



IN



# BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO DE AVENTURA EN GUATEMALA EN LA MODALIDAD DE CANOPY

Buenas prácticas de turismo de aventura en Guatemala en la modalidad de canopy



**1500**   
ASISTENCIA AL TURISTA  
TOURIST ASSISTANCE  
**2290-2810**

ISBN: 978-9929-8195-2-8  
  
9 789929 819528

K'umk'um Wütz, Concepción Chiquirichapa, Quetzaltenango.

IN

BUENAS PRÁCTICAS DE  
TURISMO  
DE AVENTURA EN  
GUATEMALA  
EN LA MODALIDAD DE  
CANOPY

# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN AL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS</b>	<b>5</b>
1.1 Introducción al Canopy	8
1.2 Niveles de dificultad y riesgo de la actividad	10
<b>2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>	<b>11</b>
<b>3. SITIOS TURÍSTICOS DE CANOPY EN GUATEMALA</b>	<b>16</b>
<b>4. RECOMENDACIONES PARA LA PRÁCTICA DE CANOPY</b>	<b>19</b>
4.1 Aspectos generales	20
4.2 Planificación	20
4.3 Información para el visitante al contratar el servicio	20
4.4 Información previa al inicio de la actividad	22
4.5 Desarrollo de la actividad	23
4.5.1 Vestimenta y qué no llevar en un circuito de canopy	23
4.6 Procedimiento de término de la actividad	25
4.7 Equipamiento a utilizar	25
4.7.1 Equipamiento del guía	25
4.7.2 Equipamiento del visitante	27
4.7.3 Equipo complementario	27
4.7.4 Mantenimiento del equipo	28
<b>4.8 RECOMENDACIONES PARA EL ADMINISTRADOR</b>	<b>28</b>
4.8.1 Requisitos de infraestructura del terreno	30
4.9 Recomendaciones de sostenibilidad	32
<b>5. PLAN DE MANEJO DE RIESGOS</b>	<b>33</b>
5.1 Respuestas a las emergencias	34
5.2 Rescate y evacuación	36
5.2.1 Números de emergencia	37
<b>6. RECOMENDACIONES PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS</b>	<b>39</b>
6.1 Requisitos de la organización	40
6.2 Personal de la organización	40
6.3 Requisitos de gestión	41
6.4 Documentación contractual	44
<b>7. REQUISITOS PARA LOS OPERADORES DE CANOPY</b>	<b>45</b>
7.1 Formación	47
7.2 Conocimientos y competencias	48
<b>8. RECOMENDACIONES PARA TURISTAS EN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CANOPY</b>	<b>49</b>
8.1 Condición física	50
8.2 Información	50
<b>9. BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>52</b>
<b>10. CRÉDITOS</b>	<b>55</b>

# 1.

## INTRODUCCIÓN AL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

Guatemala, es considerado un país megadiverso debido a su diversidad biológica y cultural. Como parte de Mesoamérica, ocupa el segundo lugar de las regiones con mayor diversidad de especies y endemismo, ya que alberga alrededor del 7 al 10 por ciento de todas las formas de vida conocidas en el planeta (CONAP, 2009). El país cuenta con una gran cantidad de microhábitats y microclimas que lo hacen el escenario ideal para practicar diferentes actividades que promueven el contacto con la naturaleza, específicamente dentro del segmento de turismo de aventura, ya que su desarrollo se asocia a desafíos impuestos por la naturaleza e implica la existencia de riesgos inherentes. Es importante reforzar que su práctica se realice con todas las medidas necesarias de seguridad para resguardar la integridad física de quienes las practiquen.

Es importante destacar que el turismo de aventura está ligado a actividades con un porcentaje de riesgo inherente, el cual va cambiando, dependiendo de su rama y en el que se identifican actividades de:

- Menor riesgo ■
- Riesgo intermedio ■
- Alto riesgo ■

Los cuales, según la rama de actividad se podrían visualizar de la siguiente manera:

TIERRA	AGUA	AIRE
Cabalgata <span style="color: orange;">■</span>	Buceo Autónomo <span style="color: red;">■</span>	Canopy (zipline o tirolesa) <span style="color: orange;">■</span>
Hikking <span style="color: orange;">■</span>	Buceo Autónomo <span style="color: red;">■</span>	Eurobungee <span style="color: red;">■</span>
Canoismo <span style="color: orange;">■</span>	Rafting <span style="color: orange;">■</span>	Paracaidismo <span style="color: red;">■</span>
Ciclismo de Montaña <span style="color: orange;">■</span>	Espeleobuceo <span style="color: red;">■</span>	Salto de Bungee <span style="color: red;">■</span>
Ascenso de Volcanes <span style="color: orange;">■</span>	Hidrospeed <span style="color: orange;">■</span>	Vuelo en Ala Delta <span style="color: red;">■</span>
Escalada Artificial <span style="color: red;">■</span>	Kayaquismo En aguas abiertas <span style="color: green;">■</span>	Vuelo en Parapente <span style="color: red;">■</span>
Escalada Natural <span style="color: red;">■</span>	Tubing <span style="color: orange;">■</span>	
Espeleísmo, Espeleoturismo (Caving) <span style="color: orange;">■</span>	Flowrider <span style="color: orange;">■</span>	
Montañismo <span style="color: orange;">■</span>	Snorkeling <span style="color: green;">■</span>	
Rappel <span style="color: red;">■</span>	Salto de Garrucha <span style="color: orange;">■</span>	
Trekking <span style="color: orange;">■</span>	Flyboard <span style="color: orange;">■</span>	
Enduro <span style="color: red;">■</span>	Kayaquismo en aguas blancas <span style="color: orange;">■</span>	

Fuente: Mesa Técnica Nacional de Turismo de Aventura. INGUAT. 2017.

El eje trasversal de seguridad debe ser tomado en cuenta en cada una de las actividades, ya que son medidas básicas de seguridad que cualquier actividad en turismo de aventura debe tener de forma obligatoria, por lo que es muy importante entender que involucra la seguridad en turismo de aventura.

