Comfamiliar RISARALDA

POLÍTICAS INSTITUCIONALES

POLÍTICA DE SEGURIDAD EN TURISMO DE AVENTURA DEL PARQUE CONSOTÁ

Vigilado Supersubsidio

Introducción:
Comfamiliar Risaralda reconoce que la recreación y las actividades de aventura contribuyen al bienestar de sus afiliados, sus familias, los visitantes y la comunidad en general. En el Parque Consotá estas experiencias se materializan en los Recorridos Acrobáticos en Altura – RAA Infantil (circuitos Naranja y Amarillo, con sistema de línea de vida continua CLiC-iT RiDER) y RAA Adultos (circuitos Azul y Rojo, con sistema de conectores interdependientes CLiC-iT ADVENTURE), actividades de turismo de aventura que implican un elemento de riesgo inherente y deliberadamente aceptado por el participante y que, por lo tanto, exigen una gestión consciente, preventiva y responsable de la seguridad.

La presente política expresa formalmente las intenciones y la dirección del Parque Consotá frente a su desempeño en seguridad, en cumplimiento del numeral 5.2 de la NTC-ISO 21101:2020. Se formula en coherencia con la Política de Calidad, la promesa de valor CARISMA y los objetivos estratégicos de la Caja, y se incorpora al Sistema de Gestión de Calidad institucional bajo un criterio de integración y no duplicidad: el Sistema de Gestión de Seguridad en Turismo de Aventura (SGS) aprovecha y complementa los procesos, metodologías y herramientas existentes, en lugar de crear un sistema paralelo.

Alcance:
Esta política se crea para orientar la planificación, la operación, el control y la mejora de la seguridad en las actividades de turismo de aventura del Parque Consotá, proteger la vida, la salud y la integridad de las personas, y servir de marco para los objetivos de seguridad y para los documentos operacionales que soportan cada actividad.

Aplica al Sistema de Gestión de Seguridad en Turismo de Aventura del Parque Consotá (Pereira, Risaralda) para los Recorridos Acrobáticos en Altura – RAA Infantil y RAA Adultos y sus infraestructuras asociadas: zona de recepción y registro, zona de equipamiento, zona de briefing y circuito de práctica, recorridos y tirolesas, zonas de llegada, bodega de EPI y áreas de mantenimiento. Comprende todo el ciclo de prestación del servicio: planificación; recepción y admisión; información al participante; equipamiento; instrucción y práctica previa; operación y supervisión; inspección y mantenimiento; preparación y respuesta ante emergencias; gestión de incidentes; cierre; y seguimiento, evaluación y mejora.

Involucra, según sus responsabilidades en la seguridad de la actividad, a la Dirección del Parque Consotá como alta dirección del alcance; a los procesos institucionales que intervienen en la seguridad (gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo, mantenimiento, gestión humana, compras y comunicaciones); al personal operativo (coordinación de operaciones, operadores, rescatistas y personal de taquilla y

recepción); y a los contratistas, proveedores y terceros proveedores cuyos productos o servicios inciden en la seguridad, como el constructor, los inspectores y los fabricantes de equipos. Las nuevas actividades de turismo de aventura que incorpore el Parque se integrarán a esta política previa actualización del alcance del SGS.

Declaración de Compromiso:

«LA AVENTURA NOS EMOCIONA, LA SEGURIDAD NOS RESPALDA»

En Comfamiliar Risaralda, a través del Parque Consotá, asumimos el compromiso de ofrecer experiencias de turismo de aventura emocionantes y significativas, respaldadas por la gestión responsable de los riesgos y la protección de la vida, la salud y la integridad de los participantes, colaboradores, contratistas y demás personas involucradas. Para ello, nos comprometemos a:

- Identificar los peligros y evaluar, tratar y hacer seguimiento a los riesgos de nuestras actividades de turismo de aventura.
- Establecer y mantener controles y condiciones de operación apropiados para cada actividad.
- Disponer de personal competente y de los recursos humanos, técnicos, tecnológicos, de infraestructura y financieros necesarios para operar y mantener el SGS.
- Informar y orientar a los participantes antes, durante y después de la actividad.
- Prepararnos para responder de manera oportuna y eficaz ante incidentes y emergencias.
- Satisfacer los requisitos legales, normativos y demás requisitos aplicables.
- Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Seguridad en Turismo de Aventura.

