sobre el tema, ya que este daría para profundizar en muchos otros campos que aquí no se mencionan.

En el Primer Modulo “Definiciones” se exponen todos los términos relacionados a la operación de programas turísticos en *Alta Montaña*, dando su definición concreta, para que el lector pueda acceder rápidamente a sus significados.

En la Segundo Modulo “El departamento de Operaciones” se aborda el tema del *Departamento de Operaciones* de una Agencia operadora de servicios turísticos, sus funciones administrativas y operativas, responsabilidades, recursos de que dispone y administra, así como su relación con proveedores internos y externos.

En el Tercer Modulo, “La Operación de Programas Turísticos en Alta Montaña” ya nos involucramos con la operación de un programa turístico en Alta Montaña, el cual contempla tres etapas; una etapa “**Previa**” a la operación que tiene que ver con la Planeación de la actividad, una etapa “**Durante**”, en la que se describen las funciones del área mientras la operación está en curso y básicamente en manos de los guías, y una etapa de “**Cierre**”, en la que se cierra la operación correspondiente a la presentación de resultados de la misma.

Finalmente se relacionan todos los formatos que a manera de anexos se incluyen como ejemplo de algunos de los procesos que maneja el departamento de operaciones y la bibliografía consultada y complementaria, las cuales, pueden ser de gran ayuda, para quienes estén interesados en ampliar sus conocimientos y en profundizar en el tema.

OBJETIVOS

Proporcionar información clara y precisa a los operadores de servicios turísticos, sobre las funciones que les corresponde realizar, sus responsabilidades, deberes y obligaciones, proporcionándoles una herramienta adecuada para el cumplimiento de sus funciones en procura de la prestación de servicios con altos estándares de calidad basados en las normas de competencia laboral y de calidad turística.

Fortalecer y afianzar las acciones públicas y privadas, que en materia de competitividad turística procuran el desarrollo social y sostenible de las comunidades y su relación con las áreas náurales en las que habitan.

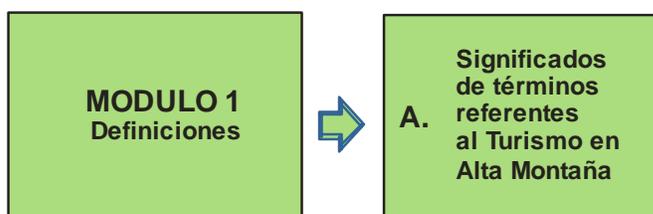
Contribuir al logro de un desarrollo sustentable de la actividad turística a través de la adopción de Buenas Prácticas en Operadores turísticos

Logros

Al finalizar este modulo, el aprendiz estará en condiciones de:

- ✓ *Conocer y comprender los significados de los vocablos y términos más comúnmente usados en la operación de programas de turismo de naturaleza especializados en Alta Montaña*
- ✓ *Usar las presentes definiciones como complemento del presente manual como medio de consulta para el ejercicio de su labor en la Operación de Programas de turismo de naturaleza especializados en Alta Montaña*
- ✓ *Conocer las definiciones que figuran en las disposiciones legales, leyes, decretos, y acuerdos emanados del Congreso Nacional, del Gobierno y del Sector Turístico, relacionadas con la Operación de Programas de turismo de naturaleza especializados en Alta Montaña.*

Estructura y Contenido



A. Significados de términos referentes al Turismo en Alta Montaña

- **Aclimatación:** Procedimiento para habituar el organismo a la altitud, en prevención de las enfermedades producidas por la altura y entorno de montaña.
- **Albergue-refugio-hostal:** Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento preferiblemente en habitaciones semi privadas o comunes, al igual que sus baños, y que puede disponer además, de un recinto común equipado adecuadamente para que los huéspedes se preparen sus propios alimentos, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.
- **Alimentación:** Proceso que cumple la misión de aportar al organismo las sustancias suficientes para mantener las constantes biológicas propias de cada especie.
- **Alojamiento rural.** Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales privadas, ubicado en áreas rurales y cuyo principal propósito es el desarrollo de actividades asociadas a su entorno natural y cultural. Ofrecen además como mínimo servicios de alimentación bajo la modalidad de pensión completa, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

MANUAL DE OPERACIÓN

- **Alta montaña:** Para efectos de este manual, se aplica a todo aquel paraje que se encuentra a más de 4 000 m.s.n.m
- **Batería de baño.** Conjunto de servicios sanitarios ubicados en un espacio común, que sirven para atender simultáneamente las necesidades de varios usuarios.
- **Bitácora:** Documento donde se registran entre otros los horarios, personal, rutas, actividades, sucesos y contingencias durante el desarrollo del recorrido.
- **Bota de alta montaña:** Bota de suela rígida o semirrígida especializada para actividades de alta montaña
- **Chivas:** Vehículos con carrocería de madera, desprovisto de puertas y cuya silletería está compuesta por bancas transversales, también denominada bus escalera.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un servicio y/o producto de la industria Turística
- **Climatología de alta montaña:** ciencia que estudia los climas incidentes en la montaña dada su capacidad de crear una meteorología propia.
- **Código de comunicación:** conjunto de comandos verbales y corporales que permiten unificar la transmisión e interpretación de un mensaje, relacionados con el desarrollo de las actividades de alta montaña.
- **Comedor.** Espacio del restaurante cuya destinación es para el suministro, consumo y servicio de los alimentos y bebidas expendidos por el establecimiento.
- como el estudio de los ecosistemas.
- **Competencia:** Aptitudes y habilidades de una persona para el desempeño de una actividad bajo determinadas condiciones y criterios de evaluación.
- **Comunidad local:** Grupo de personas que conviven en un espacio geográfico determinado y comparten intereses, creencias, sentimientos, valores, actitudes y expectativas. Poseen un determinado grado de organización, pueden llegar a compartir un gobierno, y se diferencian de los demás por una herencia histórica y cultural que comparten. La comunidad local va más allá de sus componentes estructurales, es un patrón que se afianza día a día con la participación de los sujetos que la conforman.
- **Criterios de desempeño:** Requisitos de calidad que permiten establecer si el trabajador alcanza o no el resultado descrito en la norma.
- de alta montaña, tanto con medios y equipos auxiliares de progresión, como sin ellos.
- **Departamento Administrativo:** Dependencia de una empresa que se encarga de las labores administrativas y contables, llevando al día los ingresos y pagos, la gestión de las nóminas, los archivos administrativos, la facturación emitida y la relación con los proveedores de servicios.
- **Departamento Comercial:** Dependencia de la Empresa encargada de la comercialización de los productos, asesoría y venta de productos y toda la relación con los clientes.
- **Departamento de Operaciones:** Dependencia de la empresa que se encarga de planificar, dirigir y coordinar todas las operaciones y actividades de servicio que se ofrecen a los clientes
- **Destinos turísticos:** Unidad de planificación y gestión del territorio que como espacio geográfico delimitado, define imágenes y percepciones determinantes de su competitividad en el mercado turístico. El destino turístico se caracteriza por la presencia de atractivos, infraestructura básica, planta turística, superestructura y demanda, como conjunto de bienes y servicios turísticos ofrecidos al visitante o turista, en la zona y por diversos grupos humanos entre los cuales se encuentra la comunidad local.
- **Ecología:** Ciencia que trata la interacción, las acciones y relaciones recíprocas entre los organismos vivos y con su ambiente no vivo de materia y energía. Se conoce también
- **Ecosistema:** comprende el conjunto de seres vivos que habitan en un área determinada, los factores que lo caracterizan y las relaciones que se establecen entre éstos y el medio físico.
- **Ecoturismo:** Forma de turismo especializado y dirigido que se desarrolla en áreas con un atractivo natural especial y se enmarca dentro de los parámetros del desarrollo humano sostenible. El Ecoturismo busca la recreación, el esparcimiento y la educación del visitante a través de la observación, el estudio de los valores naturales y de los aspectos culturales relacionados con ellos. Por lo tanto, el Ecoturismo es una actividad controlada y dirigida

MANUAL DE OPERACIÓN

que produce un mínimo impacto sobre los ecosistemas naturales, respeta el patrimonio cultural, educa y sensibiliza a los actores involucrados acerca de la importancia de conservar la naturaleza. El desarrollo de las actividades ecoturística debe generar ingresos destinados al apoyo y fomento de la conservación de las áreas naturales en las que se realiza y a las comunidades aledañas.