Las cuales se pueden visualizar de la siguiente manera:

TIERRA	AGUA	AIRE
Cabalgata Guiada <span style="color: green;">■</span>	Buceo Autónomo <span style="color: red;">■</span>	Canopy (zipline o tirolesa) <span style="color: orange;">■</span>
Hikking <span style="color: orange;">■</span>	Buceo Libre <span style="color: red;">■</span>	Eurobungee <span style="color: green;">■</span>
Cabalgata Libre <span style="color: orange;">■</span>	Descenso en Ríos (Rafting) <span style="color: orange;">■</span>	Catapulta <span style="color: green;">■</span>
Barranquismo <span style="color: red;">■</span>	Kayaquismo Ríos Aguas Abiertas <span style="color: green;">■</span>	Paracaidismo Tándem Enganchado Libre <span style="color: red;">■</span>
Ciclismo de Montaña MTB Cross Country MTB Downhil <span style="color: orange;">■</span> <span style="color: red;">■</span>	Espeleobuceo <span style="color: red;">■</span>	Salto de Bungee <span style="color: green;">■</span>
Ascenso de Volcanes Según nivel de dificultad <span style="color: orange;">■</span>	Hidrospeed <span style="color: orange;">■</span>	Vuelo en Ala Delta Tándem Libre <span style="color: green;">■</span> <span style="color: red;">■</span>
Escalada Artificial <span style="color: orange;">■</span>	Tubing <span style="color: orange;">■</span>	Vuelo en Parapente Tándem Libre <span style="color: green;">■</span> <span style="color: red;">■</span>
Escalada Natural <span style="color: orange;">■</span>	Flowrider <span style="color: green;">■</span>	
Espeleísmo <span style="color: red;">■</span>	Snorkeling <span style="color: green;">■</span>	
Montañismo Alta Baja <span style="color: red;">■</span> <span style="color: orange;">■</span>	Rafting <span style="color: orange;">■</span>	
Cuerdas Altas Bajas <span style="color: orange;">■</span> <span style="color: orange;">■</span>	Flyboard <span style="color: orange;">■</span>	
Rappel <span style="color: orange;">■</span>	Wake Boarding <span style="color: orange;">■</span>	
Tirolesa <span style="color: green;">■</span>	Surf <span style="color: orange;">■</span>	
Trekking <span style="color: orange;">■</span>	Stand up Paddleboard <span style="color: orange;">■</span>	

Fuente: Mesa Técnica Nacional de Turismo de Aventura. INGUAT. 2017.

El grado de riesgo inherente es prevenible con preparación, el cual cambia dependiendo la rama de actividad en las siguientes categorías:

- Nivel de preparación menor (Inducción) ■
- Nivel de preparación medio (Capacitación) ■
- Nivel de preparación mayor (Certificación) ■

El Instituto Guatemalteco de Turismo - INGUAT – con la colaboración de una mesa técnica especializada, desarrolló el presente Manual de Buenas Prácticas de Turismo de Aventura en la modalidad de Canopy. Con el objetivo de facilitar una guía de recomendaciones generales para un desarrollo responsable y sostenible en el que se identifican las medidas de seguridad necesarias para lograr una experiencia agradable y segura. Está dirigido a los prestadores de servicios, operadores de canopy y turistas que se desempeñan en esta área. Haciendo hincapié en los elementos de seguridad necesarios para minimizar los riesgos y porcentajes de accidentes a los cuales puede estar expuesto un turista y practicante de la actividad.

### 1.1 INTRODUCCIÓN AL CANOPY

Según COGUANOR (2010), el canopy consiste en una actividad cuyo fin es deslizarse sobre o entre las copas de árboles y estructuras con plataformas intermedias, empleando poleas (rondanas), arneses y un sistema de control (velocidad y control del cuerpo), sobre un cable o cuerda, sujeto entre puntos fijos, elevado en todo el trayecto con respecto al nivel del suelo, y con un desnivel suficiente para que las poleas se deslicen por gravedad. El fin del circuito o tour de canopy es divertirse y conocer más de la naturaleza sin hacer nada que pueda dañar el medio ambiente.



### 1.2 NIVELES DE DIFICULTAD Y RIESGO DE LA ACTIVIDAD.

El nivel de riesgo es intermedio y está regulado por la normativa 188-002, generada por la Comisión de Normativas de Guatemala COGUANOR (2010) y el apoyo de la junta formadora de la Asociación de Canopy de Guatemala. La norma establece los parámetros de seguridad, mantenimiento y operación de las actividades. Para el año 2019, en Guatemala existen más de 35 parques de canopy, en su mayoría en proceso de implementación de la norma técnica.



## 2.

### TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Tomando como referencia la norma Chilena Oficial de desplazamiento en cables (SERNATUR, 2006); la Norma Técnica Guatemalteca COGUANOR, NTG 188 002 (COGUANOR 2010); y CIRT et al. (2014), los términos y definiciones que aplican a las actividades de Canopy se detallan a continuación.

**Anclajes:** Puntos de contención, los cuales pueden ser naturales o artificiales, son usados para fijar las cuerdas.

**Arborismo:** Actividad que consiste en el desplazamiento entre dos puntos fijos a través de puentes colgantes o estructuras parecidas a través de mantener el equilibrio. Los participantes se sujetan a una línea de seguridad por medio de un mosquetón.

