



## **Aire Libre Internacional**

# **Operación del Tour de Canopy/Tirolesa**

## **Según las Normas de ACCT**

**Norma ANSI/ACCT 03 2019**

Aire Libre Internacional

Dr. Luis D Acevedo

Dr. José H. González

**[www.airelibreinternacional.com](http://www.airelibreinternacional.com)**

## **Operación del Tour de Canopy/Tirolesa**

Operar un Circuito de Aventura es un arte, pues en esta actividad convergen una gran cantidad de eventos en distintas facetas y al mismo tiempo. El propósito principal es lograr que el cliente/participante/turista se lleve consigo una experiencia de aventura, aprendizaje y de naturaleza inolvidable. El Guía de Aventura (GA) es el responsable por lograr que el participante viva una experiencia de alto riesgo enmarcada y estructurada en un Programa o Tour de Aventura. También está a cargo de la seguridad y una serie de acciones y tareas antes, durante y después de cada Tour o experiencia de aventura.

En el Turismo de Aventura, por ejemplo, los participantes desean vivir la emoción que se siente al experimentar situaciones de retos y riesgos. De la misma forma, muchos gozan de observar y aprender de la naturaleza del lugar, de vivir experiencias diferentes con la familia o la pareja o simplemente porque recibió la invitación a realizar algo único y diferente (Holyfield, 1999). Esto es una implicación directa al Operador sobre el nivel de retos y riesgos que ofrece a sus clientes. El Propietario/Operador tiene que determinar cuál será el reto y riesgo que puede asumir y cuáles no son aceptables.

El Propietario/Operador es el responsable por mantener un Circuito de Aventura que cumpla con los más altos estándares de excelencia para poder satisfacer las necesidades de los clientes. El Operador tiene que hacer del Circuito un lugar funcional, donde a la vez se puedan cumplir las expectativas de los clientes. El Operador es el responsable de organizar y coordinar una serie de eventos como transportación, alimentos, equipos, servicio al cliente, venta de artículos y objetos de recuerdo, mercadeo y publicidad, manejar las oficinas administrativas, finanzas, seguros y los procesos operativos de la aventura, entre otros.

En fin, la operación de un Circuito de Aventura es una labor ardua, que requiere de la planificación y organización de muchas acciones y detalles. El fabricante del Circuito también se convierte en parte de la operación, ya que tiene la responsabilidad de recomendar las mejores prácticas y procesos operativos para manejarlo (capacidad de participantes, pesos, alturas, discapacidades físicas, etc.). Al final del camino, el único y legítimo propósito es hacer que el cliente participante viva una experiencia única y segura de aventura en la naturaleza o en otros escenarios urbanos.

### **Administración del Circuito**

La Operación del Circuito de Aventura también incluye aspectos y labores administrativas. Tiene que estar claro de que la operación del Tour es sólo una, pero, en la práctica, en algunos Circuitos podría apreciar que existen dos tipos de operaciones: la oficina y el Circuito. En la oficina, el personal probablemente trabaja en aire acondicionado atendiendo a los clientes, haciendo reservaciones, cobrando, completando documentos y, en algunas ocasiones, hasta realizando labores de mercadeo, contabilidad, entre otras.

Por otro lado, está la Operación del Circuito con todos los aspectos técnicos, equipos, sol, lluvia, nieve, frío, calor, polvo y todo lo que envuelve el manejo del Tour: gestión de riesgos, documentación, manejar accidentes y situaciones de emergencia, inventarios, inspecciones y más. En los Circuitos pequeños muy probablemente no existe esta división, ya que es el Propietario/Operador o los mismos Guías de Aventura son quienes realizan todas las tareas administrativas y de operación.

Independientemente de la impresión que pueda existir en algunas operaciones del Tour de Canopy, la realidad es que la Operación del Circuito es sólo una y no pueden independizarse. El GA depende de lo que se hace y de la información que se le brinda al cliente desde la oficina. De la misma forma, el

personal de la oficina necesita que los GA hagan su trabajo según las reglas y los protocolos establecidos. Ambos hacen una unidad y tienen que trabajar en coordinación y armonía para que la administración y la Operación del Circuito sean efectivas y exentas de asuntos y reclamaciones legales. Además, es importante resaltar el hecho de que el Plan de Manejo de Riesgos (PMR) y las acciones asociadas les toca a todos, no es un trabajo exclusivo de los GA. El Manejo de Riesgos comienza desde el primer momento que el cliente se contacte con la empresa de aventura.

### **Tipos de Operación que se pueden realizar en los Circuitos de Aventura**

El Propietario/Operador es el responsable de establecer y decidir qué tipo de Operación será la que utilizarán para manejar el Circuito. Ryan (2005) explica que existen varias formas o puntos de vista desde para operar los Circuitos de Aventura. A continuación, una descripción de los distintos tipos o modelos de operación según Ryan (2005):

#### **1. Fuera de las Prácticas Aceptables**

17. En esta forma de operar los Circuitos de Aventura no se utilizan ni ejecutan las prácticas aceptadas en las industrias. En este tipo de operación los empleados no poseen experiencia ni ningún tipo de cuidado por la seguridad, ni mucho menos por

conocer cómo se operan los Circuitos de Aventura. En este tipo de Operación, el Propietario/Operador maneja el Circuito utilizando su instinto, es decir, de la forma que le hace sentido. Algunos ejemplos de este tipo de Operación incluyen pero, no se limitan a: operar con GA sin ningún tipo de capacitación, no documentar los procesos de la Operación, no utilizar el Equipo de Protección Personal (arnés, casco, mosquetones, etc.) aprobado, hacer los nudos incorrectamente o inventados y operar sin equipos de primeros auxilios ni para manejar emergencias. Este tipo de operación tiene un alto nivel de inseguridad ya que no está preparada para manejar riesgos ni atender casos de emergencia. Sin lugar a dudas no se recomienda este tipo de operación para los Circuitos.

## 2. Prácticas Comúnmente Aceptadas

Operar el Circuito de Aventura utilizando prácticas comúnmente aceptadas por practicantes, no significa necesariamente que sean prácticas aceptadas por la industria. El uso del nudo dinámico o el “Air Traffic Controller” (ATC) para descender o hacer Belay a los participantes es un ejemplo de esta situación. Estos métodos son aceptados entre los practicantes profesionales, pero no necesariamente son los que deben ser

utilizados durante la Operación de un Circuito, con sus clientes y empleados debido a la responsabilidad que el Circuito debe tener con ellos. Las prácticas de la industria requieren el uso de aparatos de Belay con bloqueos de funcionamiento automático.

De esta forma se minimizan los riesgos, reduciendo los errores humanos. De hecho, en algunos países las leyes laborales, de seguridad y las de aventura requieren que los empleados y clientes utilicen aparatos de Belay con seguros automáticos. Otro ejemplo es el uso de mosquetones con seguro de rosca. Estos son ampliamente aceptados entre los practicantes, pero no proveen la seguridad que se requiere para manejar a clientes y empleados en Tirolesa. Esto es así debido a que por efecto de la vibración y otros factores, el seguro de rosca puede girar y desproveer de seguridad al mosquetón y, por consiguiente, al participante (Frank, 2010).

Entonces en algunos países, las leyes laborales y de seguridad requieren que los empleados utilicen mosquetones con seguros automáticos. Estas piezas de equipo altamente utilizada por los practicantes profesionales, pero no es recomendada en la operación del Tour de Canopy. El Propietario/Operador que maneje un Circuito de Aventura utilizando prácticas comúnmente aceptadas, no necesariamente sigue las prácticas de la industria ni cumplen con los estándares de la Association for

Challenge Course Technology (ACCT, 2016). Estas prácticas pueden tener consecuencias en la seguridad y salud de los participantes.