- **Equipo de seguridad:** conjunto de utensilios e instrumentos especiales, necesarios para el desempeño seguro de una labor.
- **Equipo especializado:** Conjunto de utensilios, implementos, indumentarias, raciones, aparatos e instrumentos técnicos necesarios para el desarrollo de cada una de las actividades o prácticas que se realizan en el recorrido.
- **Establecimiento Gastronómico:** Establecimiento cuyo objeto es la transformación de alimentos, venta y prestación del servicio de alimentos y bebidas preparadas.
- **Formato de Reserva:** Documento utilizado para registrar los datos básicos del cliente, sus requerimientos de viaje, demás servicios turísticos y complementarios.
- **Gerente El:** Es el encargado de planificar, dirigir y coordinar la ejecución de todas las tareas de la empresa, el rendimiento del personal y los resultados de las actividades comerciales.
- **Glaciar:** Masa de hielo perenne formada por acumulación de hielo en las zonas de las cordilleras por encima del límite de las nieves perpetuas y cuya parte inferior se desliza muy lentamente, como si fuese un río de hielo, la cual tiene una dinámica característica de fluido.
- **Grado de dificultad:** Valoración de las dificultades y criterios que se requieren para superar un paso o vía en entornos de alta montaña con un mayor o menor esfuerzo, incluyendo la descripción de la ruta que generalmente se hace por comparación con otros recorridos.
- **Guía de Turismo:** Es la persona natural que presta sus servicios profesionales en el área del Guionaje o Guianza turística, cuyas funciones hacia el turista, viajero o pasajero, son las de orientarlo, conducirlo y asistirlo durante la ejecución del servicio contratado.
- **Hotel:** Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Además, dispone como mínimo del servicio de recepción, servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.
- **Impacto ambiental:** Consecuencias, alteración, modificación o cambio en el ambiente, o en alguno de sus componentes de cierta magnitud y complejidad originado o producido por los efectos de la acción o actividad humana.
- **Interpretación ambiental orientada al turismo:** Proceso de comunicación diseñado para revelar significados e interrelaciones del patrimonio natural y cultural, motivando al turista, viajero o pasajero a participar en experiencias con el fin de sensibilizarlo y generar en él comprensión hacia el recurso que es interpretado.
- **Itinerario:** Descripción de una ruta, que indica los lugares por donde se ha de pasar.
- **Logística:** Conjunto de acciones que permiten prestar un servicio con calidad establecida.
- **Medicina de alta montaña:** En el contexto internacional de la práctica del montañismo, se entiende como el conjunto de conocimientos y prácticas médicas específicas para prevenir e identificar patologías o enfermedades de alta montaña y brindar una atención de emergencia a una persona lesionada o súbitamente enferma.
- **Morrenas: acumulaciones** de piedras, arenas, arcillas y diversos materiales transportados por los glaciares, que caracterizan el tránsito entre el páramo y las nieves perpetuas.
- **Nivel de compromiso:** Nivel de exposición al riesgo que tiene un paso o ruta en entornos de alta montaña. Se mide en grados de dificultad.
- **Norma de competencia Laboral:** Conjunto de funciones individuales que revisten un significado claro en el proceso de trabajo y por tanto tienen valor en el ejercicio del mismo.
- **Nutrición:** Ciencia que estudia los nutrientes y otras sustancias alimenticias, y la forma en que el organismo las asimila.

MANUAL DE OPERACIÓN

- **Operación:** Ejecución de una serie de actividades, que permiten llevar a cabo el cumplimiento de un determinado programa turístico.
- **Orden de Servicio:** Documento puntual en donde se describen las características y condiciones de prestación de un servicio.
- **Paquete Turístico / Programa:** conjunto de servicios turísticos y complementarios que se venden al viajero por conducto de las agencias de viajes.
- **Páramo:** Para efectos de esta norma, se considera al ecosistema de climas tropicales fríos, que se extiende por encima del bosque alto andino y hasta el límite de las nieves perpetuas, entre los 3 200 y 4 000 m.s.n.m.
- **Peligro objetivo:** fuente de daño potencial o situación con potencial inherente al entorno de alta montaña.
- **Peligro subjetivo:** fuente de daño potencial o situación con potencial, que depende de la valoración que hace el guía de turismo para tomar decisiones durante la prestación del servicio.
- **Peligro:** Fuente de daño potencial o situación con potencial, para causar cualquier consecuencia negativa.
- **Pie de gato:** Calzado con suela de caucho especializado para escalada en roca.
- **Plan de emergencia:** Conjunto de medidas y procedimientos tendientes a salvaguardar la vida de las personas y bienes materiales de la empresa, en caso de alguna eventualidad.
- **Planificación ambiental:** Disposición de programas con un énfasis de carácter ambiental, con un objeto preciso para el manejo y uso sostenible de los recursos naturales, que contempla las etapas del proceso y la organización para su cumplimiento.
- **Política de calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la Gerencia.
- **Posadas turísticas:** Vivienda familiar en que se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales preferiblemente de arquitectura autóctona, cuyo principal propósito es promover la generación de empleo e ingresos a las familias residentes, prestadoras del servicio.
- **Prestador de servicios turísticos:** Toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere esta ley y que se encuentre inscrito en el Registro Nacional de Turismo.
- **Primeros auxilios en áreas silvestres:** Atención primaria a pacientes que se encuentran a más de una hora de servicio médico definitivo.
- **Programa de mantenimiento:** Conjunto de uno o más mantenimientos planificados de instalaciones físicas, para un periodo de tiempo determinado y dirigidos hacia un propósito específico.
- **Programa de mejoramiento:** Conjunto de uno o más procesos de optimización continúa del sistema de gestión, para alcanzar mejoras en el desempeño global del establecimiento de acuerdo con su política de calidad.
- **Programa Turístico:** Descripción pormenorizada presentada a través de un medio o instrumento promocional, el cual contiene el itinerario, las excursiones, las tarifas, la vigencia y todo lo concerniente a las actividades del viaje
- **Protocolo.** Manual de servicio que define el conjunto de instrucciones o procedimientos, o ambos, establecidos por la organización para atender las interacciones entre una empresa y los clientes. Contiene los estándares relacionados con manejo de las comunicaciones, comportamiento y estándares propios de la prestación del servicio.
- **Reservaciones:** Sistema a través del cual se controla y garantiza el uso de los servicios ofrecidos por un prestador al usuario.
- **Riesgo:** Posibilidad de que suceda algo que tendrá impacto en los objetivos. Se mide en términos de consecuencias y posibilidad de ocurrencia.
- **Señalización:** Se entiende por señalización las indicaciones que, en conjunto y mediante una serie de estímulos, condicionan la actuación del individuo que las recibe, frente a unas circunstancias que se pretende resaltar.
- **Servicios Turísticos:** Resultado de las funciones, acciones y actividades que ejecutadas coordinadamente por la industria turística, permiten satisfacer al turista, hacer uso óptimo

MANUAL DE OPERACIÓN

de las facilidades y darle un valor económico a los atractivos o recursos turísticos. El servicio turístico incluye su producción, distribución, comercialización, venta y prestación