**Ascendedor:** Elemento que sirve para trepar por una cuerda, que puede ser de uso manual, ventral o pedal.

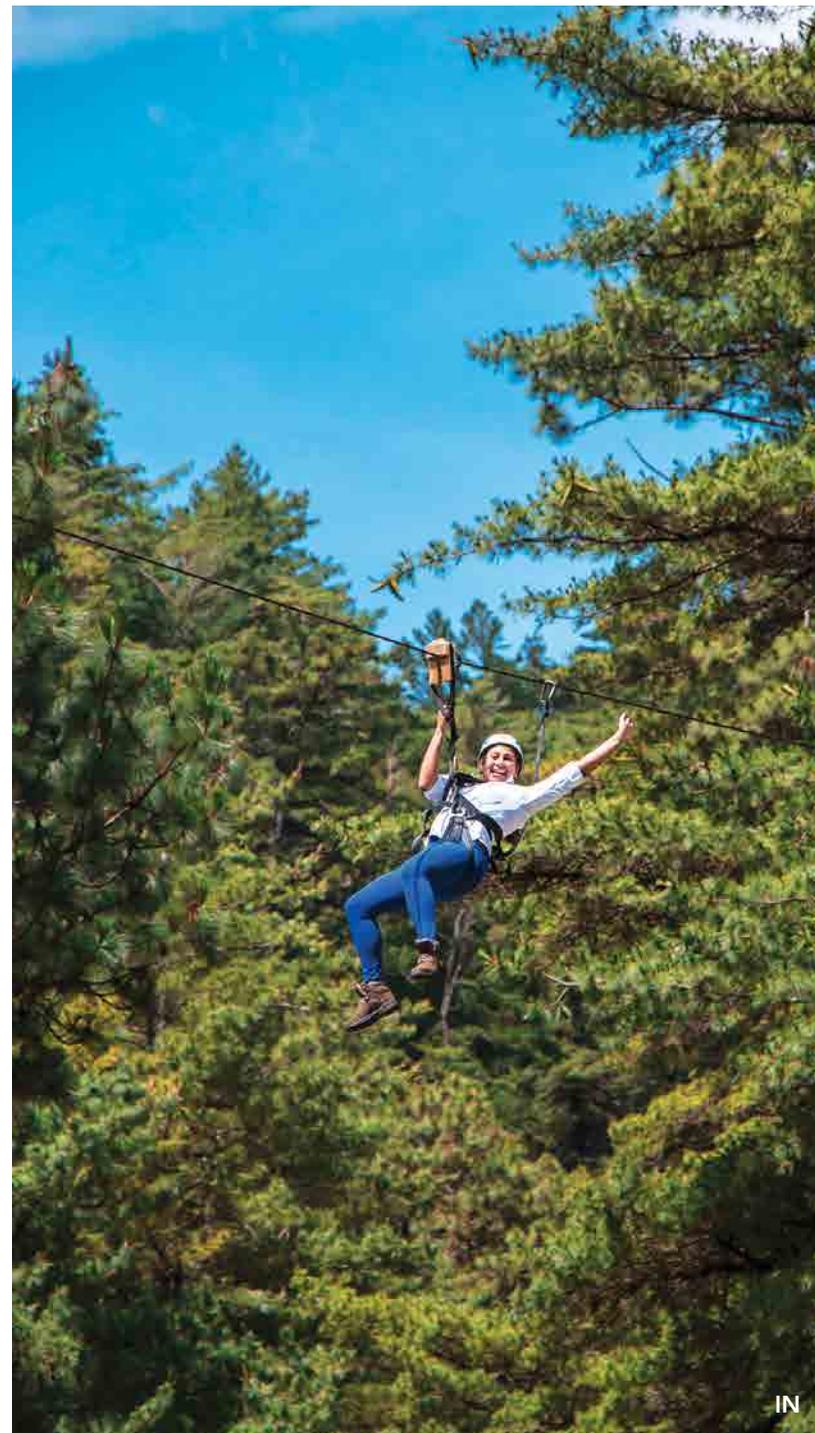
**Canopy,** (otros términos: tirolesa, zip-line): Actividad consistente en deslizarse sobre o entre las copas de árboles y estructuras con plataformas intermedias sobre un cable. Para esta actividad se usan poleas (rondanas), arneses y un sistema de control de velocidad y de control de cuerpo. El cable está sujeto entre puntos fijos, elevado con respecto al nivel del suelo en todo el trayecto; con un desnivel apropiado para que las poleas se deslicen debido a la fuerza de gravedad.

**Circuito:** Conjunto de líneas.

**Consumidor:** Turista. Persona natural o jurídica, de carácter público o privado, que adquiera, utilice, consuma o disfrute bienes o servicios para su consumo final o beneficio social o bien reciba oferta para ello, por parte de un proveedor.

**Cordón:** Porción de cuerda de 8 milímetros o menos de diámetro y longitud hasta 3 metros, que se emplea como elemento de seguridad para realizar un anclaje en caso de emergencia.

**Descendedor:** Elemento de seguridad de uso ventral (frontal), y que sirve para controlar el descenso por una cuerda.



**Deysi:** Cinta empleada como elemento de ayuda para ascender por cuerdas fijas con ascendedores, o como medio de anclaje cuya extensión puede ser regulable.

**Dosel:** (Canopy en idioma inglés): Se refiere a la extensión que comprende el espacio de las copas y regiones superiores de los árboles de un bosque. El dosel de un árbol individual se refiere a la capa superior de sus hojas.

**Estribo:** Cinta con peldaños, empleada como elemento de progresión.

**Guía de Canopy:** Operador de canopy que demuestre poseer los suficientes conocimientos y experiencia, que le habilitan para conducir uno o más turistas en la actividad de Canopy.

**Línea:** Tramo de cable entre dos puntos fijos en altura (árboles, torres u otros).

**Línea de vida:** Tramo de cable o cuerda anclado en ambos extremos para conectar mosquetones de seguridad.

**Elemento:** Auxiliar que conecta a los usuarios en las plataformas de su arnés a un punto fijo del sistema para evitar caída libre; también es la línea extra que conecta el arnés del usuario u operador de tirolesas al cable durante el recorrido.

**Eslinga (Linga):** Equipo que une el arnés y la polea con el fin de permitir el desplazamiento por el cable.

**Mosquetón (Carabinas):** Clip de gran resistencia, con o sin seguro, diseñado para conectar diferentes dispositivos de sujeción y/o amarre.

**Plataforma:** Plano horizontal o inclinado descubierto y elevado con barandas y/o línea de vida sobre el suelo, donde los visitantes inician o terminan el desplazamiento de una línea.

**Polea:** Rueda móvil alrededor de un eje, con un canal o garganta en su circunferencia, a través de la cual pasa la línea.

**Primeros auxilios:** Asistencia que se le presta a una persona en estado de emergencia antes de alertar a un centro de atención médica.