### 3. Procesos de Operación Estándar (POE) (Standard Operating Procedures - SOP)

En esta forma de operar el Circuito de Aventura, el Propietario/Operador utiliza directrices generales para manejarlo. Es decir, las directrices no son específicas para cada Elemento; más bien son unas directrices generales para operar el Circuito en su totalidad. Un ejemplo de esto puede ser el uso de un nudo o un aparato de descenso en particular donde quiera que se opere un Elemento.

Otro ejemplo podría ser establecer simplemente como requisito el uso de casco, guantes y arnés para operar el Elemento, y el resto de los procesos los realiza el GA libremente sin ningún tipo de directriz específica, más bien de forma autónoma utilizando su experiencia y sus decisiones, ya que la empresa no le exige ningún tipo de requisito específico para manejar/operar el Elemento. Este tipo de estrategia es utilizada por muchos Circuitos de Aventuras que sin lugar a dudas han operado con mucho éxito. Aun así, no es la forma o el método que el estándar de ACCT requiere.

### 4. Procesos Operativos Locales (POL) (Local Operating Procedures - LOP)

Esta forma de operar el Circuito de Aventura es la recomendada por los estándares de la ACCT. A través de este método el Propietario/Operador establece y documenta directrices específicas para cada Elemento, actividad o programa dentro del Circuito de Aventura. La ACCT (2016) define el Proceso de Operación Local como una información escrita que describe las prácticas y procedimientos en un lugar en particular. Generalmente se componen de los estándares de la industria y los requerimientos del diseñador, manufacturero o entidad que provee los adiestramientos.

Un ejemplo de esto puede ser instrucciones específicas para cada Elemento, para descender por cuerdas, cruzar puentes aéreos, lanzarse por la Tirolesa, etc. Otro ejemplo podría ser requisitos específicos para los Equipos a ser utilizados, así como para participar de un Tour de Aventura en particular como la edad, peso, cantidad de participantes y otros datos. En este tipo de operación se establecen procesos, políticas, protocolos y acciones de manejo de riesgo para cada uno de los Elementos y otros componentes del Circuito.

A través de este método los procesos de operación son contenidos en un documento conocido como Manual de Operaciones. En este caso a diferencia de los POE, el GA sigue el protocolo del Tour en todo momento. Es

decir, posee una serie de reglas e instrucciones, así como protocolos para operar el Tour y los distintos Elementos. Esto no le brinda la oportunidad al GA de conducir la actividad de forma personal o imponiendo sus intereses personales, más bien tiene que seguir con los procesos establecidos en los POL.

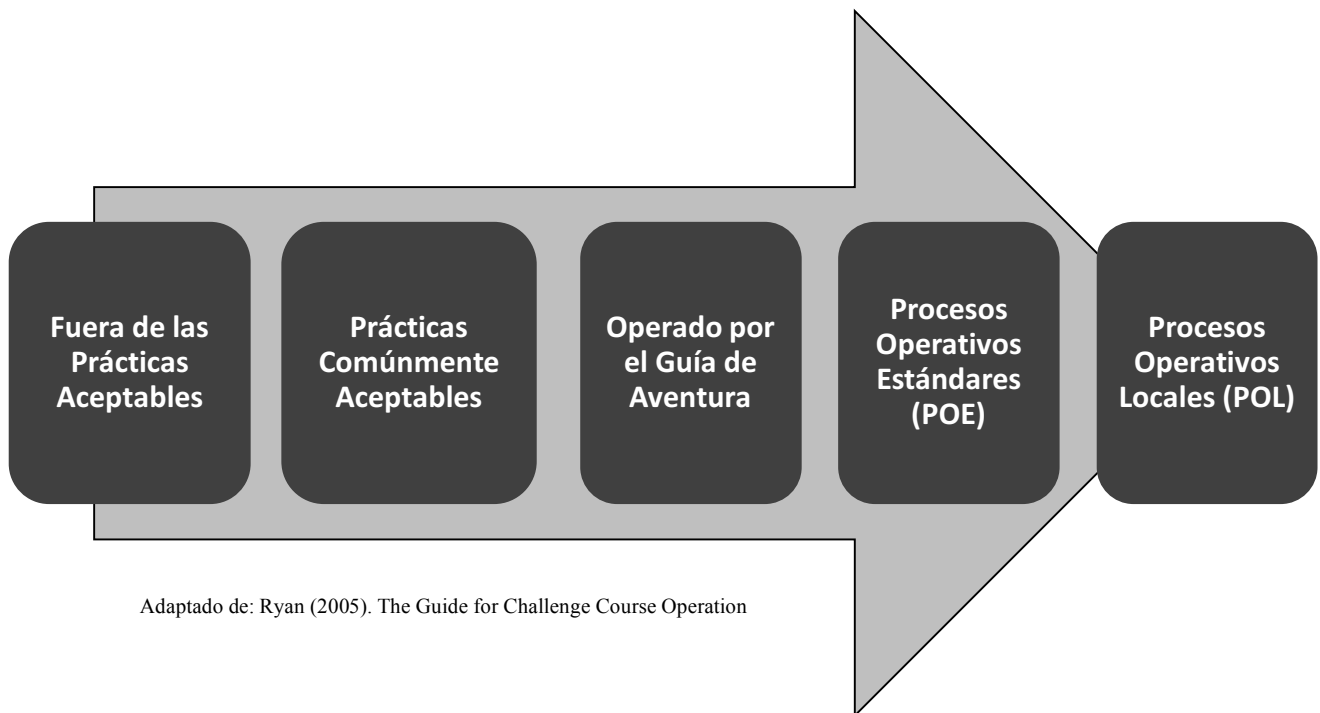
#### 5. Operado por el Guía de Aventura

En este tipo de Operación el GA o el Propietario está a cargo del manejo del Tour de Aventura, por lo que el Propietario/Operador no establece ningún tipo de requisito. Más bien el GA, por su

experiencia en la industria, tiene la capacidad de manejar todos los asuntos concernientes al tour. Un ejemplo de esto podría ser cuando el GA se encarga de todas las acciones necesarias antes, durante y después del Tour de Aventura.

La siguiente imagen muestra las distintas formas de operar un Cuso de Aventura. Está adaptada de Ryan (2005), y presenta en orden ascendente el mayor control y responsabilidad en el manejo/operación del Circuito.

### Tipos de Modalidades para Operar Circuitos de Aventura



*Menos Control (más riesgos)*

*Más Control (menos riesgos)*

Cada Propietario/Operador es responsable por la forma y estilo en que manejan/operan su Circuitos de Aventuras. En algunos países donde existen leyes de aventura, deportes extremos o Tours de Canopy, el Propietario no tiene otra opción que seguir los requisitos establecidos por el Estado para poder operar el Circuito. Las leyes, reglamentos y normativas, por lo general, buscan la protección de los individuos estableciendo requisitos de certificación para los Circuitos y los GA, aparte de una serie de documentos y requisitos asociados a la administración y operación del mismo.

Cada Circuito de Aventura es diferente y sus Propietarios/Operadores poseen metas y objetivos diferentes. Por esa razón, en cada Circuito se utilizará la forma que mejor se ajuste al tipo de operación que se ofrece. Pero para cumplir con el estándar de la ACCT, los procesos de operación utilizados tienen que ser POL. Circuitos que poseen contratos o compromisos con otras agencias que movilizan clientes, como barcos cruceros, compañías de transportación, hoteles, agencias turísticas, centros recreativos, etc., podría ser que tengan que ajustar su Operación por exigencias o requisitos de éstas.