- **Sistema de áreas protegidas:** Zonas biogeografías destinadas a conservar valores sobresalientes de fauna y flora, paisajes o reliquias históricas, culturales o arqueológicas, mantener servicios ambientales, para darles un régimen especial de manejo fundado en la planeación integral con principios ecológicos. Así mismo son áreas que permiten perpetuar en estado natural muestras de comunidades bióticas, regiones fisiográficas, unidades biogeografías, recursos genéticos y especies silvestres amenazadas de extinción. Todo esto para proveer puntos de referencia para la investigación científica, la educación ambiental, el esparcimiento, mantener la diversidad biológica, asegurar la estabilidad ecológica así como la de proteger zonas de interés internacional para contribuir a la preservación del patrimonio común de la humanidad.
- **Técnicas de campamento y vivac:** Prácticas de instalación, operación, desinstalación de alojamiento temporal en un entorno de alta montaña, con carpas (camping) o sin uso de ellas (vivac), siguiendo las prácticas sostenibles propias de estas actividades, para que sean de bajo impacto ambiental.
- **Técnicas de marcha:** Conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas para adelantar recorridos a pie en desplazamientos por entornos de alta montaña.
- **Técnicas de orientación avanzada:** Conjunto de destrezas, conocimientos y habilidades, que permiten orientación en condiciones de escasa visibilidad, utilizando equipos especializados tales como Sistemas de Posicionamiento Global (GPS), brújula, altímetro y mapa.
- **Técnicas de rescate:** conjunto de prácticas que debe utilizar el guía para ponerse a salvo, poner a salvo al turista, viajero o pasajero, frente a contingencias que se presenten durante el recorrido en entornos de alta montaña.
- **Técnicas de supervivencia:** Conjunto de prácticas que le permiten al guía asumir contingencias de escasez de recursos o de enfrentar condiciones adversas que se presenten durante el recorrido, con el fin de garantizar la integridad y la vida, tanto propia como la del turista, viajero o pasajero.
- **Técnicas para escalada en glaciar:** Conjuntos de destrezas, conocimientos y habilidades para superar paredes, cascadas y zonas cubiertas de hielo y nieve en glaciares, con medios y equipos auxiliares.
- **Técnicas para escalada en roca:** Conjunto de destrezas, conocimientos y habilidades para superar paredes rocosas en entornos
- **Travesía de alta montaña:** Recorrido que se lleva a cabo en entornos de alta montaña y comprende el desarrollo de actividades turísticas, según las características del ecosistema.
- **Travesía de glaciar:** Recorrido que se desarrolla generalmente en entornos de alta montaña con nieves perpetuas o sobre hielo glaciar, que involucra actividades de escalada.
- **Turismo sostenible:** Es el que toma en cuenta las necesidades de los turistas actuales y de las comunidades receptoras, mientras protege y promueve oportunidades para el futuro. Su propósito es liderar el manejo de todos los recursos de tal manera que las necesidades económicas, sociales y estéticas se puedan cumplir, mientras se mantiene la integridad cultural, los procesos esenciales ecológicos, la diversidad biológica y soporta los sistemas de vida.
- **Zona de campamento o camping:** Lugar en que se presta el servicio de alojamiento en un terreno debidamente delimitado, asignándole un sitio a cada persona o grupo de personas que hacen vida al aire libre y que utilicen carpas, para pernoctar.

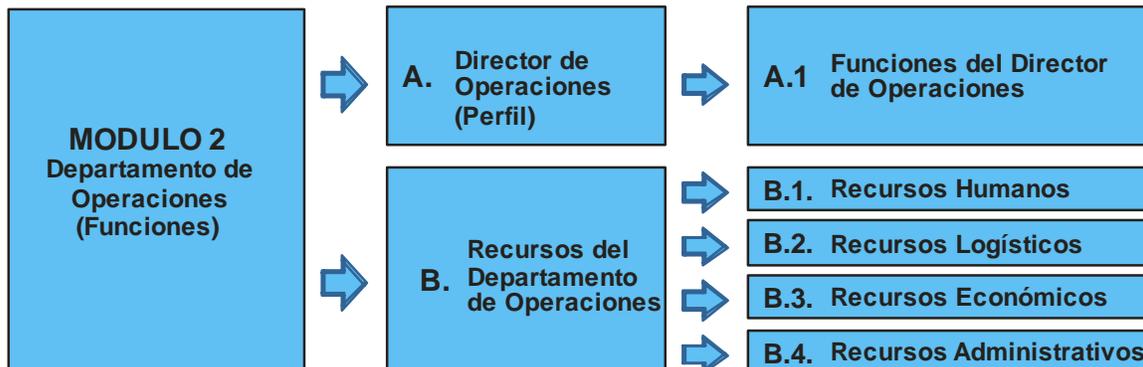
MODULO 2 EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Logros

Al finalizar este modulo, el aprendiz estará en condiciones de:

- ✓ Identificar las funciones, los recursos y las obligaciones del Departamento de Operaciones de una empresa prestadora de servicios turísticos
- ✓ Estructurar y organizar el Departamento de Operaciones de una empresa prestadora de servicios turísticos.
- ✓ Definir y asignar las funciones del Director de Operaciones de una empresa prestadora de servicios turísticos.
- ✓ Seleccionar al personal más idóneo para desempeñar los cargos correspondientes al departamento de Operaciones de una empresa prestadora de servicios turísticos.

Estructura y Contenido



El Departamento de Operaciones

El Departamento de Operaciones es uno de los tres Departamentos fundamentales que deben estar establecidos dentro de una Operadora de Servicios Turísticos..

Funciones del Departamento de Operaciones:

Tiene a su cargo la ejecución y operación de los programas turísticos que han sido ofertados y vendidos por parte del Departamento Comercial, maneja los presupuestos de dichos programas, es responsable del control y manejo de los inventarios de equipos y de la relación con proveedores. Para ello debe manejar normas y procedimientos internos y externos, así como el registro e informes de las actividades que desarrolla.

Su Director depende y reporta directamente al *Gerente* de la empresa y tiene una relación directa con los *Departamentos Administrativo y Comercial*.

MANUAL DE OPERACIÓN

A. El director de Operaciones

El Director de Operaciones es la persona sobre la cual recae la responsabilidad de coordinar la *logística* y la *operación* de los *programas turísticos* ofertados y vendidos por la Agencia. Se encarga de planificar, dirigir y coordinar todas las operaciones y actividades de servicio que se ofrecen, bajo las órdenes del Gerente y siguiendo la política de la empresa.

Perfil del Director de Operaciones:

Profesional guianza turística con énfasis administración, con experiencia demostrada en operación de programas turísticos y en el manejo de personal.

A.1. Funciones del Director de Operaciones

- Analiza el ambiente interno de la agencia de viajes para el desarrollo de los objetivos de las actividades operativas, en función de los proveedores, intermediarios, clientes, y partes interesadas
- Analiza la visión, misión y políticas organizacionales de la empresa, proyectándolas en función de los objetivos de las actividades operativas.
- Aplica en el departamento de su responsabilidad la política de calidad definida por la empresa.
- Aplica las políticas de gestión de riesgo.
- Aplica los controles necesarios para garantizar el desarrollo de los programas turísticos.
- Aplica los manuales de procedimientos y protocolos de la organización,
- Aplica un sistema de administración de los inventarios de los equipos logísticos de para la agencia de viajes.
- Asegura la utilización racional de los recursos
- Controla y ejecuta los presupuestos operativos de los programas turísticos que vende la agencia.
- Coordina al personal operativo de la agencia de viajes y externo (proveedores) según procedimientos establecidos.
- Coordina los aspectos de su área que intervienen con los demás departamentos de la agencia de viajes.
- Dirige la selección y formación del personal
- Elabora los presupuestos definiendo los costos, gastos e ingresos de su área.
- Elabora planes de acción para alcanzar los objetivos de su área, coordinando la ejecución de los mismos.
- Elabora y mantiene las bases de datos de los proveedores de la agencia.
- Establece y supervisa los procedimientos operativos y administrativos
- Garantiza el cumplimiento de la normativa y los reglamentos
- Gestiona contactos con proveedores basándose en los estándares de calidad establecidos.
- Participa en la elaboración de los programas turísticos que vende la agencia de viajes.
- Participa en la elaboración de protocolos de Atención y asesoramiento al cliente

MANUAL DE OPERACIÓN

- cargo Planifica los trabajos de personal a su
- Planifica y dirigir las operaciones diarias
- Preparación de itinerarios
- Realiza las reservas con los proveedores
- externos para la ejecución de los programas.
- Realiza seguimiento a las actividades de su departamento
- Tareas de archivo y documentación
- Toma sus decisiones respaldado en los sistemas de información del departamento y de la agencia de viajes.
- Vigila los gastos en función de los presupuestos aprobados

B. Recursos del Departamento de Operaciones

Por ser responsable de la ejecución de los *programas turísticos* de la Agencia Operadora, el Departamento de Operaciones administra todo lo concerniente al tema logístico y operativo de dichos programas, por lo tanto tiene a su cargo el manejo y la administración de una serie de recursos inherentes a su función.