**Procedimiento estándar de operación:** Proceso escrito autorizado que contiene instrucciones para realizar operaciones de naturaleza general.

**Procesos:** Es la secuencia de procedimientos, desde la comprensión de las necesidades del mercado o de los visitantes hasta la utilización por los visitantes del producto o servicio, llegando hasta el final de la vida útil.

**Proveedor:** Prestador de servicios. Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado nacional o extranjera que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, suministro, distribución, intermediación, alquiler o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores o usuarios.

**Punto de anclaje:** Árbol, torre, estructura u otro punto fijo al cual se conecta el cable de acero para constituir una línea.

**Tacones:** Pieza de madera u otros materiales que se instalan en los puntos de anclaje para prevenir el daño de éstos por el anclaje del cable de acero.

**Tirolesa:** Actividad cuyo fin es desplazarse entre dos puntos fijos sobre una barranca ligera, arroyo o similar, empleando poleas y arneses, sobre un cable o cuerda estática o semi-estática, sujeto entre dichos puntos, para que las poleas se deslicen por gravedad o en forma manual.

# 3.

## SITIOS TURÍSTICOS DONDE SE PRACTICA CANOPY EN GUATEMALA

DEPARTAMENTO	NOMBRE	UBICACIÓN
Alta Verapaz	Parque ecológico Hun Nal Ye	Aldea San Vicente Chicatal, ruta a Chisec km 259.1 San Pedro Carchá.
	Coffee Tour Chicoj	Caserío Chicoj. Cobán.
Baja Verapaz	Mundo Perdido, Purulhuá	Km 162.5 Carretera del Rancho hacia Cobán. Purulhuá, Baja Verapaz.
Chimaltenango	Paseo Xejasmín	Km. 87 Carretera Interamericana, Tecpán.
	Los Aposentos	Camino a Parramos.
	El Remanso	Aldea Chichavac, Tecpán.
	La Ponderosa	Km. 86.7 Carretera Interamericana, Tecpán.
Chiquimula	Parque Chatún	km. 226 carretera a Honduras, Esquipulas.
Escuintla	Aquaventura	Km. 79 Autopista a Pto. Quetzal.
	Parque Calderas	Km 52 carretera al Volcán de Pacaya. San Vicente Pacaya, Escuintla.
Guatemala	Paseo Cayala	Boulevard Rafael Landívar 10-05, Zona 16
	X-Park	Final Ave. Hincapie KM 11.5 Carretera a Boca del Monte
	Green Rush	Km.24 Carretera a El Salvador, en el cruce a Villa Canales y Colmenas.
Huehuetenango	Campamentos Ahuehuetl	Zona 9, Zaculeu, Huehuetenango.
Izabal	Amatique Bay Hotel	14 calle final, Finca Pichilingo, Puerto Barrios.
	Parque Tenamit Maya	Aldea Cayo Quemado, Finca Tenamit, Livingston.
Jalapa	Cascadas de Tatasirire	Entre las aldeas La Toma y Miramundo específicamente kilómetros 121 y 122
	Pino Dulce	Aldea Pino Dulce, Mataquescuintla, Jalapa, Guatemala a 90 km. de la capital
Jutiapa	Finca El Paraiso	Aldea Amayo Ingenio, Jutiapa km. 125 carretera hacia ayarza
Petén	Canopy Tours Tikal	Canopy Tours Tikal. Flores.
	La Ruta del Mono	Km 45 Ruta a Melchor.
	Parque Ixpanpajul	Parque Ixpanpajul, Flores.
Quetzaltenango	Cerro Kum Kum Wutz	Cerro Kum Kum Wutz en Concepcion Chiquirichapa.
	Turicentro Chicovix	Cito 180, Kilómetro 117.5, Aldea Chicovix Zunil. Cantel
	Vuelo Extremo/canopy	Carretera Cito 180 kilómetro 198, de Quetzaltenango a Retalhuleu (25 kilómetros), El Palmar.

DEPARTAMENTO	NOMBRE	UBICACIÓN
	Vuelo Extremo	Kilometro 198 Carretera de Retalhuleu hacia Quetzaltenango. Zunil.
	El Rancho Country Club	8 calle 6-45, zona 10, Quetzaltenango.
Quiché	Parque ecológico Xol Che	Santa Cruz del Quiché
	Senderos del Abuel	Tomar la CA-1 rumbo a Chimaltenango hasta los encuentros, donde encontrará una bifurcación continuar hasta Chichicastenango despues a Paquixic rumbo al su-reste. El recorrido hasta el parque ecológico es de 2 kilómetros
	Parque Natural La Cascada	2 kilómetros de Quiché sobre la Ruta hacia San andrés Sajcabaja
Retalhuleu	Finca Patrocinio	Carretera a San Marcos Palajunoj, Quetzaltenango. Ingreso por Aldea San Luis, San Sebastián.
	Senderos Naturales Comunidad Loma Linda	Carretera a San Marcos Palajunoj, Quetzaltenango. Ingreso por Aldea San Luis, San Sebastián.
	Dino Park	Carretera Cito Zarco Km. 179.5 Santa Cruz Muluá
	Parque Xejuyup - Irtra	Aún en construcción
	Vuelo Extremo	Km 198 carretera Retalhuleu - Quetzaltenango El Palmar
Sacatepéquez	Antigua Canopy Tours	Finca Filadelfia, 150 metros norte de la Iglesia de San Felipe de Jesús, La Antigua Guatemala.
	Circo del Aire (Canopy)	Tenedor del Cerro, Callejón la Joya L-10, Aldea Santa Inés del Monte Pulciano, La Antigua Guatemala.
	La Ruta del Yalú (Canopy)	Km 43.5 Carreterra Interamericana, Sumpango.
	Rappel & Canyoning Tours	4ª. calle 2-52 zona 1, San Miguel Dueñas.
	Circo del Aire	3ª Calle Oriente No. 28 "A", La Antigua Guatemala
	Ruta del Yalu	Km 43.5 Carreterra Interamericana, Sumpango
San Marcos	Parque Canjula	Parque Regional Municipal Canjula. Sibinal.
	La Castalia	Carretera 12 Sur, de San Marcos a Coatepeque. Las Castalias.
Santa Rosa	Turicentro El Edén	Km 113 Guazacapán, Santa Rosa Guatemala
Sololá	Parque Municipal Chuiraxamolo. Municipalidad de Santa Clara La Laguna.	Carretera Interamericana (CA-1) en el cruce del Km 148, carretera hacia el municipio de Santa Clara La Laguna. Santa Clara La Laguna.
	Reserva Natural Atilán	Finca San Buenaventura, entrada a Panajachel.
Totonicapán	Chajil Siwan	Kilómetro 199 carretera de Totonicapán a Quiché (7 kilómetros).
Zacapa	Parque Acuático Valle Dorado	Km. 149 Carretera Jacobo Arbenz Guzmán, al Atlántico, Río Hondo.