Esta política constituye el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de seguridad de turismo de aventura en las funciones y niveles pertinentes. Dichos objetivos serán coherentes con la política, medibles cuando sea posible, y tendrán en cuenta los riesgos, los equipos, los requisitos aplicables, los recursos y los puntos de vista de las partes interesadas.

La política se conservará como información documentada en el Sistema de Gestión de Calidad institucional, se comunicará dentro de la organización, estará disponible para las partes interesadas pertinentes según corresponda, y se revisará en el marco de la revisión por la dirección o cuando se presenten cambios significativos en las actividades, los riesgos, los equipos, las condiciones de operación o la normatividad aplicable.

Marco de Actuación:
Como expresión de nuestra cultura de seguridad, las decisiones y actuaciones de quienes intervienen en las actividades de turismo de aventura del Parque Consotá se orientan por los principios CONFIAR:

PRINCIPIO		DECLARACIÓN DE ACTUACIÓN
C	**Control de riesgos**	Identificamos los peligros, evaluamos los riesgos y verificamos que los controles de seguridad estén vigentes antes y durante cada actividad; revisamos el tratamiento de los riesgos cuando cambian las condiciones, las actividades o los equipos.
O	**Operación segura**	Operamos únicamente con infraestructura, equipos y elementos de protección inspeccionados, mantenidos y aptos para el uso, aplicando los procedimientos de apertura, operación, supervisión y cierre. Ante una condición insegura detenemos la actividad: la seguridad prevalece sobre la continuidad del servicio, el aforo o los tiempos de espera.
N	**Normas y requisitos**	Identificamos, cumplimos y verificamos los requisitos legales, normativos, técnicos, contractuales e institucionales aplicables, así como las instrucciones del constructor y de los fabricantes, y no autorizamos excepciones a los requisitos de participación ni a las condiciones de uso.
F	**Formación y competencia**	Asignamos las funciones que afectan la seguridad solo a personas competentes, entrenadas y autorizadas, incluidas la supervisión, la inspección y la respuesta ante emergencias, y fortalecemos su toma de conciencia sobre la contribución de su rol al SGS.
I	**Información y participacion**	Comunicamos de manera clara, veraz y oportuna los riesgos, las reglas y los requisitos de participación; verificamos la comprensión de las instrucciones; consultamos y escuchamos al personal y a los participantes, y reconocemos el reporte oportuno de condiciones inseguras, incidentes y oportunidades de mejora como una actuación responsable.
A	**Atención y respuesta**	Mantenemos preparados, probados y disponibles el personal, los recursos y las capacidades para atender incidentes y emergencias, incluidos el rescate y la evacuación en altura, y actuamos de forma coordinada con los servicios de apoyo internos y externos.
R	**Revisión y mejora continua**	Hacemos seguimiento al desempeño en seguridad y al logro de los objetivos; analizamos incidentes, hallazgos y retroalimentación de las partes interesadas, aprendemos de ellos y actualizamos el SGS cuando es necesario.

Normatividad Aplicable:
La política se enmarca, entre otras, en las siguientes disposiciones y en las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan. La identificación detallada de los requisitos, su aplicabilidad y la evaluación de su cumplimiento se mantienen en la matriz institucional de requisitos legales y otros requisitos.