- Recursos Humanos
- Recursos Logísticos
- Recursos Económicos

B.1. Recursos Humanos – Guías y Personal de Apoyo

El recurso Humano es la principal herramienta con la que cuenta una agencia de viajes y turismo en el camino a la satisfacción de los requerimientos del cliente.

En el caso de los Guías se debe contar con un procedimiento adecuado para su selección y entrenamiento, a fin de que éste este alineado con la filosofía y el que hacer de la empresa, y vaya de la mano con los objetivos trazados.

Los Guías son el personal más importante en la empresa, pues son ellos quienes tendrán contacto directo con los clientes, son los responsable de identificar lo que el cliente realmente necesita.

De acuerdo a la reglamentación nacional, estipulada en la *Norma de Competencia Laboral para Conducción de Grupos en Recorridos de Alta Montaña*, básicamente contaremos con cuatro tipos de personas durante la operación de los *Programas Turísticos*

Es muy importante evaluar la formación académica de los guías de turismo y el personal que estará en contacto con los clientes.

- **El Guía de Turismo Especializado en Recorridos de Alta Montaña:** Persona natural que ostenta el título de Guía de Turismo Especializado en Recorridos de Alta Montaña expedido por Centros de Formación Superior o Institutos Superiores oficialmente reconocidos que certifique que cuenta con la capacidad técnica y profesional necesaria para desempeñarse como Guía de Caminata y conducir a los turistas con seguridad y bajo responsabilidad en el ejercicio de la actividad de escalada en roca y/o hielo.
- **El Guía de Turismo:** Se considera guía de turismo a la persona natural que presta servicios profesionales en el área de guionaje o guianza turística, cuyas funciones hacia el turista, viajero o pasajero son las de orientar, conducirlo, instruirlo y asistirlo durante la ejecución del servicio contratado. Se reconoce como profesional en el área de Guionaje o Guianza Turística en cualquiera de sus modalidades, a la persona que con anterioridad a

MANUAL DE OPERACIÓN

la vigencia de la presente ley se encuentre autorizada o carnetizada como Guía de Turismo ante la Corporación Nacional de Turismo o que acredite formación específica como Guía de Turismo, certificada por una entidad de educación superior reconocida por el ICFES u obtenga certificado de aptitud expedido por el SENA, de conformidad con la intensidad horaria de estudios que determinen estas instituciones; previa estructura de un programa básico completo de capacitación profesional en el área de Guionaje o Guianza Turística. Para el ejercicio de las funciones propias de la profesión de Guía de Turismo se requiere Tarjeta Profesional de Guía de Turismo y la inscripción en el Registro Nacional de Turismo. La Tarjeta Profesional de Guía de Turismo es el documento único legal que se expide para identificar, proteger, autorizar y controlar al titular de la misma en el ejercicio profesional del Guionaje o Guianza Turística.

- **El Baquiano:** Persona Local conocedora de los caminos, atajos y características físicas de un terreno o sector cercano al lugar en donde vive, así como el idioma y costumbres de la población local, a la que habitualmente pertenece.
- **El Arriero:** Persona encargada de la conducción de Caballos o Mulas, utilizados en el transporte del equipo de carga, materiales y otros objetos de los turistas, que siguen la ruta señalada por el Guía de Montaña.

B.2. Recursos Logísticos – Proveedores

Los recursos logísticos son todos aquellos elementos indispensables para cubrir las necesidades organizativas de una operación, transporte, equipos, alimentación, alojamiento entre otros, esta clase de servicios generalmente son subcontratados por la Agencia, por ello la selección de proveedores es una tarea importante para el éxito y la calidad de la operación de un programa.

Es por ello que es muy importante escoger como proveedores a empresas y personas que en la prestación de sus servicios den garantía, seguridad, si bien es cierto que los precios son un factor importante al momento de elegir, se debe considerar ante todo la calidad con que brinden el servicio. Para ello es importante verificar y hacer un seguimiento detallado de las actividades que realizan nuestros proveedores, y en caso dado asesorar y ayudar al mejoramiento sus estándares de calidad, un buen elemento de control son las encuestas realizadas a los clientes acerca del servicio que acaban de recibir.

Condiciones para la negociación con proveedores:

- Niveles de Calidad.
- Garantía del servicio a través de una política de compensación al cliente.
- Respuestas inmediatas a cada solicitud de servicio para una buena atención al cliente
- Establecer la política de precios (si las tarifas son netas o comisionables)
- Plazos y formas de pago.
- Acuerdos de cancelación

Para la organización y control de los recursos logísticos es muy importante que la empresa tenga estipulados procedimientos y protocolos administrativos. A continuación relacionaremos los recursos Logísticos que se deben tener en cuenta para operaciones en *Alta Montaña*.

- **Alojamiento:** Consideramos alojamiento al lugar en donde pasara la noche el grupo de personas que estén participando del *Programa Turístico* que se está operando. En el contexto de la Alta Montaña y más específicamente en la zona de influencia del P.N.N. Sierra nevada del Cocuy, encontramos cinco posibilidades de alojamiento bien definidas según la normatividad nacional y que deben cumplir con unas de condiciones para alcanzar los estándares de calidad propuestos. (*Ver Definiciones*)

MANUAL DE OPERACIÓN

- *Hotel*
 - *Albergue-refugio-hostal*
 - *Alojamiento Rural*
 - *Posadas Turísticas*
 - *Zona de Campamento*
- **Alimentación:** Se considera alimentación al proceso que cumple la misión de aportar al organismo las sustancias suficientes para mantener las constantes biológicas. Para este efecto hay tener en cuenta que para el suministro de estos se deben contemplar unas mínimas condiciones de calidad en los proveedores, y que nos aseguren buenas prácticas de manufactura, es decir, principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para el consumo humano, con el objeto de garantizar que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se minimicen los riesgos de contaminación durante las diferentes etapas de la cadena de producción.

El tipo de alimentación que se suministrara al grupo está condicionado básicamente al programa que se va a operar, es así como se determina el tipo de comidas, los menús y sus características, esto debe estar muy claro para el cliente antes de comenzar la operación. En caso de que el programa no incluya la alimentación, lo cual es muy común en excursiones de alta montaña, es muy importante suministrar a los viajeros las recomendaciones y sugerencias necesarias para asegurar su bienestar durante desarrollo del programa. No sobra que al momento de comenzar la excursión el Guía revise meticulosamente que el tipo y la cantidad de comida que llevan los participantes de sea suficiente y adecuada para el viaje.