# 4.

## RECOMENDACIONES PARA LA PRACTICA DE CANOPY

#### 4.1 ASPECTOS GENERALES

El circuito o tour de Canopy está integrado dentro de la modalidad de Turismo de Aventura. Para la prestación de este servicio, este manual ofrece una guía de elementos de buenas prácticas y recursos necesarios para su adecuada implementación. Es importante tomar en consideración que las actividades que se realizan a través de los circuitos de Canopy pueden ser variadas, y dependerán del circuito que se ofrezca. La gestión adecuada de esta actividad debe tomar en consideración la sostenibilidad, la seguridad integral de los visitantes, y la competencia del personal.

#### 4.2 Planificación

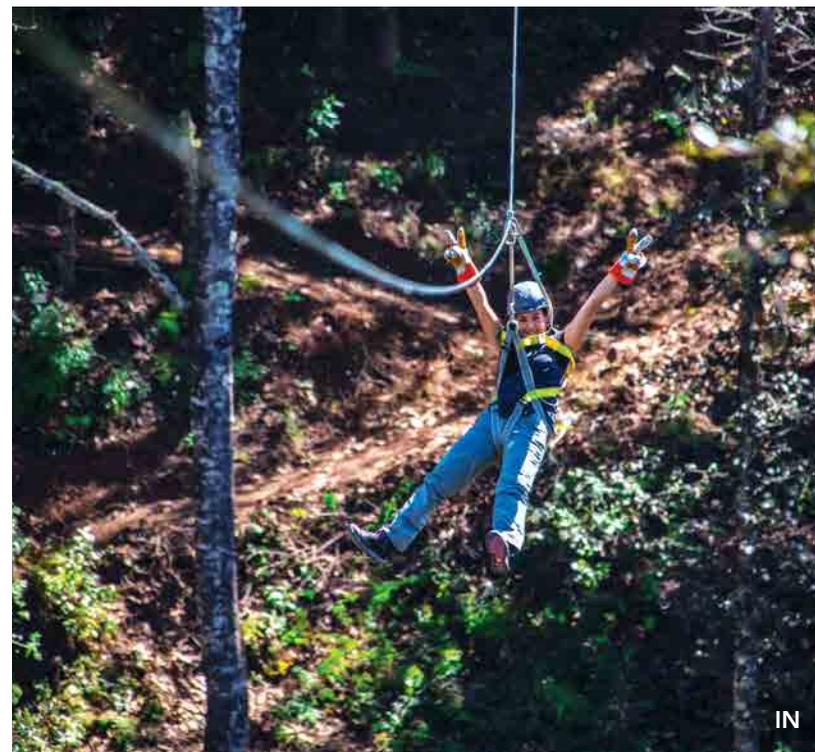
Según la norma COGUANOR (2010), el operador de Canopy debe tener en cuenta los siguientes aspectos de planificación y preparación:

- Elaborar un listado de participación de la actividad, incluyendo a los operadores de Canopy.
- Verificar que el circuito esté operativo y asegurarse que esté libre de elementos ajenos; así como procurar que las vías de evacuación estén expeditas.
- Preparación del equipo, considerando el número de visitantes y el circuito a realizar.
- Documentar una breve descripción de la actividad.
- Elaborar un plan de emergencia, e incluir un botiquín móvil y tabla marina.

#### 4.3 Información para el visitante al contratar el servicio

Para asegurar que el visitante conoce los riesgos asociados a la actividad y que está claro del servicio que se le ofertó y recibirá, según la empresa debe indicar los siguientes elementos, según COGUANOR (2010):

- Descripción y objetivos de la actividad
- Tarifas
- Itinerario
- Duración
- Grado de dificultad y exigencia física y técnica
- Servicios incluidos
- Limitaciones o restricciones de la actividad (condición física, edad, salud y otros)
- Criterios y consecuencias por abandono de la actividad (voluntario o por decisión del operador)
- Vestimenta sugerida



IN

- Equipo provisto por la empresa
- Uso adecuado del equipo

#### Elementos técnicos

COGUANOR (2010), indica que los visitantes que participan en la actividad de circuito o tour de Canopy deben cumplir con los requisitos técnicos mínimos siguientes, según corresponda:

- Los niños o niñas entre cuatro a diez años deben ir sin frenar, y utilizar una línea principal con la distancia suficiente para no alcanzar el cable, y si el diseño de circuito o tour de Canopy lo amerita, deberán deslizarse acompañado de un operador de Canopy, y/o con autorización de uno de los padres o adulto responsable.
- El operador de Canopy podrá acompañar solamente a una persona en el deslizamiento. Los intervalos de edad anteriormente expuestos aplican de acuerdo con las restricciones de cada parque en particular.

- c) La disponibilidad de un arnés a la medida del visitante es un parámetro que debe ser incluido como requisito para determinar si el visitante puede realizar la actividad, el peso será determinado a discreción a cada parque de acuerdo con su diseño.
- d) Las recomendaciones de COGUANOR para establecer límites de visitantes por operador de Canopy se centran en que la empresa sea la que evalúe la cantidad de visitantes de acuerdo con la capacidad instalada del circuito (considerando elementos tales como el diseño y el soporte de las plataformas). Se aconsejan entonces, los siguientes valores:
  - 1 a 12 visitantes, mínimo 2 operadores.
  - 12 a 24 visitantes, mínimo 4 operadores.
  - 24 o más visitantes, mínimo 6 operadores.