Desde cierto punto de vista, tal vez una de las formas más efectivas de Operar un Circuito de Aventura es utilizando POL. Con este método todas las experiencias y actividades de

aventura están previamente estudiadas y descritas. Es decir, existe un protocolo para cada una. Estas acciones establecen una estructura, reglas, protocolos, procedimientos y orden a todas las labores que tienen que realizar los GA y otros empleados antes, durante y después de cada uno de los Tours de Aventura. A pesar de que la experiencia del GA es un factor de suma importancia durante la operación, los POL ayudan en la tarea de reducir la posibilidad de que los GA tomen decisiones personales, infundadas o con falta de experiencia, ya que poseen directrices para realizar su trabajo.

### **Los Procesos Operativos Locales**

Los Procesos Operativos Locales (POL) es el documento que contiene de forma escrita, detallada y específicamente, todos los procesos de operación del Circuito de Aventura. Si bien la operación de un Circuito está compuesta por varios procesos, podemos agruparlos en tres áreas: el Circuito, los participantes y los facilitadores (Ryan, 2005). Entonces, los POL se componen de una serie de acciones y procedimientos que se deben realizar para lograr que la administración y operación del Circuito de Aventura sea efectiva y segura. En otras instancias, los POL pueden ser conocidos como el Manual de Operaciones.

Este documento es específico, ya que se compone de los asuntos y necesidades únicas

de cada Circuito, Elementos, procesos administrativos y operativos y otros, acompañados con las mejores recomendaciones, prácticas y estándares de la industria.

Es de suma importancia que el Propietario/Operador mantengan los POL en constante revisión y actualización. Este es un documento de procesos dinámicos que cambia a medida que el Circuito va experimentando nuevas situaciones, prácticas administrativas, descubriendo nuevos riesgos y sus formas de manejarlos. Las evaluaciones de todos los componentes del Circuito también aportan en gran medida a la actualización de los POL.

En la industria, constantemente surgen nuevas tendencias, métodos y Equipos que también impactan las prácticas de ejecución, por lo que tienen que verse reflejadas en la administración y operaciones del Circuito, si aplica. De esta forma, los POL deben ser revisados y actualizados cada cierto tiempo para cumplir con los nuevos estándares de la industria, Equipos, tendencias, necesidades y situaciones propias de cada Circuito de Aventura en particular.

### **Operación del Circuito de Aventura**

La Operación es el pulso y la respiración del Circuito de Aventura. Para que puedan funcionar, se necesita de una gran variedad de procesos biológicos en el cuerpo. De la misma

forma, para que la Operación del Circuito sea efectiva, se necesita realizar una serie de procesos operativos y administrativos.

El Propietario/Operador tiene que darse a la tarea de documentar todos los procesos de operación y administración en un dinámico y complejo documento conocido como POL. Si el propietario o el operador no poseen las competencias para crear este documento, la mejor recomendación es contratar una persona cualificada para crearlo.

El estándar de la ACCT requiere que la forma de operar los Circuitos de Aventura sea utilizando POL. Este documento es una de las pesadillas de los propietarios. Por lo general, los Circuitos de Aventura invierten mucho tiempo en desarrollar sus POL, en ocasiones hasta años. Muchos propietarios han llegado a la conclusión de que lo mejor es contratar un profesional para que lo desarrolle.

La siguiente lista se compone de todas las áreas de la administración y operación de un Circuito de Aventura. Todas cumplen y exceden los estándares de la ACCT y, recuerda, cada una de ellas tiene que estar descrita y detallada en los POL:

1. Propósito del Circuito de Aventura
2. Recursos Humanos
3. Proceso de Registro
4. Plan de Manejo de Riesgos
5. Manual de Operaciones



6. Manual de Empleados
7. Plan de Emergencias
8. Plan de Adiestramientos
9. Cobertura de Seguro
10. Revisión y Evaluaciones
11. Operador del Circuito
12. Programa de Inspección
13. Programa de Mantenimiento
14. Sistemas de “Screening”
15. Comunicación de Riesgos
16. Plan de Supervisión de Clientes
17. Manejo de Equipos Especializados
18. Plan de Supervisión de Empleados

#### 1. Propósito del Circuito de Aventura

Comienza con lo más básico. Para comenzar a planificar la operación de un Circuito de Aventura y todos sus componentes, es importante primeramente saber: ¿Quiénes somos? ¿Cuál será el propósito y la filosofía del Circuito? y ¿Hacia donde pretenden dirigirlo? Las respuestas a estas interrogantes prácticamente le darán forma y sentido a todos los procesos y acciones que son necesarios para obtener un Circuito de Aventura funcional, competente y que cumpla con los estándares de la industria.

Por esa razón, es importante articular cuáles serán las metas y los objetivos del Circuito y, más aun, cuál será la misión y la visión. La misión y la visión juegan un papel muy importante en cuanto al diseño de los servicios

que se pretenden ofrecer y la preparación que habrá que brindarles a los empleados.

Es de suma importancia que los empleados y/o los Guías de Aventura conozcan la misión y la visión de la empresa, que sepan cómo articularla y que estén capacitados para seguirla y honrarla en todo momento. Esto representa una gran implicación para el Propietario/Operador. Si no capacitas a tus Guías de Aventura en esa dirección, nunca serán capaces de articular y mucho menos cumplir con la misión y visión de la empresa de aventura.

La capacitación continua y efectiva juega un papel vital desde esta etapa, que representa el comienzo de un largo proceso que llamaremos la Operación del Circuito de Aventura. De la misma forma, el Propietario/Operador es el responsable por cumplir con todas las leyes y reglamentos del país donde se encuentra. Las leyes y reglamentos cambian de región en región. No existe una Ley de Tiroleras universal. De hecho, son más los países que no poseen ley de Tiroleras de los que en efecto ya las tienen.

Entonces, en los países que existen leyes de Canopy, en especial en Estados Unidos y Latino América, es de suma importancia que el Propietario/Operador las cumpla. Muchas de estas leyes están basadas en los aspectos de seguridad para los clientes y empleados y

algunas otras incluyen credenciales del Circuito, Guías y Operadores.

Seguir la misión y visión de la empresa, establecer metas y objetivos y cumplir con las leyes y reglamentos que apliquen en el país en cuestión, son la base para que el Circuito de Aventura crezca saludablemente y se mantenga así por muchos años.

## 2. Recursos Humanos

Los recursos humanos son de vital importancia, en especial en Circuitos que operan con muchos empleados y/o GA. El Patrono/Operador puede darse a la tarea de contratar a un experto en Recursos Humanos para manejar estos temas. En los países con leyes laborales, un especialista en Recursos Humanos es la solución ya que estos poseen los conocimientos y experiencias acerca de cómo aplicar las leyes laborales a la realidad del trabajo día a día.

Una de las tareas básicas que realizan los especialistas en Recursos Humanos es crear los archivos con los documentos de todos los empleados. En algunos países, estos archivos de empleados tienen que permanecer bajo llave ya que poseen documentos confidenciales y son protegidos por ley. De la misma forma, el personal de Recursos Humanos es custodio de muchos otros documentos y servicios incluyendo contratos con otros profesionales, reclamaciones legales,

querellas, amonestaciones, suspensiones, ausencias, en fin, una serie de documentos y procesos que sólo los especialistas en Recursos Humanos conocen.

Otras labores que realiza este departamento es definir las cualificaciones mínimas de los empleados para ser contratados y evaluar a los empleados anualmente según los conocimientos y destrezas técnicas que deben seguir una vez contratados. Recursos Humanos también tiene la responsabilidad de crear y documentar las políticas que rigen las labores, así como las responsabilidades y comportamientos del empleado.

Además, están a cargo de proveer o coordinar adiestramientos y el sistema para evaluar que los empleados cumplan con las destrezas técnicas y conocimientos para conducir las operaciones del Circuito. El departamento de Recursos Humanos es, además, responsable de desarrollar planes para monitorear y supervisar a los empleados durante el desempeño de sus tareas.