- **Transporte:** Consideramos transporte al traslado de personas o equipos de un lugar a otro, usando como medio vehículos automotores o animales (caballos, mulas, burros..) incluso en determinados casos porteadores. Como los demás proveedores las personas o empresas que preste este tipo de servicios deberán cumplir con la normatividad establecida para el ejercicio de la actividad.
- **Transporte en vehículos automotores:** Para el transporte de pasajeros y equipos, debemos contar con vehículos cómodos en donde los pasajeros vayan sentados, con bodegas suficientes para transportar equipajes y equipos. Es muy importante revisar con anterioridad el buen estado del automotor que este se ajuste a las condiciones y requerimientos de la ruta que deberá realizar, además se deberá verificar que tenga los siguientes requisitos.
 - Pase del conductor al día
 - Seguro obligatorio vigente
 - Planilla de servicio de la empresa transportadora a la que se encuentra afiliada el vehículo (Vehículo, Destino ruta y número de días)
 - Revisión Tecno mecánica vigente
 - Botiquín
 - Herramientas
 - Buen estado de las llantas
 - Llanta de repuesto
 - El conductor debe portar teléfono celular
 - **Transporte a Caballo:** Para acceder con facilidad a algunas de las zonas del P.N.N. Sierra Nevada del Cocuy, es indispensable contar con caballos y mulas, ya que estos facilitan el transporte de personas, de equipajes y de equipos. Ante la particularidad y limitación que existe en la contratación de este servicio, debemos tener en cuenta lo siguiente:

MANUAL DE OPERACIÓN

- La docilidad de los Animales
 - La Salud y buen estado de los Animales
 - El Buen estado de la Montura o Silla y accesorios
 - El Buen estado de los Aperos o Recados (El bozal con "cabresto" que sujeta al animal y el freno, con la cabezada y riendas para dirigirlo y el rebenque o látigo que se usa para azuzar al caballo).
 - El buen estado de las Enjalmas.
- **Equipo:** Es el Conjunto de utensilios, implementos, indumentarias, raciones, aparatos e instrumentos técnicos necesarios para el desarrollo de cada una de las actividades o prácticas que se realizaran durante el desarrollo del programa o actividad. Consideraremos tres clases de Equipo:
- **Equipo Personal:** Son los elementos de uso personal que cada turista o viajero deberá tener para poder participar en la actividad. Anexo al programa deberá ir un listado relacionando la cantidad y especificaciones de los elementos requeridos y que son de estricto cumplimiento, para el buen desarrollo de la actividad.
 - Morral (Grade y Pequeño)
 - Saco de Dormir (sleeping)
 - Aislante térmico
 - Objetos de Aseo Personal
 - Botas de Caminata
 - Ropa para clima frio
 - Guantes, Gorro
 - Chaqueta Impermeable
 - Documentos de Identidad
 - Menaje (Plato, Vaso, Cuchara...)
 - Gafas Oscuras con filtro UV
 - Polainas
 - **Equipo Grupal:** Son los elementos de uso colectivo que es indispensable para realizar la actividad, generalmente proporcionado por la empresa como valor agregado del Programa, por ende su buen estado y calidad deben ser optimas.
 - Carpas (Para campamentos de alta Montaña)
 - Plásticos
 - Estufas (Gas o Gasolina)
 - Ollas para la preparación de Alimentos
 - **Equipo especializado:** Son los elementos y herramientas necesarias para cumplir con los objetivos específicos del programa, como son la Travesía y Escalada en Glaciar y la Escalada en Roca, para lo cual es muy importante la verificación y revisión por parte del Guía de los equipos suministrados por el departamento de operaciones, así mismo como del que es llevado por los clientes para su uso personal.
 - Cuerdas (Estáticas, Dinámicas), Cordinos y Cintas
 - Arneses
 - Crampones
 - Cascos
 - Pies de gato
 - Piolets
 - Mosquetones (Normales, de Seguridad, HMS)

MANUAL DE OPERACIÓN

- Frenos (Grigri, ATC, ABS, Reverso...)
- Descensores (Ochos)
- Instrumentos de Fijación (Clavos, Friends, Tricams...)

B.3. Recursos Económicos

Es la cantidad de dinero en efectivo del que se dispone para efectuar una operación, se ajusta a un presupuesto inicial el cual se debe respetar, en beneficio de lograr las utilidades esperadas por la administración para el funcionamiento de la empresa.

- **Presupuesto General del Programa**
Elaborado por la Administración y entregado al Director de Operaciones, es el cálculo anticipado de los gastos en que se incurrirán en el desarrollo total del programa, en el se detallan los costos que tendrán los servicios ofrecidos. El Director de operaciones debe atenerse a lo estipulado en el presupuesto y en caso de ser posible lograr que el costo final de la actividad se inferior a lo establecido inicialmente, claro está sin que esto valla en detrimento de la calidad del servicio ofrecido.
- **Presupuesto Operativo del Programa**
Es el cálculo anticipado de los gastos en que se incurrirán en el desarrollo operativo del programa, es decir, los pagos a proveedores que corresponde hacer al Guía durante la operación y que por alguna circunstancia no se pueden hacer desde la Administración de la empresa.
El Director de operaciones elabora este presupuesto basándose en el Presupuesto General y lo entrega al Guía antes del inicio de de la actividad, Quien lo debe revisar meticulosamente, y ejecutar ciñéndose a el plenamente.
- **Imprevistos**
Son los recursos económicos contemplados o no en el Presupuesto General y que se usan para costear cualquier contingencia que se pudiera presentar durante el desarrollo del programa, generalmente son entregados al Guía como una partida adicional y dado el caso, su uso es autorizado por el Director de Operaciones.

B.4. Recursos Administrativos

Son todos aquellos documentos generados por la empresa y específicamente por el departamento de Operaciones, que sirven como instrumento para facilitar y asegurar el adecuado desarrollo las funciones que le corresponden dentro de la organización. Para ello cada empresa genera sus propios Manuales de Procedimientos y Protocolos en función de cada una de las acciones específicas a desarrollar, basándose en las políticas de calidad establecidas por el estado y las correspondientes agremiaciones de su sector. (*Normas técnicas Sectoriales*)

- **Manual de Procedimientos:** Es un documento interno, que contiene una descripción detallada y precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de cada uno de los departamentos o aéreas que conforman la empresa, sus funciones específicas y responsables. Por ejemplo el presente manual.
- **Manual de Protocolos:** Manual de servicio que define el conjunto de instrucciones o procedimientos, o ambos, establecidos por la organización para atender las interacciones entre la empresa o funcionarios y los clientes. Contiene los estándares relacionados con

MANUAL DE OPERACIÓN

manejo de las comunicaciones, comportamiento y estándares propios de la prestación del servicio, por ejemplo:

- Protocolo de Atención al Cliente
- Protocolo de Envío y Entrega de información

En el caso particular de la operación de programas turísticos en Alta Montaña se deben contemplar como mínimo los siguientes *Protocolos* o *Planes de Emergencia*:

- Protocolo de Contingencia con Transporte, en el que se describen las soluciones que se dan en caso de una eventualidad con el transporte.
- Protocolo de Contingencia con Alojamiento, en el que se describen las soluciones que se dan en caso de una eventualidad con los servicios de alojamiento
- Protocolo de Contingencia Ambiental o Natural, en el que se debe contemplar, la *Climatología de Alta Montaña*, y las implicaciones que esta ejerce en logro de los objetivos del programa.
- Protocolo de Comunicación, Donde se describen los *Códigos de Comunicación*
- Protocolo de Seguridad, en el cual se establecen los criterios para determinar el *Grado de Dificultad* y el *Nivel de Compromiso* de una ruta así como la determinación de un *Peligro Objetivo o Subjetivo*
- Protocolo de Atención en Salud, en lo relacionado a la *Medicina de Alta Montaña*, y a la prestación de *Primeros Auxilios en Aéreas Silvestres*.
- Protocolo de Servicio (Guianza), Donde se establecen los *Criterios de Desempeño* de los Guías
- Protocolo de Aclimatación, en el que se describe el procedimiento para habituar el organismo a la altitud, en prevención de las enfermedades producidas por la altura y entorno de montaña.