- **Sector turismo:** Ley 300 de 1996 (Ley General de Turismo), modificada por la Ley 1558 de 2012 y la Ley 2068 de 2020; Decreto 1074 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo); y Resolución 0612 de 2024 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, que reglamenta los niveles de calidad turística (artículo 12 de la Ley 2068 de 2020) y exige a los prestadores de actividades de turismo de aventura la certificación en normas técnicas de seguridad, en lo que resulte aplicable.
- **Parques de diversiones y atracciones:** Ley 1225 de 2008 y Ley 1750 de 2015, sobre el funcionamiento y la operación de parques de diversiones, atracciones o dispositivos de entretenimiento; Resoluciones 0958 de 2010 y 0543 de 2017 (Reglamento Técnico RETEPARQUES) del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; y Circular Externa 0024 de 2013 de la Superintendencia del Subsidio Familiar, sobre su cumplimiento por parte de las Cajas de Compensación Familiar.
- **Régimen de las Cajas de Compensación Familiar:** Ley 21 de 1982 y Ley 789 de 2002, en lo relativo a la prestación de servicios de recreación.
- **Seguridad y Salud en el Trabajo:** Ley 1562 de 2012; Decreto 1072 de 2015, Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6 (Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo); Resolución 0312 de 2019 (estándares mínimos del SG-SST); y Resolución 4272 de 2021 del Ministerio del Trabajo (requisitos mínimos de seguridad para trabajo en alturas), aplicable al personal operativo y de rescate.
- **Gestión del riesgo de desastres y emergencias:** Ley 1523 de 2012 (Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres) y Decreto 2157 de 2017 (Plan de Gestión del Riesgo de Desastres de las Entidades Públicas y Privadas).
- **Derechos de los usuarios:** Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor); Ley 1098 de 2006 (Código de la Infancia y la Adolescencia); Ley 1618 de 2013 (derechos de las personas con discapacidad); y Ley 1581 de 2012 (protección de datos personales), aplicable a los registros de participantes.
- **Normas técnicas y otros requisitos adoptados:** NTC-ISO 21101:2020 (Turismo de aventura. Sistemas de gestión de seguridad. Requisitos); ISO/TR 21102 (competencia de los líderes) e ISO 21103 (información a los participantes) como referentes complementarios; EN 15567-1 y EN 15567-2 (construcción, operación, inspección y mantenimiento de recorridos acrobáticos en altura); EN 17109 (sistemas de seguridad individual para recorridos acrobáticos); e instrucciones del constructor y de los fabricantes de equipos.

Responsables:
Las siguientes áreas y cargos cuentan con el conocimiento necesario para dar movilidad a la política y proponer o realizar los cambios que se requieran, de acuerdo con sus funciones y autoridades:

- **Dirección del Parque Consotá (alta dirección del alcance del SGS) – responsable de la política:** la establece y aprueba, asegura su integración en los procesos y la disponibilidad de recursos, la comunica, asigna roles, responsabilidades y autoridades, y revisa su pertinencia en la revisión por la dirección.
- **Responsable del SGS de Turismo de Aventura (designado por la Dirección del Parque):** asegura que el SGS se ajuste a los requisitos de la NTC-ISO 21101:2020, coordina su implementación, el seguimiento a objetivos e indicadores y la actualización de la política, e informa a la alta dirección sobre el desempeño del sistema.
- **Coordinación de Operaciones RAA (Director Técnico / Jefe de Recorrido):** aplica la política en la operación diaria; lidera la preapertura, la supervisión, el Stop Técnico y la autorización de reapertura, la respuesta inicial ante incidentes y el reporte de novedades.
- **Calidad – Sistema de Gestión de Calidad institucional:** integra la política y los documentos del SGS al control documental en ISOLUCIÓN, y articula la auditoría interna, la gestión de no conformidades, acciones correctivas y de mejora, y la revisión por la dirección.
- **Seguridad y Salud en el Trabajo:** articula la política con el SG-SST, el trabajo en alturas, el Plan de Emergencias y Contingencias y la investigación de incidentes y accidentes.
- **Mantenimiento del Parque:** asegura la inspección, el mantenimiento y la disponibilidad de la infraestructura, los equipos y los elementos de protección.
- **Gestión Humana:** incorpora las responsabilidades del SGS en los perfiles de cargo y apoya la formación, el entrenamiento, la evaluación de competencias y la toma de conciencia del personal.

Todos los colaboradores, contratistas y proveedores que intervienen en las actividades de turismo de aventura aplican la política en el marco de sus funciones.

Documentos Relacionados:
Los documentos que conforman el Sistema de Gestión del Parque Consotá se encuentran identificados mediante sus respectivos códigos institucionales. Su incorporación y consulta en la plataforma ISOLUCION se realiza conforme a los procesos de revisión, aprobación y formalización documental.