Se sugiere que se determine si el menor de edad puede desplazarse por sí solo o si se requiere un operador de Canopy.

Menor de edad, de 11 a 17 años, desplazamiento sin acompañamiento.

Menor de edad, de 4 a 10 años, con acompañamiento.

Debe utilizar un arnés integral para niño adicional a los numerales anteriores de este inciso. Además, el operador debe solicitar firma de exclusión de responsabilidad y aprobación de realización de la actividad por parte de los padres o tutores legales.

#### 4.4 Información previa al inicio de la actividad

Previo al inicio del circuito o tour de Canopy, se proporcionará información mediante una charla informativa, además de una demostración o simulación en condiciones reales. La información proporcionada a través de la charla informativa contemplará los siguientes elementos tomados de COGUANOR (2010), CIRT et al. (2014) y Fiameni (2009):

- a) Presentación mediante un croquis de la descripción del lugar y los sitios que componen el servicio.
- b) Indicaciones de las señales básicas de seguridad (cómo frenar, equilibrar, seguir, etc.).
- c) Grados de dificultad que tendrá el recorrido.
- d) Puntos más relevantes acerca de las precauciones que deben seguir en materia de seguridad, ética, cuidado del ambiente y comportamiento preventivo.
- e) Posición del cuerpo al salir de la rampa y las posiciones de las manos para realizar el frenado y el equilibrio del cuerpo durante

el traslado de un punto a otro, y la posición del cuerpo y de las piernas al llegar a una nueva estación.

- f) Condiciones bajo las cuáles se puede, o no, realizar las actividades.
- g) Comportamiento y medidas de seguridad que debe guardar el usuario durante el desarrollo de la actividad.
- h) Preparación del equipo para la actividad.
- i) Indicar los riesgos propios de la actividad.
- j) Asignación e información del uso de equipos de seguridad.
- k) Presentar los procedimientos en caso de problemas/emergencias.
- l) Se aclarará que sólo los operadores de Canopy serán los encargados de efectuar los enganches y desenganches necesarios de todos los elementos de seguridad.
- m) Consideraciones del lugar y medioambientales.
- n) Seguros que cubre la empresa durante la prestación del servicio.
- o) Medios de comunicación a utilizar.

#### 4.5 Desarrollo de la actividad

Para el desarrollo de la actividad, según Fiameni (2009), el operador de Canopy debe cerciorarse y verificar los casos en los que no se permite a los participantes realizar la actividad, siendo éstos:

- a) Visitantes en estado de ebriedad o bajo efectos de sustancias psicotrópicas.
- b) Visitantes con problemas de salud que representen un riesgo alto.

Geo Interactivos (2009), determina que el protocolo de seguridad para colocar el equipo en los participantes de la actividad conlleva los siguientes pasos:

**Paso 1** - Verificar que el arnés este colocado correctamente: Sin torceduras y bien ajustado en cintura y piernas.

**Paso 2** - Verificar las que las cintas cosidas estén bien colocadas y con los mosquetones puestos.

**Paso 3** - Verificar que la polea este colocada en el mosquetón, dentro de las cintas cosidas.

**Paso 4** - Verificar que el visitante tenga puesto el casco, y que éste sea de talla correcta.

Este protocolo de seguridad lo debe de realizar tanto el operador de Canopy que colocó el equipo al visitante, como el operador ubicado en la plataforma.

##### 4.5.1 Vestimenta y qué no llevar en un circuito de canopy

Otros elementos importantes para mencionar en la charla, según



de seguridad.

- j) Prohibición de fumar. Aplicable tanto a operadores de Canopy como a visitantes durante las charlas o la práctica del Canopy. Se sugiere el uso de los idiomas inglés y español para las charlas informativas, y para los rótulos informativos y de seguridad en todas las instalaciones.

#### 4.6 Procedimiento de término de la actividad

Al finalizar la actividad, COGUANOR (2010), establece que el operador de Canopy deberá documentar lo sucedido a través de los siguientes elementos.

- a) Evaluación general del estado del grupo.
- b) Evaluación general de los equipos y, cuando proceda, recomendar su mantenimiento o descarte.

#### 4.7 Equipamiento a utilizar

##### 4.7.1 Equipamiento del guía:

CIRT et al. (2014), y COGUANOR (2010), establecen que los operadores de Canopy deben contar con el siguiente equipo con calidad certificada, de acuerdo con las normas aplicables al momento de realizar el recorrido:

- a) Un arnés de montaña completo.
- b) Una navaja.
- c) Dispositivos de comunicación (radio de comunicación, silbatos o teléfonos móviles).
- d) Una polea para el cable de circuito. Si son fabricadas a la medida del cable, serán de acero.
- e) Un casco de montaña con sujetador de barbilla.
- f) Cuatro mosquetones de cierre automático.
- g) Estribo, si las condiciones del parque lo requieren.
- h) Línea de vida de al menos 15 cm de largo.
- i) Al menos dos cintas de seguridad de por lo menos 60 cm de largo.
- j) Guantes adecuados para la actividad, en buen estado.
- k) Calzado deportivo cerrado.
- l) Sistema efectivo de comunicación, (visuales por medio de banderas, auditivas por medio de radio, teléfono, silbatos u otros).

Las poleas de acero deben seguir las siguientes especificaciones:

- a) Cinta para auto seguro.
- b) Cinta de anclaje a la polea.