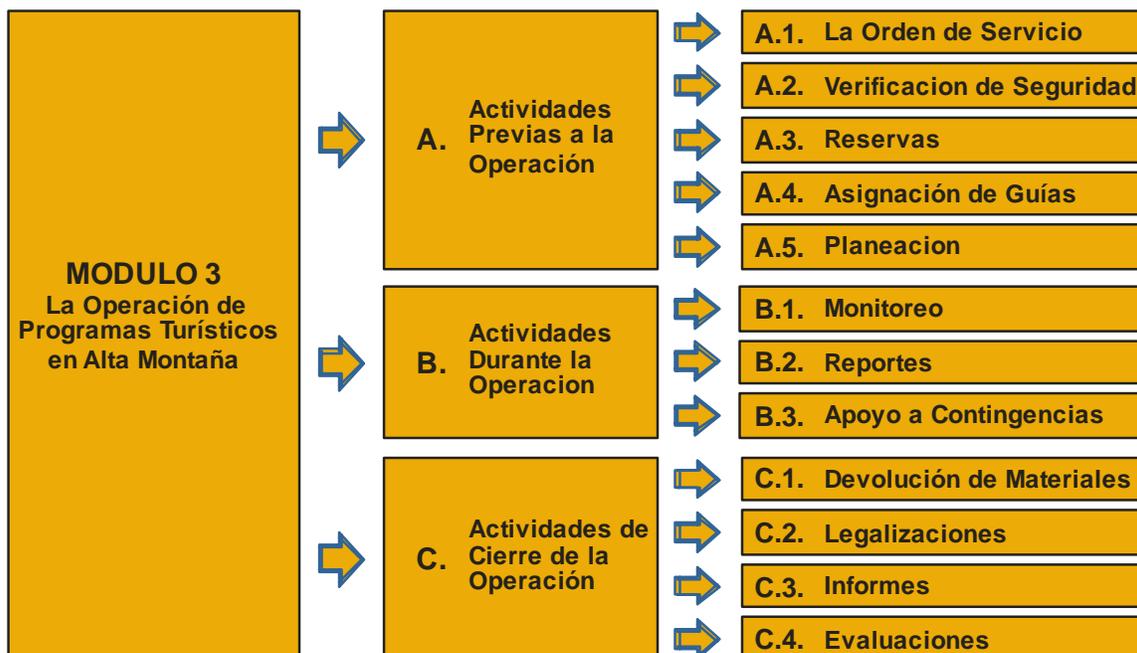
MODULO 3 LA OPERACIÓN DE PROGRAMAS TURISTICOS EN ALTA MONTAÑA

Logros

Al finalizar este modulo, el aprendiz estará en condiciones de:

- ✓ Planificar, Dirigir y Operar, Programas turísticos en Alta montaña
- ✓ Elaborar y verificar Planes de Acción y Planes de Contingencia de la Operación Programas Turísticos en Alta Montaña
- ✓ Diligenciar y controlar Solicitudes de Materiales y Recursos Económicos de la Operación de Programas Turísticos en Alta Montaña
- ✓ Elaborar y analizar evaluaciones de satisfacción y operación de Programas Turísticos en Alta Montaña
- ✓ Elaborar y controlar informes de guianza, operativos y económicos en la operación de Programas Turísticos en Alta Montaña
- ✓ Controlar y Monitorear la operación de programas turísticos en Alta Montaña

Estructura y Contenido



La Operación de Programas Turísticos de Alta Montaña

Llamamos operación de programas turísticos a la ejecución de un conjunto de actividades, funciones y acciones, que permiten llevar a cabo el cumplimiento de una o varias actividades turísticas, satisfaciendo al *cliente, turista, viajero o pasajero*. La *logística* tiene que ver con los elementos relacionados a un determinado número de acciones que permiten realizar y ejecutar dicho servicio bajo unos estándares de calidad previamente establecidos.

El desarrollo de un *programa turístico* se divide en tres etapas y en cada una de estas se desarrollan una serie de actividades que se relacionan y dependen unas de otras, la omisión o no cumplimiento de alguna de estas puede ocasionar graves fallas en la operación y por consecuencia la mala calidad en la ejecución de un *paquete o programa turístico*.

- Actividades Previas a la Operación - Antes
- Actividades de desarrollo de la Operación - Durante
- Actividades Posteriores a la Operación – Final

A. Actividades Previas a la Operación

Es la etapa previa a la ejecución de un programa turístico, básicamente es la parte de *planeación*, aquí se relacionan todas aquellas actividades, funciones y acciones que realiza el departamento de operaciones antes de realizar una actividad, aunque podemos decir que a partir de esta etapa la operación ya esta se está ejecutando ya que esta comienza a partir de la generación de la Orden de Servicio.

A.1. La Orden de Servicio.

Es un documento que se genera desde la administración de la Agencia, en ella se describen y se hacen específicas las características del servicio contratado, así como los requerimientos hechos por parte del cliente y aprobados por la Agencia. Tiene como fundamento el *Programa* vendido, y debe estar acompañado siempre del *Presupuesto de General* correspondiente, este documento se convierte en el mapa de navegación de la operación y para ello debe contemplar una Información básica:

- Cliente datos personales (fichas de inscripción)
- Destino/Ruta/Actividad
- Número de participantes(Listados)
- Numero de Días
- Fecha y Hora de Salida
- Fecha y Hora de Llegada
- Numero de Guías
- Tipo y Transportes ofrecidos
- Tipo y lugares de Alojamiento con su número de noches
- Tipo de Alimentación incluida (Desayunos, Almuerzos, Cenas y Refrigerios)
- Observaciones: en las que se deben indicar las posibles modificaciones al itinerario hechas por el cliente o por el vendedor previamente acordadas con operación.

MANUAL DE OPERACIÓN

A.2. Verificación de Condiciones de Seguridad

La primera acción del proceso de operación, es la verificación de las condiciones de seguridad de la zona en donde esta se llevara a cabo. Hay tres puntos importantes para tener en cuenta.

- **Orden Público:** Desafortunadamente este es un tema que no podemos dejar a un lado dada la compleja situación política de nuestro país, para ello es bueno informarse muy bien con las autoridades civiles y militares de la zona sobre las conveniencia o no de hacer de hacer los recorridos previstos en nuestro programa. De este modo también se avisa de la presencia de nuestro grupo en la zona. Es muy importante tener contactos locales en la región con el fin de tener información de primera mano.
- **Accesibilidad:** Se debe consultar con la policía de carreteras sobre el estado de las vías en los días previos a la operación, así como, si se planea hacer algún cierre por reparaciones o eventos que pueda afectar los desplazamientos de nuestro grupo. Importante especificar en el *Plan de Contingencias* las posibles rutas alternas que pudieran dar solución a cualquier inconveniente que se pudiera presentar
- **Ambiental:** Dada la particularidad de los recorridos de *Alta Montaña* es muy importante verificar que las condiciones atmosféricas sean las adecuadas para el desarrollo de nuestra programa, en caso contrario es bueno tratar de cambiar las fechas de operación o ir muy bien preparados logísticamente para enfrentar unas condiciones climáticas adversas.

Solo de esta manera se puede garantizar la seguridad de las personas que estarán bajo nuestra responsabilidad y asegurar que el programa se desarrollara de la mejor manera posible en este sentido.

A.3. Reservaciones

Una vez que el departamento de operaciones es notificado, mediante *Orden de Servicio* de la operación y que se han verificado las condiciones de seguridad de la zona a visitar, se procede a hacer las *reservaciones correspondientes* con base en la información contenida en la orden de servicio, estas siempre se deben hacer con los proveedores con los que se tengan convenios y acuerdos y que además se hallan prometido en el programa.