## 3. Proceso de Registro

El proceso de registro se refiere a todas las acciones requeridas para que el cliente contacte y oficialice su participación en el programa de aventura. Esto es necesario debido a que la participación en este tipo de actividad de alto riesgo involucra una serie de información y documentos que los clientes

tienen que conocer y completar antes de aceptar o confirmar su participación. Es importante obtener la mayor información posible de los clientes ya que puede ser útil para la operación o para brindarle un mejor servicio (Ford, & Blanchard, 1993).

Es importante resaltar que algunos documentos utilizados en el registro pueden poseer connotaciones legales y, por eso, son parte integral de los procesos de manejo de riesgo. Por último, no importa las técnicas que utilice la empresa, un acercamiento amistoso y profesional y poseer documentos y plantillas bien diseñadas, pagan sus dividendos en eficiencia y, más importante aún, en la percepción del cliente del programa (Ford, & Blanchard, 1993). En el capítulo de Documentos se incluye una plantilla de Registro de Participantes.

#### 4. Plan de Manejo de Riesgos (PMR)

El PMR es un documento estudiado y analizado que comprende todos los riesgos que envuelve la participación en el Tour de Aventura. Este Plan incluye los asuntos concernientes antes, durante y después del tour. En términos generales, los Planes de Manejo de Riesgos poseen las medidas de manejo de riesgos durante toda la aventura, en los Elementos y otros componentes del Circuito.

El propósito de este Plan es identificar y supervisar de forma continua los riesgos para minimizarlos con el fin de evitar accidentes, situaciones de emergencia y pérdidas con los clientes, empleados y otros visitantes. Cada plan es diferente debido a que cada Circuito posee distintas necesidades. En el capítulo de Manejo de Riesgos, explicamos en detalle de qué se compone el plan.

#### **5. Manual de Operaciones**

El Manual de Operaciones contiene procedimientos, descripciones específicas y detalladas, políticas e información acerca de la Operación de cada uno de los Elementos del Circuito. Este manual debe basarse en las recomendaciones del fabricante del Circuito o un individuo cualificado. El Manual de Operaciones debe incluir las siguientes descripciones para cada uno de los Elementos:

1. Accesos a los distintos Elementos
2. Cómo planificar y preparar el Elemento
3. Instrucciones específicas de manejo de riesgo y otros procedimientos de seguridad
4. Instrucciones acerca de cómo opera el Elemento
5. Técnicas de Belay
6. Instalación del sistema de Trolley
7. Belay para cruzar puentes aéreos
8. Belay para descenso por cuerdas
9. Manejo del Equipo
10. Cómo se supervisarán los participantes
11. Técnicas de rescate específicas por cada

## Elemento

Cada proceso operativo debe ser para cada Elemento en particular. En el capítulo de Documentos se presenta una plantilla sobre Operación de un Elemento.

### 6. Manual de Empleados

El Manual de Empleados es el documento que establece las reglas del juego en la empresa de Aventura. No se debe confundir con el Manual de Operaciones, que describe los procesos y reglas para operar el Circuito de Aventura. En cambio, el Manual del Empleado es una recopilación de las reglas, políticas de la empresa, leyes laborales, normas de conducta, acuerdos, planes disciplinarios y otros.

En algunos países las leyes laborales obligan al patrono a poseer este tipo de documento. Independientemente, este manual es una solución para el patrono, ya que tendrá claramente y por escrito las reglas para trabajar en su empresa. Cuando un empleado incurre en algún tipo falta, el Manual de Empleados debe proveer una solución a la situación.

El siguiente formato muestra en forma general de qué se compone un Manual de Empleados. Esto no aplica para todos los Circuitos ni a todos los países, un especialista en Recursos Humanos o un licenciado en Leyes pueden ser las personas calificadas para crear este tipo

de manual. En términos generales, el Manual de Empleados debe contener las siguientes partes:

1. Responsabilidades como empleado
2. Calidad en el servicio
3. Mantener el Equipo de Protección Personal (EPP) en buen estado
4. Nuestras políticas y prácticas
5. Política de conflicto de intereses
6. Política sobre el uso de computadoras y correo electrónico
7. Política de no niños en el área de trabajo
8. Política de no fumar
9. Política sobre el uso del celular
10. Política del consumo de bebidas alcohólicas
11. Salarios/Honorarios/Pago
12. Pagos por horas extras
13. Deducciones
14. Horas regulares de trabajo
15. Horarios
16. Periodos de almuerzo
17. Periodo de descanso
18. Cambio de horario
19. Evaluación del trabajo
20. Ventas o colectas
21. Procedimientos para solucionar problemas
22. Planes de beneficios
23. Vacaciones
24. Licencia por enfermedad
25. Licencia por funeral
26. Licencia por maternidad
27. Seguro social

28. Bono de Navidad
29. Bonos por productividad
30. Días feriados
31. Seguro por desempleo
32. Vestimenta/Uniformes
33. Relaciones públicas e imagen
34. Programa de adiestramiento
35. Programa de supervisión
36. Buenas condiciones de empleo
37. Reglas de conducta

#### 7. Plan de Emergencias

El Plan de Emergencias es el documento que establece cuáles son los pasos y procedimientos a seguir en caso de una emergencia. Este documento define los distintos tipos de emergencias, y asigna responsabilidades y tareas a cada uno de los GA y otros empleados. Además, el plan contiene teléfonos de emergencias, direcciones y cualquier otra información vital en caso de que ocurra una emergencia y según el lugar del Circuito donde ocurra.

Este plan es complejo y debe incluir a todos los Elementos del Circuito. El Patrono/Operador que no posea las competencias para crear un plan de este tipo, necesita buscar ayuda con alguien calificado de otro Circuito, Inspector Certificado o un Professional Vendor Member (PVM). En el capítulo de Manejo de Riesgos verás más detalles acerca de los componentes de este Plan de Emergencias.

#### 8. Plan de Adiestramientos

Las cualificaciones mínimas para el reclutamiento de los Guías de Aventura están contenidas en los POL. Requisitos como edad, experiencias, certificaciones y otros, deben estar debidamente establecidos. Además, la forma de evaluar y capacitar a los GA, el contenido de los adiestramientos, así como las competencias y requisitos que tienen que alcanzar, también tienen que ser descritos y documentados.

La ACCT provee una lista de competencias que los Guías de Aventura deben poseer para poder cumplir con el estándar. Esto significa que los adiestramientos y capacitaciones deben estar dirigidos a alcanzar las competencias provistas por la ACCT en conjunto con las establecidas por el fabricante del Circuito u otra persona calificada.

Los adiestramientos deben estar contenidos en un plan, el cual debe poseer un itinerario donde indique el tipo de adiestramiento, duración, cuáles son los objetivos y cuál es el método de evaluación. En el capítulo del Guía de Aventura se describen en más detalles las competencias que éstos deben poseer.

#### 9. Cobertura de Seguro

Los Circuitos de Aventura deben tener una cobertura de seguro según su operación. La cobertura básica recomendada es un seguro de

responsabilidad pública (General Liability). Ryan (2005) explica que los seguros son parte integral del PMR y básicamente las categorías son:

1. Seguro de Responsabilidad: provee cobertura si ocurre una reclamación legal al Circuito a causa de un accidente o heridas.
2. Seguro de compensación a empleados: Seguro provisto por el empleador y está diseñado para cubrir los costos de un accidente o herida que le ocurra a un empleado durante su periodo de trabajo.
3. Seguros médicos: Algunos Circuitos requieren que los participantes provean evidencia de que poseen seguro médico como una condición de participación. Si ocurriera algún caso de enfermedad, su seguro es el designado a cubrir los costos asociados con el tratamiento.