Fiameni son los siguientes:

- a) No usar el cabello suelto. Utilizar el casco para sujetarlo. En caso de tenerlo muy largo, utilizar sujetadores elásticos que eviten que éste pueda enredarse entre el cable y el sistema de movimiento.
- b) No usar ropa suelta o cordones que queden sueltos a fin de evitar que los mismos se enreden entre el cable y los sistemas de movimiento.
- c) Utilizar calzado y ropa cómoda.
- d) Los accesorios personales del visitante que puedan caerse durante el desplazamiento en Canopy, (llaves, billetera, cámara de fotos, celulares y otros), se recomienda dejarlos bien guardados, sujetos o dejarlos en la estación o lugar de equipamiento.
- e) Seguir las indicaciones del instructor/operador como así también las señales visuales para el desarrollo de la actividad.
- f) Ingerir abundante agua fresca, para evitar la deshidratación.
- g) Prohibir el consumo de alcohol o sustancias psicotrópicas, antes o durante el desarrollo de la actividad.
- h) En las zonas de acceso a las plataformas existentes en los extremos de los cables de Canopy, debe haber disponibles anclajes de seguridad a los cuales se deben enganchar obligatoriamente a los visitantes al llegar a dicha posiciones.
- i) No manipular el equipo técnico durante las charlas informativas y



IN

c) Ascendedores y descendedores.

Dependiendo de la estructura y/o diseño del parque, uno de los operadores de Canopy debe llevar al recorrido una mochila de primeros auxilios que contenga por lo menos:

- a) Una polea.
- b) Un par de guantes.
- c) Cuerda dinámica del largo de la plataforma más alta.
- d) Un ocho de rescate u otro dispositivo.
- e) Botiquín de primeros auxilios.

#### 4.7.2 Equipamiento del visitante:

Los visitantes deben contar con el siguiente equipo de calidad certificada de acuerdo con las normas aplicables al momento de realizar el recorrido (CIRT et al., 2014).

- a) Un arnés de montaña.
- b) Una polea para el cable de circuito.
- c) Un casco de montaña u otro adecuado para la actividad.
- d) Dos mosquetones de cierre automático.
- e) Línea de vida de al menos 15 cm de largo.
- f) Cintas de seguridad de por lo menos 60 cm de largo.
- g) Cinta de anclaje a la polea.
- h) Un par de guantes de cuero.
- i) Calzado deportivo cerrado.
- j) En caso de que el consumidor sea menor de edad deberá ir acompañado por el operador de Canopy, no con padres de familia o tutores.

#### 4.7.3 Equipo complementario

- Camilla de primeros auxilios.
- Cuerda estática de rescate de al menos 40 m de longitud y 12 mm de diámetro.

Fiameni (2009), establece que deben respetarse, sin excepción, las cargas máximas, los vencimientos y los usos de cada elemento del equipo, así como también los mantenimientos y revisiones especificados por el fabricante de cada pieza del equipo técnico.

Se recomienda, si es factible, que exista un paramédico certificado dentro de las instalaciones o que esté cercana asistencia médica o bomberos.



ST

#### 4.7.4 Mantenimiento del equipo

La norma COGUANOR (2010), establece que las empresas deben asegurar que todo el equipo a utilizarse debe estar disponible en el momento y lugar adecuados y en óptimas condiciones, incluyendo elementos tales como arneses, poleas, ingas, mosquetones, cascos, guantes y aparatos de radio comunicación. También establece que, en caso de ser propietarios de vehículos, estos deben poseer óptimas condiciones de calidad y seguridad. Para la adecuada operación de la actividad, se debe contar con un plan y procedimientos documentados de mantenimiento de equipos que incluya los siguientes aspectos:

- Instrucciones de uso y mantenimiento para el operador de Canopy.
- Periodicidad o frecuencia del mantenimiento.
- Normativa que se aplica para el mantenimiento de los equipos.

### 4.8 RECOMENDACIONES PARA EL ADMINISTRADOR

#### 4.8.1 Requisitos de infraestructura del terreno

COGUANOR (2010), establece los siguientes criterios de infraestructura

del terreno para la implementación de tours de Canopy:

- La empresa debe contar con un área que pueda ofrecer las características apropiadas para implementar infraestructura relacionada a circuitos o tours de Canopy o actividades que los complementen.
- El diseño del circuito debe ser elaborado por expertos en la materia, cumpliendo con los requerimientos de diseño estructural para la construcción de puentes, plataformas e instalaciones para poleas y cuerdas.
- Los expertos deberán asimismo evaluar las especies arbóreas idóneas para la construcción de las instalaciones que requieran contacto directo con árboles.

Por su parte, la persona o ente constructor deberá evaluar a su criterio con base la normativa técnica de COGUANOR lo siguiente:

- las resistencias y capacidades de los materiales utilizados, e) los criterios de selección de árboles usados, f) el estado de los suelos, y g) cualquier otra información que se considere pertinente.



ST

Fiameni (2009), también incluye la elaboración de una Evaluación de Impacto Ambiental en los proyectos de tour de Canopy, ya que estas obras son susceptibles de degradar el ambiente circundante. En el caso guatemalteco, se aplicaría la elaboración de una Evaluación Ambiental Inicial -EAI-, según lo determina MARN (2016), a través del Acuerdo Gubernativo 137-2016, correspondiente al Reglamento de Evaluación, Control y Seguimiento Ambiental. Estas evaluaciones deben incluir una descripción detallada del proyecto de la obra, la identificación de las consecuencias ambientales y las acciones destinadas a mitigar este impacto.

#### 4.8.2 Infraestructura instalada

La infraestructura consiste en el conjunto de todos los componentes estructurales del circuito o tour de Canopy (Fiameni, 2009), siendo éstos:

Las plataformas, los topes y frenos, los anclajes y los amarres de cables.

- a. El diseño y la construcción de las instalaciones deben estar orientados y supervisados por personal calificado e idóneo; así como sometido a inspecciones diarias. Esto es debido a su exposición a la intemperie y al desgaste, lo que puede significar riesgos en la integridad de los usuarios y de los operadores de la

actividad.

- b. Fiameni (2009), también recomienda indicar las capacidades físicas y ambientales de las plataformas y otros elementos tales como escaleras. La Cámara de Turismo de Armenia (2012), establece los siguientes criterios en cuanto a infraestructura:
- c. Contar con un mínimo de anclajes estables (árboles, torres u otros).
- d. Conservar las plataformas y barandas de seguridad en óptimas condiciones de mantenimiento.
- e. Existencia de tacones o tacos protectores. CIRT et al. (2014), propone también los siguientes elementos de infraestructura en los proyectos de tour de Canopy:
- f. Un área de recepción y estacionamiento para los consumidores.
- g. Un área de servicios sanitarios debidamente acondicionada y en buen estado a disposición de los consumidores.
- h. Un área con agua potable o dispensador de bebidas en la cual los consumidores puedan hidratarse.
- i. Un área específica para el equipo que cuente con las siguientes condiciones de almacenamiento:

Evitar la exposición del sol

Evitar la exposición de la lluvia y la humedad.