En caso de que alguno de los proveedores, no disponga de disponibilidad para llevar a cabo la operación, se debe consultar con el cliente para ofrecer una alternativa, si al cliente no le satisface la solución, se puede siempre proponer un cambio de fecha para la realización de la actividad.

El no comunicar esta clase de cambios a los clientes, generalmente desemboca en una inconformidad de su parte que afecta de gran manera la calidad del servicio ofrecido.

A.4. Asignación de Guías

Una vez realizadas las reservaciones correspondientes, se procede a asignar a los guías responsables de la actividad, solo con la designación de estos se puede empezar a planear la operación, ya que ellos serán los directos responsables de esta.

Para realizar la asignación, se deben tener establecidos una serie de criterios que nos permitan garantizar que el equipo que se asigna es el más idóneo:

- Cumplir con los requisitos para ser Guía de este tipo de programas

MANUAL DE OPERACIÓN

- Disponibilidad
- Dominio y conocimiento de la Ruta
- Formación técnica complementaria (Cursos de Especialización)

A.5. Planeación

El éxito de la operación de un programa depende en gran medida de la planeación y preparación que de esta se haga, por ello la participación del o los Guías que la llevaran a cabo es fundamental. Son ellos los encargados de elaborar los planes de acción y de contingencias también de hacer las solicitudes de recursos y materiales, todo esto enmarcado dentro de los protocolos y procedimientos establecidos para este fin por el departamento de operaciones. Para ello se deben realizar anticipadamente, reuniones de planeación entre el Director de Operaciones y el Guía.

En caso que la operación requiera más de un Guía, se debe nombrar a un Guía Principal quien será el responsable de asumir ante el Director de Operaciones la coordinación de la actividad.

- **Plan de Acción**

Es un documento elaborado por el Guía en el que se detallan una a una todas las acciones que se desarrollaran durante la operación del programa, así como los responsables directos de cada una de ellas. El plan debe ser entregado oportunamente el director de operaciones para su aprobación. También se puede elaborar conjuntamente.

Anexo 1

- **Plan de Contingencias**

Documento elaborado por el Guía en el que se describen las posibles contingencias que se pudieran presentar durante la operación del programa y que pudieran afectar su normal desarrollo, así como las posibles soluciones y alternativas a dichas contingencias previsibles. También detalla los números telefónicos de los organismos de emergencia, centros de atención medica, estaciones de policía, alcaldías y en fin todos aquellos organismos que en caso de una emergencia pudieran prestar ayuda inmediata al grupo de personas que se encuentra dentro del programa. Debe ir anexo al Plan de Acción.

Anexo 2

- **Solicitud y Entrega de Materiales y Equipos**

Una vez elaborados y aprobados los Planes de Acción y de Contingencias el Guía deberá hacer al Director de Operaciones, la solicitud de materiales y equipos de acuerdo al programa establecido y al correspondiente Plan de Acción así como los documentos administrativos y de control tales como listados de participantes, permisos de ingreso, tarjetas de seguros o asistencia médica, bases de datos en fin todo lo que el Guía considere necesario para el buen desarrollo de la operación. Se realiza mediante un formato de inventario donde se relacionan los equipos y documentos solicitados, cantidad y estado, fecha de solicitud, de entrega y de devolución. Es muy importante elaborarla con suficiente tiempo de anticipación para que el departamento de Operaciones pueda dar el trámite correspondiente.

Anexo 3

- **Solicitud y entrega de Recursos Económicos**

El Director de Operaciones deberá hacer la solicitud de recursos económicos para efectuar la operación a la Administración, conforme la *Orden de Servicio* y el presupuesto asignado a la misma, estos recursos son transferidos al Guía quien deberá revisar que efectivamente sean suficientes para efectuar la actividad. En esta solicitud se debe contemplar también dinero para los imprevistos que pudieran surgir como consecuencia de alguna contingencia o cualquier alteración al programa que se pudiera presentar.

Anexo 4

Guía Para la Practica

Actividades Previas a la Operación

- ✓ La administración entrega la Orden de Servicio al Director de Operaciones.
- ✓ Se verifican Condiciones de Seguridad (Accesibilidad, Naturales y Orden Publico)
- ✓ Se hacen las reservaciones con los proveedores acorde a la Orden de Servicios.
- ✓ El director de Operaciones selecciona y asigna a los Guías según criterios establecidos.
- ✓ Se realizan reuniones de planeación (Director de Operaciones y Guías)
- ✓ El Guía elabora el Plan de Acción y el Plan de Contingencias acorde al Programa
- ✓ El director de Operaciones revisa y aprueba el Plan de Acción y el Plan de Contingencias
- ✓ El Guía Hace la solicitud de Materiales y Equipos
- ✓ El director de operaciones entrega los materiales y equipos al Guía
- ✓ El Director de operaciones entrega al Guía los recursos económicos según presupuestos
- ✓ El Director de operaciones entrega al Guía la documentación requerida
- ✓ El Guía Revisa y verifica los materiales, equipos, documentación y recursos económicos
- ✓ El Guía verifica que las reservaciones estén acorde el programa y el Plan de Acción.

B. Actividades Durante la Operación

Durante el desarrollo de la operación la función del Departamento de Operaciones se limita únicamente al monitoreo y control de la misma, así como también a suministrar informes de la actividad, si es que estos han sido requeridos por un cliente o por la Gerencia de la Agencia.

B.1. Monitoreo

Es bueno estar en constante contacto con las autoridades civiles y militares de la zona visitada durante la operación, no obstante la *verificación de condiciones de seguridad* previas a la operación, esto permite mantener al grupo informado de cualquier novedad que se pudiera presentar.

MANUAL DE OPERACIÓN

B.2. Reportes

La comunicación entre el Guía y el Director de Operaciones durante el desarrollo de la actividad es muy importante. Se deben definir los parámetros de esta; número de reportes diarios y medios de comunicación. El Guía debe informar además sobre el estado de salud y anímico del grupo así como del servicio prestado por los proveedores, así mismo el Director de operaciones debe mantener informado al Gerente de la Agencia y en caso de ser requerido a los mismos clientes.

B.3. Apoyo al grupo en caso de contingencias

El Guía es el primer responsable de resolver una contingencia, ya sea de seguridad, natural o logística, según los protocolos y procedimientos establecidos para ello por la empresa, sin embargo el apoyo que da el departamento de operaciones es fundamental para que esta se pueda resolver de buena forma, recordemos que la principal función del Guía es la atención del grupo, por ello apoyarlo en labores administrativas permite que este más enfocado en esta labor.

Guía Para la Práctica

Actividades Durante la Operación

- ✓ Se monitorea constantemente de las Condiciones de Seguridad (Accesibilidad, Naturales y Orden Público)
- ✓ Se hacen reportes diarios por parte del Guía al Director de Operaciones sobre el desarrollo de la actividad, estado del grupo y proveedores.
- ✓ Se hacen reportes diarios por parte del Departamento de Operaciones a la administración y en caso de ser requerido a los clientes.
- ✓ Se brinda soporte administrativo y logístico al grupo en caso de contingencias.

C. Actividades de Cierre de la Operación

Una vez concluida la Operación se debe proceder a cerrarla administrativamente y esto debe realizarse a la mayor brevedad posible, dado que cuando se deja que transcurra algún tiempo la información puede volverse confusa y se pueden presentar malos entendidos con los clientes, proveedores e internamente.

C.1. Devolución de Materiales y Equipos

Después de finalizada la operación el Guía deberá retornar al departamento de Operaciones todos los implementos logísticos que estén relacionados en la Solicitud de Materiales, además deberá relacionar el respectivo reporte de uso y de daños en caso de que estos se hubiesen presentado a dichos elementos.