En algunos países es requisito de ley tener cobertura de seguro para los trabajadores. Existen una gran variedad de productos y agencias de seguro especializadas en aventuras que pueden orientar al Propietario acerca de cuál es la cobertura que mejor conviene a cada Circuito en particular. En algunos países puede ocurrir el caso de que exista alguna ley o norma que obligue al patrono a adquirir una póliza de seguro para la operación del Circuito.

## 10. Revisión y evaluaciones

En los Circuitos de Aventura también tenemos que aplicar técnicas y procesos de evaluación. Coutier (2000) define una revisión de evaluación como un proceso para evaluar el estatus de seguridad de una organización, que envuelve grupos de personas cualificadas revisando los estándares de operación, proveyendo retroalimentación y haciendo recomendaciones específicas sobre asuntos de seguridad.

Hoy sabemos que la evaluación es un proceso poderoso que nos conduce a ver resultados positivos y negativos, lo que nos da la oportunidad de hacer cambios y mejorar. Es a través de estos procesos que podemos evaluar o medir los alcances de las decisiones, de las prácticas de manejo de riesgo y de los POL en general.

El estándar de la ACCT establece que una vez al año los Circuitos de Aventura tienen que entrar en un proceso de evaluación de incidentes, a través del cual se pretende estudiar los patrones de los incidentes, identificar cuáles ocurren, medir cómo ha sido la respuesta a estas situaciones y, sobre todo, aprender para modificar y crear cambios que mejoren la operación y el manejo de riesgo del Circuito.

Como mencionamos anteriormente, el estándar de la ACCT establece que la

evaluación de incidentes se realice al menos una vez al año. Claro está, eso es una recomendación mínima o básica. Si por alguna razón en un Circuito de Aventura aumentan los incidentes, el Patrono/Operador tendrá que aplicar las evaluaciones de incidentes en menores periodos de tiempo (dos veces al año, trimestral, bimensual o, inclusive, una vez al mes). Esa decisión surgirá del patrón real de incidentes y, claro, un inspector Certificado o un PVM pueden ayudar en la tarea de identificar las razones de los incidentes y aportar soluciones basadas en sus experiencias profesionales.

Por otra parte, el estándar de ACCT también establece que cada cinco años un tercero, es decir, un individuo cualificado de una organización externa, sea contratado para que en efecto revise las prácticas y procesos de operación del Circuito. El propósito de estas evaluaciones es mejorar el manejo de riesgos y, por ende, la calidad del programa de aventura en general. Este individuo tiene que ser cualificado, posiblemente un Director experimentado de algún Circuito de Aventura. Un Inspector Profesional o un PVM también podrían aportar en esta tarea. Esta evaluación debe ser un estudio profundo de la operación, administración, documentos y prácticas de la empresa. La información que revele esa evaluación será vital para el mejoramiento de la operación del Circuito.

Según Martin et al., (2006) una forma de asegurar que los programas de aventura cumplan con los estándares de la industria es a través de revisiones de sus políticas y procedimientos por el personal interno, así como individuos cualificados externos o terceros. Esto tiene una implicación para el Propietario/Operador. Tienen que darse a la tarea de contratar a un individuo experimentado, que haya demostrado estar capacitado para realizar ese tipo de labor. Esta evaluación es de suma importancia para el Propietario y el Circuito, por lo que debe obtener el máximo provecho de esos procesos.

Coutier (2000) explica que, por lo general, las revisiones de seguridad incluyen las siguientes áreas:

1. Procesos de "Screening"
2. Sistema y proceso de registro de participantes
3. Contratación de empleados, adiestramientos y cualificaciones
4. Administración
5. Programa de actividades
6. Procedimientos de emergencia
7. Logísticas
8. Facilidades
9. Transportación
10. Manual de políticas y protocolos

#### 11. Operador del Circuito

El Operador del Circuito es la persona a cargo de administrar, manejar y hacer que la

operación y el funcionamiento del Circuito sea realidad. En fin, el Operador es la persona a cargo del juego. En algunos Circuitos el Operador es el Propietario, mientras que en otros el Operador es un individuo empleado por el Propietario o la organización.

El Patrono o la organización son responsables por seleccionar un individuo cualificado que asuma la responsabilidad de la administración y la operación del Circuito. El estándar de la ACCT requiere de un Operador en el área del Circuito. En el capítulo del Operador del Circuito de Aventura, se ofrece más información y detalles de sus funciones, competencias, labores y responsabilidades.

#### 12. Programa de Inspección

Los Programas de Inspección tienen una estrecha relación con el PMR. Es a través de estas inspecciones que conocemos las condiciones de las estructuras del Circuito. Los fallos en las estructuras pueden traducirse en daños y pérdidas para los clientes y empleados. Un ejemplo de esto fue un accidente ocurrido en 2009 en un Circuito de Aventura, donde una plataforma aérea colapsó con más de una decena de clientes sin anclar (Alvarado, 2009).

Excluyendo la pregunta de por qué más de una decena de clientes se encontraba en una plataforma aérea sin anclar y sin Guía, podemos ver un ejemplo de cómo las

estructuras del Circuito pueden provocar daños y pérdidas a nuestros clientes y empleados.

Básicamente, en los Circuitos de Aventura se realizan tres tipos de inspecciones: Diarias, Locales y Profesionales. En el capítulo de Inspecciones de Circuitos de Aventura se describen en detalle cada una de ellas.

#### 13. Programa de Mantenimiento

El personal de mantenimiento es el responsable de realizar todas las mejoras, reparaciones y actualizaciones en el Circuito de Aventura. Sus tareas tienen que ser priorizadas por el Propietario/Operador, ya que algunas situaciones son más vulnerables que otras. Es decir, algunas situaciones son críticas y no pueden esperar, tienen que ser atendidas de forma inmediata.

Los reportes de las Inspecciones Diarias y Locales sirven de insumo para las tareas que tiene que realizar el personal de mantenimiento. Todas las labores de mantenimiento que se realicen tienen que ser documentadas en una bitácora, reporte o informe. En el capítulo de Inspecciones de Circuitos de Aventuras, explicamos más en detalle de qué se compone el Programa de Mantenimiento.



#### 14. “Screening”

El propósito del proceso de “Screening” es asegurarse de que el participante cumpla con los requisitos de participación del Tour de Aventura. En otras palabras, es un filtro de participantes. Los requisitos de participación varían de Circuito en Circuito, porque cada uno posee sus condiciones naturales, climatológicas, geográficas y ambientales. También existen diferencias en cuanto a la dificultad de los Elementos, si en efecto fueron manufacturados para niños o adultos, etc. Independientemente de dónde se desarrolle el Tour, el estándar de la ACCT requiere que los Circuitos de Aventura posean un sistema de “Screening” apropiado para los participantes.

Como mencionamos anteriormente, el “Screening” o filtro es regido por los requisitos de participación del Tour. Por esa razón, es indispensable que todo el personal, en especial los que estén en contacto e informando a los clientes, así como los GA, los conozcan en detalle. Sólo conociendo los requisitos de participación los empleados pueden orientar efectivamente a los clientes. Eso tiene repercusiones e implicaciones para las tareas del Propietario/Operador. Estos son los responsables de encargarse de que, a través del Programa de Adiestramientos, los Guías sepan sobre el proceso de “Screening”, los requisitos de participación y entiendan la importancia de informar bien al cliente.

El proceso de “Screening” se realiza en varias etapas durante la operación del tour. Según comentamos en la sección del Proceso del Registro, el primer “Screening” se efectúa cuando el cliente hace el primer acercamiento a la empresa, ya sea por teléfono, a través de la página web, enviando un e-mail o presentándose directo al Circuito.