- Política de Calidad de Comfamiliar Risaralda y promesa de valor CARISMA.
- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Política de Prevención de Alcohol, Tabaquismo y Sustancias Psicoactivas.
- Política de Tratamiento de Datos Personales.
- Plan operativo 0-FT-002.
- Matriz de riesgos 1-FT-486
- Requisitos de Partes Interesadas – Parque Consotá 2-RQ-009
- Manual de Sistemas de Gestión 0-MC-001
- Caracterización Parque Consotá 2-CR-010
- Requisitos Legales – Parque Consotá 2-PC-019
- Matriz de Comunicación 1-OD-025
- Comunicación, Participación y Consulta – Turismo de Aventura 2-OD-186

Conceptos (Glosario):
Definiciones adaptadas de la NTC-ISO 21101:2020 (numeral 3) y del Manual de Operación MAN-OP-RAA-001.

- **Accidente:** incidente que causa la muerte, una enfermedad, una lesión u otro perjuicio.
- **Actividad de turismo de aventura:** actividad de aventura con fines turísticos que implica cierto grado de instrucción o liderazgo y un elemento de riesgo aceptado deliberadamente por el participante. En Colombia está asociada al turismo de naturaleza.
- **Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirige y controla la organización al más alto nivel. Cuando el sistema de gestión cubre solo una parte de la organización, corresponde a quienes dirigen y controlan esa parte; para esta política, la Dirección del Parque Consotá.
- **Briefing:** charla de instrucción obligatoria que se imparte a los participantes sobre el uso correcto del equipo y las normas del recorrido antes de ingresar a la actividad, complementada con una práctica en el circuito de prueba.
- **CLiC-iT RiDER / CLiC-iT ADVENTURE:** sistemas de seguridad individual de los RAA. El primero mantiene al participante conectado de forma continua mediante una polea (circuitos infantiles); el segundo utiliza conectores interdependientes que impiden la desconexión simultánea de ambos mosquetones (circuitos de adultos).
- **Competencia:** capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
- **Emergencia:** situación grave que exige una acción inmediata.
- **EPI (Equipo de Protección Individual):** conjunto de elementos certificados (arnés, casco, conectores, poleas y elementos de amarre) que protegen a la persona contra caídas en altura.
- **Incidente:** evento que conduce o puede conducir a un accidente. Incluye los casi accidentes, en los que no se produce lesión, daño ni pérdida.



- **Mejora continua:** actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- **Participante:** persona que toma parte en una actividad de turismo de aventura sin ser miembro del equipo de liderazgo; también denominado usuario, cliente o visitante.
- **Peligro:** fuente de daño potencial.
- **Política de seguridad:** intenciones y dirección de la organización respecto a su desempeño en seguridad, expresadas formalmente por la alta dirección; brinda la estructura para actuar y para definir los objetivos de seguridad.
- **RAA (Recorridos Acrobáticos en Altura):** instalaciones recreativas compuestas por plataformas elevadas unidas por desafíos suspendidos y tirolesas.
- **Requisitos aplicables:** necesidades o expectativas establecidas u obligatorias que la organización debe cumplir, incluidos los requisitos legales, normativos, técnicos, contractuales e institucionales.
- **Riesgo:** efecto de la incertidumbre; en la gestión de la seguridad suele expresarse como la combinación de la posibilidad de que ocurra un evento y sus consecuencias.
- **Seguridad:** estado en el que el riesgo de daño a las personas o de perjuicio se mantiene en un nivel aceptable.
- **Sistema de Gestión de Seguridad en Turismo de Aventura (SGS):** conjunto de elementos interrelacionados de la organización (estructura, roles, planificación, operación, entre otros) mediante los cuales se establecen la política, los objetivos y los procesos de seguridad para las actividades de turismo de aventura.
- **Stop Técnico:** orden inmediata de suspensión parcial o total de una actividad ante una condición que ponga en riesgo la seguridad. Cualquier operario puede aplicar; la reapertura sólo la autoriza la Coordinación de Operaciones, previa verificación.
- **Tercero proveedor:** organización o persona externa que presta servicios al proveedor de actividades de turismo de aventura.
- **Tratamiento del riesgo:** proceso para modificar el riesgo, por ejemplo evitando, eliminando su fuente o cambiando su posibilidad o sus consecuencias.