C.2. Legalizaciones

Son los informes que tanto el Guía como el Director de Operaciones deben entregar a la administración detallando el manejo de los recursos económicos que les fueron entregados para la operación. En las legalizaciones se debe describir los gastos en que se incurrió durante la actividad y sus beneficiarios, se deben siempre respaldar con facturas o recibos de caja de los beneficiarios del pago.

- **Legalización del Guía:** Se entrega al Director de Operaciones junto con el informe, detallando cada uno de los gastos en los que se incurrió durante la actividad y que estaban contemplados en el *presupuesto operativo*. La legalización se debe respaldar con los recibos o facturas expedidos por los beneficiarios de los pagos, acorde a las disposiciones de la administración.

Anexo 5

- **Legalización de Operación:** Es la legalización general de la operación. Una vez recibida la legalización del Guía el Director de operaciones produce a elaborar en detalle todo el manejo que se dio al anticipo entregado por parte de la administración para la ejecución de la actividad. En él se detallan todos los abonos que se hicieron a los proveedores durante el proceso de reservaciones, los saldos que quedan pendientes y los compromisos de pago, así como también los gastos imprevistos que se hubiesen presentado en el transcurso de la actividad. Al igual que la legalización del Guía esta debe ir respaldada por facturas y cuentas de cobro según lo establecido por la administración.

Anexo 6

C.3. Informes

Son documentos en los que se detalla y especifica todo lo relacionado con el desarrollo de la actividad. Estos deben quedar anexos a la orden de servicio al momento del cierre de la operación.

- **Informe del Guía:** Inmediatamente finaliza la operación el Guía debe presentar al Director de operaciones un informe en el que detalle el desarrollo de la actividad, las contingencias presentadas y las soluciones, también deben incluir las sugerencias que a bien se tenga para mejorar el programa en una futura operación, los datos de nuevos proveedores que se hallan contactado y otras novedades que sean relevantes y una breve evaluación del equipo de trabajo y proveedores.
- **Informe del Director de Operaciones:** En este se detallara el desarrollo de la operación desde el punto de vista administrativo, si esta se ajusto al presupuesto o por el contrario hubo sobrecostos, la solución a contingencias presentadas y los resultados de la *Evaluación de Operación*. También se deben anexar las comunicaciones escritas que se hayan generado durante la operación a proveedores, clientes, y autoridades.
-

C.4. Evaluaciones

Documentos donde se recogen, cuantifican y totalizan las apreciaciones que sobre el desarrollo del programa y sus componentes tuvieron los participantes. La evaluaciones son muy importantes para la organización, pues de su análisis se puede concluir lo que está saliendo bien del programa y en lo que se está fallando, así a manera de retroalimentación se deben hacer llegar los resultados a todos los implicados en la operación, con las respectivas sugerencias, las cuales se deben enmarcar dentro del proceso de mejora continua de la empresa.

MANUAL DE OPERACIÓN

- **Evaluación de satisfacción (Cliente):** Encuesta que se realiza al cliente una vez finalizada la operación del programa turístico, y que busca obtener las apreciaciones que con base en su propia experiencia, se forma. Es una opinión sobre la calidad del servicio, la calidad del producto y la calidad de la empresa como un todo.
- **Evaluación de Operación:** Reunión de evaluación que se realiza al interior de la empresa, en la que participan todos los involucrados en la operación; La Administración, El Director de operaciones y los Guías. Busca ser un espacio de retroalimentación en el que se deben ponderar los aciertos y el éxito de la actividad, pero a su vez trabajar en los desaciertos y fallas en que se hubiere incurrido, con el ánimo de corregir y mejorar en futuras operaciones.

Guía Para la Practica

Actividades de Cierre de la Operación

- ✓ El Guía hace la devolución de los Materiales y Equipos entregados por operaciones para el desarrollo de la actividad.
- ✓ El Guía elabora y entrega la legalización de recursos económicos a la Dirección de Operaciones
- ✓ El director de Operaciones elabora y entrega a la Administración la legalización de recursos económicos.
- ✓ El Guía elabora y entrega el informe de la actividad a la Dirección de Operaciones
- ✓ El Director de Operaciones programa, convoca y realiza la reunión de evaluación y retroalimentación de la actividad.
- ✓ El Director de Operaciones elabora y entrega a la Administración el informe de cierre de la actividad.
- ✓ La Administración Cierra la Orden de Servicio con los documentos adjuntos.

PLAN DE CONTINGENCIA

Fecha
Programa/OS/Ruta
Municipio

Organismo de seguridad	Contacto	Números Telefónicos
Policía del municipio		
Cruz Roja		
Defensa Civil		

SALUD				
Centros de Salud Próximos/Tipo	Ubicación	Teléfono	Tiempo de desplazamiento	Medios de traslado

AMBIENTAL	
Equipo logístico preventivo	
Posibles lugares de refugio	
Posibles puntos de encuentro con transporte	

DESPLAZAMIENTO/TRANSPORTE	
Teléfono del Transportador	
Medios de Transporte Alternos	
Vías Alternas de acceso	
Tiempos de Desplazamiento	

Responsable (Firma)	Aprobó (Firma)
---------------------	----------------

LEGALIZACION DEL GUIA

Fecha

Programa/OS

INGRESOS					
ítem	Fecha	Responsable	Referencia	Monto Recibido	Origen de los fondos
				\$	
				\$	
INGRESOS TOTAL				\$	

GASTOS					
Ref	Fecha	Beneficiario del pago	CC ó NIT	Monto Pagado	Descripción del Pago
				\$	
				\$	
				\$	
				\$	
				\$	
				\$	
Total Gastos				\$	

Total Gastos	\$
Saldo	\$
Detalle de la Devolución	Monto
	\$
	\$
Total Devolución	\$

Responsable (Firma)	Aprobó (Firma)
---------------------	----------------

LEGALIZACION DE OPERACION

Fecha	Programa/OS
-------	-------------

INGRESOS					
ítem	Fecha	Responsable	Referencia	Monto Recibido	Origen de los fondos
				\$	
				\$	
INGRESOS TOTAL				\$	

GASTOS					
Ref	Fecha	Beneficiario del pago	CC ó NIT	Monto Pagado	Descripción del Pago
				\$	
				\$	
				\$	
				\$	
				\$	
				\$	
Total Gastos				\$	

Total Gastos	\$
---------------------	-----------

Saldo	\$
--------------	-----------

Detalle de la Devolución	Monto
	\$
	\$
Total Devolución	\$

Responsable (Firma)	Aprobó (Firma)
---------------------	----------------

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN, ICONTEC. Normas Técnicas Colombianas: NTSAV02, NTSAV05, NTSAV07 (Agencias de Viajes)

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN, ICONTEC. Normas Técnicas Colombianas: NTSGT001, NTSGT002, NTSGT003, NTSGT004, NTSGT005, NTSGT006, NTSGT007, NTSGT008 y NTSGT009 (Guías de Turismo)

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN, ICONTEC. Normas Técnicas Colombianas: NTSAH006 (Hoteles)

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN, ICONTEC. Normas Técnicas Colombianas: NTS-TS005 (Transportes)

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN, ICONTEC. Normas Técnicas Colombianas: NTS-USNA005 (Manipulación de Alimentos)

CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA, Ley General de Turismo o Ley 300 de 1996

SENA, Guía para la elaboración de unidades de competencias laborales, Bogota 1997

SENA, Técnico en Guianza Turística Código 634102 (Versión SGAC)

PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA, Constitución Política de Colombia 2009

CORPORACION CLOROFILA URBANA, Manual G.E.A, 2006

VALENCIA, CARO JORGE, Diccionario Básico de Turismo, Corporación Nacional de Turismo, 1995

PÉREZ, PAZ y ASENJO, Ignacio. Manuales grandes espacios: Manual del mochilero. Editorial Desnivel. Madrid, 1999.

HAM, S.H. 1992. Interpretación Ambiental, Una Guía Práctica para personas con grandes ideas y pequeños presupuestos. North American Press, Colorado.