En los Circuitos de Aventura que como parte de sus servicios brindan transportación a sus clientes en hoteles, aeropuertos, muelles de barcos cruceros o simplemente en un punto de encuentro, el GA o el empleado encargado tiene que ejercer el proceso de “Screening” con los clientes que va a transportar.

Si la empresa envía un vehículo a buscar algún cliente a su hotel, es muy probable que esos clientes ya pasaron por el proceso de registro y, claro, el empleado o GA que lo atendió y orientó, le comunicó los riesgos así que, tuvo que ejercer el “Screening” inicial. Esto significa que, muy probablemente, los clientes a los que se les brinda transportación y se buscan en los distintos puntos de encuentro, conocen los requisitos de participación.

En el punto de encuentro el conductor tendrá que volver a ejecutar el proceso de “Screening”. Si el o los participantes no cumplen con el “Screening” (los requisitos de participación) no deben ser bienvenidos en el vehículo de la empresa. Si no cumple con los requisitos no hay razón por la cual llevar ese

riesgo al Circuito; como quiera que sea, no podrá participar. El empleado a cargo de la transportación es el que posee la autoridad y la responsabilidad de hacer valer el proceso de “Screening”.

Si el participante no cumple con los requisitos de participación, no debe ingresar al vehículo y muchos menos llevarlo al Circuito. Podría ser un riesgo innecesario. Una alternativa es poseer una pesa o balanza de baterías y hacer que el participante tome su peso en el lugar en cuestión. Otras situaciones como limitaciones físicas, enfermedad y edad también tienen que ser manejadas por el empleado en el lugar de encuentro. Una copia de los requisitos de participación y/o una copia del registro del participante aceptando que escuchó y se le orientó inicialmente acerca de los requisitos de participación, puede ayudar en gran medida para explicarle al cliente que no cumple con los requisitos para participar del Tour de Tirolsas, pero “gracias por considerar la empresa”.

Por último, es importante resaltar el hecho de que el conductor de la transportación del tour tiene que conocer perfectamente los requisitos de participación y aplicar con autoridad el proceso de “Screening”. Si por alguna razón inicialmente no se le ofreció la información al cliente, le informaron incorrectamente, al empleado se le olvidó hacer el “Screening” o simplemente los clientes mintieron, eso no

cambia la posición de autoridad del conductor. Si el primer “Screening” falla, el conductor se encuentra en segunda posición para filtrar el riesgo que se le escapó a la empresa en la primera base.

Esta situación afecta a muchas empresas ya que cuando los clientes se comunican por primera vez, ya sea por teléfono o por internet, a menudo mienten acerca de sus condiciones médicas, edades, alturas y pesos simplemente por no ser rechazados de la aventura. Por consiguiente, el primer “Screening” no siempre es efectivo. Por esa razón, el período de transportación del cliente es otra oportunidad para ejecutar el proceso.

Esta misma situación ocurre con los participantes que conducen directo a las facilidades del Circuito. En muchas ocasiones hacen caso omiso de las advertencias iniciales o simplemente no conocen los requisitos de participación. Al darse por enterado que existe un Circuito, automáticamente conducen al mismo y se presentan para participar. En ese caso, el GA es el responsable por ejecutar nuevamente el proceso de “Screening”. Si el Guía se percató que el participante no cumple con los requisitos de participación, debe tener toda la autoridad de cancelar su participación en el tour.

En varios Circuitos de Aventura donde tuve la oportunidad de trabajar, existían los clientes

tipo “Black Card”, estos son los que no cumplen con el “screening” pero, su tarjeta de crédito cumple. El Tour de Aventura ya posee un riesgo inherente, así que no es aceptable añadir más riesgo, sino más bien manejar ese riesgo cancelando su participación. El Propietario/Operador no debe obligar a ningún Guía a llevar a un participante a un Tour si éste no cumple con los requisitos de participación.

Esa acción sería poner una carga de riesgo adicional en el Guía más allá de las que lleva por la naturaleza de su trabajo. Retener los riesgos es una práctica irresponsable del Propietario/Operador Y demuestra falta de educación y conocimientos de manejo de riesgos. Esto no tiene nada que ver con realizar actividades con individuos con impedimentos y discapacidades que bien se pueden planificar para dar una experiencia de vida y crecimiento a ese sector.

En fin, existen, en efecto, varias ocasiones en las que hay que aplicar el proceso de “Screening” y hacer valer los requisitos de participación. Después de todo, el propósito es hacer el tour más seguro y libre de riesgos. Esto tiene una gran implicación para el Propietario/Operador: el sistema de “Screening” será igual de efectivo que su autoridad y liderazgo para implementarlo. No tomen decisiones que demuestren llevar el mensaje y ejemplo equivocado a los Guías y

otros empleados. Los empleados tienen la responsabilidad de poner en efecto los requisitos de participación, necesitan adiestramiento, motivación, buenos ejemplos y compensación por sus buenas acciones.

Durante el tour, el GA también tiene que aplicar el proceso de “Screening”, porque en esta actividad se pueden revelar enfermedades y discapacidades ocultas. Si eso pasa, es el momento preciso para sacar a esa persona. No es aceptable cargar con un riesgo adicional más allá del que existe por naturaleza. Esto tiene una implicación según el tipo de tour. Circuitos con vehículos y personal de rescate facilitan la labor de sacar a personas por no cumplir con el “Screening”.

Por otra parte, en los Circuitos sumergidos en áreas remotas, sin las probabilidades de rescates ni de ayuda de otros compañeros, el GA tiene que tomar la decisión si seguir el tour y asumir el riesgo, desalojar a los clientes o dejarlos esperando en un punto de encuentro.

Si esta situación ocurre con dos Guías en un lugar remoto y no poseen otros recursos, ¿Qué deben hacer los GA?

1. Cancelar todo el Tour y regresar con los perjudicados y el resto de los clientes.
2. Enviar a los clientes perjudicados con un Guía de vuelta y el otro Guía continúa con el Tour. Entonces, ¿un solo Guía va a maneja el Tour de Tirolesas?

3. Dejar a los clientes perjudicados solos en un punto de encuentro para poder hacer el tour con el resto de los clientes que pagaron y tienen derecho a hacerlo.
4. Enviar a los clientes perjudicados solos de vuelta al punto de inicio y que esperen ahí hasta que termine el tour y todos regresen.

Si es tarea difícil contestar esas preguntas, Y más aún si todos los clientes fueron transportados en el mismo vehículo. Puede que sea el momento de repensar si se necesitan crear algunos cambios en los POL y algunas mejoras en las facilidades. Claro está, si no se puede contestar la pregunta con una acción concreta establecida en los POL, eso significa que no poseen un Plan de Emergencias o en este no contemplaron esa situación. En el capítulo de Documentos podrá ver un ejemplo de Requisitos de Participación.

#### Requisitos de participación

Según mencionamos anteriormente, cada Circuito posee sus características únicas dadas sus condiciones. Independientemente, por lo general, los Circuitos de Aventura comparten Requisitos de Participación en ciertas áreas, como por ejemplo:

- A. Condiciones Medicas
- B. Intoxicación con Drogas o Alcohol
- C. Edad
- D. Vestimenta Inapropiada
- E. Peso
- F. Capacidad de los Equipos

- G. Discapacidades Físicas
- H. Altura
- I. Capacidad del Elemento

#### A. Condiciones Medicas

Históricamente, las condiciones médicas han sido un impedimento para participar de las actividades de aventura. Los Circuitos de Aventura no son la excepción. Condiciones médicas severas no pueden ser aceptadas en los Circuitos y menos aun cuando están localizados en lugares remotos, lejos de la ayuda médica. Tal vez la actividad de la Tirolesa no afecte la condición médica, pero es un riesgo bien alto que tendría con manejar el Guía durante la aventura si la condición médica afecta al participante. Derecho llamadita o casos en Puerto Rico donde las personas se desmayan o pierden el conocimiento en la Tirolesa.

Es un fenómeno extraño el cual después de una extensa revisión de literatura, no se encontró ningún estudio sobre esto. Se registró un accidente donde el participante perdió la conciencia después del lanzamiento por la Tirolesa. El segundo caso evidenciado fue un participante que se desmayó o perdió la conciencia mientras se le instalaba el sistema de Trolley. Estas pérdidas de conciencia no pueden ser atribuidas al hecho de lanzar clientes por la Tirolesa.

Muy probablemente la emoción pudiera causar algún tipo de defecto en ciertos individuos, pero, será responsabilidad de la ciencia en algún momento estudiar ese fenómeno. A este fenómeno le llamo “Estrés del Tirolesa” o “ST”. A esos participantes posiblemente la emoción y todos los sentidos que envuelve el lanzarse por la Tirolesa le crean un efecto que puede llegar hasta la pérdida de la conciencia. Además, hoy sabemos que las emociones, miedos y nervios exaltados pueden ser detonantes de otras situaciones médicas. En los Circuitos de Aventura se pueden experimentar toda clase de sensaciones y emociones. El tipo de Circuito, las recomendaciones del manufacturero y el Propietario/Operador son los responsables de tomar ese tipo de decisión.

#### B. Intoxicación con Drogas o Alcohol

Las actividades de aventura son de alto riesgo, por lo que se necesita que los clientes estén en sus cinco sentidos. Estar suprimido por drogas o alcohol puede afectar la capacidad de seguir instrucciones, caminar correctamente y alterar el juicio y el balance corporal. Esta situación puede potenciar un accidente, por lo que es un riesgo que el GA no debe manejar durante el tour.

#### C. Edad

Algunos Circuitos no ofrecen programas para niños y se especializan en adultos, otros ofrecen aventuras sólo para niños y también

existen ejemplos de Circuitos de Aventura que le ofrece la oportunidad al padre y al niño de lanzarse juntos por las Tirolesas. La edad la establece el Manufacturero del Circuito en conjunto con el Propietario/Operador o un individuo cualificado, según la funcionalidad y propósitos del Circuito en cuestión

#### D. Vestimenta Inapropiada

Cada Circuito y su ambiente natural o urbano dictará cuál será la vestimenta apropiada para los clientes. Ambientes fríos, naturales y remotos necesitarán más protección en la vestimenta que un Circuito acuático u otro que haya sido manufacturado en un ambiente urbano. El calzado, el uso de faldas, pantalones largos o cortos son decisiones que el Patrono/Operador tiene que tomar según las recomendaciones el manufacturero y la realidad de la ubicación y el clima del Circuito. Las evaluaciones anuales de incidentes también revelarán información acerca de la conveniencia del uso de las vestimentas requeridas. Un análisis de incidentes puede ayudar a decidir si la vestimenta es un factor que hay que modificar. De la misma forma, si no cumple con los requisitos de participación, no debe ser aceptado en el Tour de Aventura

#### E. Peso

Algunas atracciones, en especial las Tirolesas, establecen unos pesos mínimos. En la mayoría de los casos el peso es necesario para poder

hacer la travesía completa y no quedarse a mitad de la Tirolesa por la falta de masa y el empuje de la gravedad. Además, los Equipos, factores de seguridad, capacidad del personal, respuestas a emergencias y rescates son factores que pueden influir en la decisión de cuál será el peso mínimo y máximo de los participantes. Claro, el fabricante del Circuito tiene la responsabilidad de recomendar cuáles son los pesos adecuados para el uso del Circuito o de cada Elemento.

#### F. Capacidad de los Equipos

Al igual que el Circuito de Aventura, los Equipos de Protección Personal también poseen unas capacidades. El Propietario/Operador debe tener Equipos que ajusten correctamente a los tamaños establecidos en los requisitos de participación, como por ejemplo, que el tamaño de arnés máximo será para participantes de talla 61 cm (42 pulgadas) de cintura. Si es así, el Circuito debe tener arneses de ese tamaño. Por otro lado, si los requisitos de participación establecen que el tamaño máximo es de 61 cm de cintura, es inaceptable tratar de ajustar ese arnés a un participante que sea de 44 o 46 de cintura.

El manejo de riesgos tiene que estar presente en todo momento durante el “Screening” o filtro de los requisitos de participación. Si el participante sobrepasa la capacidad de los EPP, es responsabilidad del Guía o empleado

en cuestión restringir su participación inmediatamente. Lanzar clientes por Tirolesas con arneses que no le ajusten correctamente es una de las faltas más letales que un Propietario/Operador puede permitir.

#### G. Discapacidades Físicas

Existen ciertas discapacidades que, sin lugar a dudas, pueden limitar la participación efectiva de los participantes en el Tour de Canopy/Tirolesas. Los requisitos de participación tienen que ser específicos acerca de cuáles son las condiciones físicas que no son permitidas. Es importante resaltar el hecho de que muchas personas superan sus limitaciones. Por eso se ha evidenciado la participación de personas no videntes, con fracturas en los pies, con síndrome de Down y otras discapacidades y enfermedades y, aun así, han participado satisfactoriamente.

Las actividades de alto riesgo no son para todos y limitan la participación de ciertos individuos. Por esa razón, hay que firmar un relevo para compartir el riesgo, y ese mismo riesgo, inevitablemente, hace que se establezcan restricciones para individuos con discapacidades físicas. Aun así, en los POL de los requisitos de participación puede haber una sección que establezca que se debe considerar cada caso. Eso dependerá del análisis de pros y contras de cada Circuito.

Si en efecto las condiciones de un cliente no le permiten participar, lamentablemente no podrá vivir la experiencia en este momento. Por otra parte, si el individuo sobrepasa las discapacidades y el GA y el Operador están de acuerdo, ¿por qué no podría intentarlo? Tomando en consideración los riesgos, ese es uno de los propósitos de las Tiroleras, hacer a las personas felices, que se diviertan y crezcan después de esa experiencia de aventura. Si el Circuito puede brindar esa oportunidad, será tremenda aportación a la vida de un ser humano, la sociedad y la industria de los Circuitos de Aventura en general. Además, los GA también ganan por que ayudar a realizar a un individuo trae consigo una recompensa moral, de vida, que los engrandece y les hace sentir orgullo por sus acciones trabajo. Eso es excelente insumo para alcanzar el profesionalismo.

#### H. Altura

La altura podría ser un impedimento en algunos Circuitos, al igual que el peso. En algunas Tiroleras se necesita una altura mínima para poder hacer la travesía eficientemente. Algunas acciones durante el Tour pueden incluir alcanzar los conectores de las eslingas de seguridad o alcanzar la Tirolera para ejecutar el freno de mano. Por esa y otras razones de funcionabilidad y manufactura del Circuito, la altura mínima en la mayoría de los casos es controlada por los requisitos de participación.

#### I. Capacidad del Elemento

Los Elementos son manufacturados con ciertas fortalezas, factores de seguridad y para ciertos propósitos. Por esa razón, es importante tener claros los requisitos de participación durante el proceso de “Screening”. Si un participante sobrepasa la capacidad del Elemento por alguna razón (peso, altura, edad, etc.), sin lugar a dudas no pasa el “Screening” y tendrá que ser rechazado para participar. Agradécele por haber escogido tu empresa, también dile que son responsables manejado los riesgos y no van a exponer a un cliente a una posible situación donde pueda sufrir daños y pérdidas.

#### 15. Comunicación de Riesgos

El Propietario/Operador tiene que utilizar la mayor cantidad de canales de comunicación posible para llevar el mensaje del manejo de riesgo tanto a los clientes como a los empleados. En el capítulo de Manejo de Riesgos ampliamos el concepto de la comunicación de riesgos y brindamos algunos ejemplos de cómo se puede transmitir a otros.

#### 16. Plan de Supervisión de Clientes

Los clientes buscan vivir experiencias de aventuras y retos (Cater, 2006). El Circuito de Aventura puede brindar esas experiencias de alto riesgo, pero es vital manejarlas para evitar que se conviertan en una situación de emergencia no deseada. El Plan de Supervisión pone de manifiesto la importancia

de velar y cuidar por la seguridad de nuestros clientes.

Este plan tiene que establecer los procesos de supervisión antes, durante y después de la aventura. Un plan que comprenda sólo la parte del Tour de Aventura está incompleto. Lo que le suceda a un cliente antes y después del Tour, en las facilidades del Circuito, es responsabilidad de la empresa y puede tener connotaciones legales. Por esa razón, es importante supervisar a los clientes desde que entran al Circuito hasta que nos digan adiós o el transporte del Circuito los deje de regreso en el punto de encuentro.

El Plan de Supervisión debe comenzar asignando quiénes son los GA que van a supervisar. En estas instancias es importante conocer qué establecen los POL acerca de la proporción de Guías por cantidad de participantes. Algunos Circuitos de Aventura manejan los Tours a razón de 2:14, es decir, dos Guías para un máximo de 14 clientes. Algunos Circuitos utilizan razones menores, como 2:10 o 2:8.

Es recomendable que con grupos de 15 participantes o más, se utilicen más de dos Guías y, claro está, mientras más crezca el número de participantes, más Guías tendrán que entrar en la operación. El Propietario/Operador debe analizar correctamente los distintos escenarios y

posibles situaciones de emergencia cuando elabore su plan de emergencia. También debe incorporar las recomendaciones y requisitos del manufacturero del Circuito.

Querer economizar Guías de Aventura por razones como ahorrar nómina, o creer que pocos Guías pueden con muchos clientes, podría tener repercusiones negativas en caso de una emergencia. Evaluar distintos escenarios posibles de incidentes y emergencias es una práctica de manejo de riesgos que todos los Propietarios/Operadores tienen que realizar. Un individuo cualificado puede aportar en esos esfuerzos.

El Plan de Supervisión de Clientes tiene que ser capaz de orientar y dirigir al Guía de Aventura para conocer cuáles son los criterios, lugares y Elementos donde se supervisarán los clientes. Cada lugar debe poseer instrucciones específicas acerca de cómo y qué supervisar. Es bien importante que este plan establezca lugares específicos con instrucciones específicas de cada parte del Circuito, Elemento y donde el visitante vaya a converger antes, durante y después del tour. En el capítulo de Documentos presentamos un ejemplo de un Plan de Supervisión de Clientes.

#### 17. Manejo de Equipos Especializados

El manejo de los Equipos Especializados es una ardua tarea, en especial en los Circuitos



con mucho flujo de clientes, lo que significa que habrá muchos Equipos. Manejar los Equipos es una parte vital de la operación del Circuito no sólo porque son los recursos vitales para realizar las aventuras, sino también porque son los que protegen la vida de nuestros clientes y empleados. Eso les brinda una especial atención a estos equipos. Esta labor debe ser realizada por un empleado competente.

Los protocolos para manejar los Equipos pueden ser extensos. Registrar las inspecciones, identificar equipos, completar bitácoras, realizar mantenimientos, reparaciones, mantener equipos en cuarentena, inventarios, almacenamiento y más, no es tarea fácil. En fin, un empleado competente debe mantener documentada todas las acciones y procesos relacionados con los Equipos. Empresas de manufactura reconocidas internacionalmente, como PETZL, ofrecen Circuitos certificados para inspectores de Equipos.

Sin lugar a dudas, el Propietario/Operador necesita un empleado o GA que posea las competencias para manejar este departamento. Un individuo cualificado también puede ayudar en estas tareas. En el capítulo de Equipos de Protección Personal (EPP) se describe en detalle cuáles son las recomendaciones de manejo, inspección, mantenimiento y almacenaje.

## 18. Plan de Supervisión de Empleados

Los empleados son el factor más importante en el éxito del programa de aventura (Ford, & Blanchard, 1993). Por esa razón, Ford y Blanchard (1993) teorizan que los administradores de los programas de aventura deben atender con énfasis y dedicar tiempo con y para los líderes del programa.

La supervisión no siempre es bien vista por los empleados. Los Guías de Aventura, por lo general, gozan de trabajar sin restricciones al aire libre (Ap, & Wong, 2001), y sentir que un administrativo lo está “velando” puede tener un impacto negativo en él (Ford, & Blanchard, 1993).

El estándar de la ACCT establece que el Circuito de Aventura debe poseer un sistema para supervisar y monitorear el desempeño de los empleados. Para evitar conflictos durante la ejecución de la supervisión de los Guías, es importante que el Operador posea una buena relación con ellos y aclaren cuáles son sus posiciones, roles y deberes. Además, durante el periodo de supervisión, el Operador no debe asumir una posición de juzgar o interferir en el tour para evitar reacciones y cambios de ánimos en el Guía mientras realiza su trabajo.

En fin, el Operador debe buscar formas, estrategias y métodos para supervisar de manera efectiva al Guía de Aventura y evitar parecer que sólo busca errores y acciones negativas. El plan debe proveer directrices

para supervisar al Guía en todas las partes y/o Elementos del Circuito o simplemente en las áreas donde se exigen mayores prácticas de manejo de riesgo. En el capítulo de Documentos se presenta un ejemplo de un Plan de Supervisión de Empleados.

### **Tour de Tiroleras Nocturnos**

Muchos Circuitos de Aventura gustan de ofrecer tours en horas de la noche. Esto le da un sentido totalmente diferente al Tour, no sólo en cuanto al cambio de la naturaleza, sino las implicaciones de seguridad que se deben considerar al no existir la luz del sol. De hecho, algunos Circuitos realizan los Tours de Tiroleras nocturnos exclusivamente cuando ocurren lunas llenas para aprovechar la luz de la luna. El Patrono/Operador tiene que comprender que existen medidas de manejo de riesgo especiales para cumplir con los estándares de la ACCT y poder brindar un Tour de Aventura nocturno único y diferente, pero con altas medidas de manejo de riesgo.

El estándar de la ACCT para los tours nocturnos tiene como objetivo alumbrar las áreas importantes y de riesgo durante la operación. Por consiguiente, es esencial tener alumbrado en las plataformas de salida y llegada, en las áreas de riesgo en las veredas, puentes aéreos y torres de aventura. El GA tiene que proveer linternas a sus clientes e, inclusive, parte de los requisitos de

participación podrían ser utilizar ropa reflectiva o con algunos colores en particular.

Por supuesto, se debe poseer luces de repuesto por si alguna falla. En fin, tomar estas medidas especiales que pueden ser costoso, pero vale la pena, ya que la experiencia de un Tour de Canopy nocturno es única y muchos clientes gustan de vivirla.

### **Para Cerrar**

Según los estándares de ACCT, este capítulo muestra cuáles son las partes o etapas que comprenden la operación de un Circuito de Aventura. Es importante recordar que todas éstas etapas se comprenden en un solo documento conocido como Manual de Operación y cuyo propósito es mostrar a los empleados los procesos de operación locales o del Circuito. Probablemente, por el tipo de programa que se ofrece en algunos Circuito, no todos los Tours de Tirolera necesitan cumplir con todas las partes o viceversa. El fabricante del Circuito u otra persona cualificada puede ayudar en la tarea de desarrollar todas estas partes y a la vez crear un programa de adiestramientos para capacitar a los empleados a entender y seguir estos POL