Evitar el contacto directo con el suelo.

- j. Contar con elementos que permitan colgar el equipo.
- k. Contar con condiciones de ventilación.
- l. Contar con elementos de seguridad que limitan el acceso de personal no autorizado.
- m. El circuito debe tener definidas rutas de evacuación para todas las plataformas, que permitan el acceso y la salida fácil en situaciones de emergencia. Según los estándares ACCT (2016), las plataformas o estaciones deben poseer las siguientes características:
- n. Proveer suficiente espacio para la operación del sistema de frenos y procedimientos de desmontaje.
- o. Prevenir potencial contacto perjudicial con las líneas o cables, personas y otros componentes.
- p. Estar libre de obstáculos que puedan representar peligro para los participantes. Los objetos en las estaciones que tienen el potencial de lastimar a los participantes deben ser cubiertos con materiales que absorban golpes, acordes al impacto anticipado.



#### 4.9 Recomendaciones de sostenibilidad

El turismo de aventura tiene como objetivo fundamental que las actividades practicadas sean ejecutadas en espacios naturales generando un contacto y actitud adecuados, tomando los siguientes criterios en consideración:

- a) Mientras se realizan las actividades conservar actitud de respeto y protección por el área que se visita, apoyando con la preservación de la cultura y entorno.
- b) Procurar no dejar residuos en los lugares donde se practica turismo de aventura. Si se genera basuras, guardarlas consigo y sacarlas del lugar de visita para depositarlas en casa al retorno del viaje. Muchos de los destinos no poseen infraestructuras para manejar desechos, causando contaminación en suelos, cuerpos de agua y el aire.
- c) Estar en contacto y apreciar los sonidos que la naturaleza nos revela. En el caso de utilizar audiófonos en el recorrido no generar contaminación auditiva, respetar el lugar y a las personas que también están practicando este tipo de turismo.
- d) No alterar el estado natural de los lugares donde se practica este tipo de turismo instalando carteles, escribiendo o haciendo otra actividad que deje una huella que perjudique el entorno.
- e) No dañar la fauna y flora del lugar, Guatemala es considerado un país megadiverso, y es obligación de todos proteger esa biodiversidad.



# 5.

## PLAN DE MANEJO DE RIESGOS PREVENCIÓN, MANEJO DE RIESGOS Y EMERGENCIAS

### 5.1 Respuestas a las emergencias

Tomando en consideración las recomendaciones y normas de COGUANOR (2010) y Fiameni (2009), es imprescindible contar con un plan de manejo de riesgos documentado para la actividad, que incluya lo siguiente:

- a. Evaluación del nivel de riesgo, de las condiciones y de los factores asociados a la práctica de la actividad, tanto para los operadores de Canopy como para los usuarios.
- b. Identificación de las personas responsables de la aplicación del plan de emergencia (jefe de Operador de Canopy, Operador de Canopy u otro).
- c. Identificación y evaluación de los riesgos asociados al medio de transporte terrestre utilizado (en aquellos casos donde los emprendimientos incluyan en sus itinerarios traslados desde la base de operaciones hacia la zona de embarque).
- d. Zonas de práctica para entrenamiento del personal.
- e. Evaluar los elementos que pueden afectar el nivel de riesgo (condiciones meteorológicas).
- f. Condiciones relativas a la práctica de la actividad (número de participantes, variedad de la actividad, idioma que se maneja u otras).
- g. Caracterización del visitante (edad mínima, salud, condiciones físicas, experiencia técnica u otros). Debe ser complementado con los datos obtenidos en la “ficha de estado de salud”.
- h. Inspección y reconocimiento del circuito y de los senderos.
- i. Provisión de equipos de seguridad y de primeros auxilios.
- j. Medios de comunicación (teléfonos, radios y otros).
- k. Procedimientos para el tratamiento de incidentes y accidentes.
- l. Protocolos y roles que se ejecuten por accidentes o catástrofes naturales.
- m. Roles del personal implicado en el plan de respuesta a las emergencias.
- n. Evacuaciones de emergencia, incluyendo los medios para trasladar a una persona enferma o accidentada a un establecimiento de salud local.
- o. Identificación, ubicación y base de datos de los organismos y personas a contactar en caso de emergencia, policía, Cruz Roja, bomberos, embajadas o consulados, agencias corredoras de seguros u otros.



- p. Procedimientos de rescate.
- q. Gestión y manejo básico de crisis.
- r. Medidas de seguridad en caso de catástrofes naturales (incendios forestales, erupciones u otros). Se recomienda que los roles sean los mismos en cualquier situación. Estos pueden ser: responsable médico, de comunicaciones, de evacuación (en este caso deben estar determinados los itinerarios de evacuación, las comunicaciones a efectuar, los centros de atención, los medios de transporte, entre otros).

Los roles deben estar a su vez determinados por la cantidad de operadores de Canopy con que cuente la organización.

- s. Equipos y elementos básicos necesarios para la atención de emergencias.
- t. Botiquín específico.
- u. Reseña histórica de emergencias.

El plan de manejo o administración de riesgos debe ser revisado anualmente y cada vez que ocurra algún evento que lo amerite (cambio en la legislación, en la organización de la empresa u otros). La organización debe tener un plan de entrenamiento (ejercicios, simulaciones) para que el personal conozca y sea capaz de reaccionar de acuerdo con plan de emergencia, manteniendo los registros correspondientes.

## 5.2 Rescate y evacuación

Ya que las actividades de Canopy se desarrollan en altura e involucran riesgos a la integridad física de quienes la realizan, es importante la existencia un plan de rescate y evacuación, considerando como mínimo los aspectos siguientes según Fiameni (2009) y COGUANOR (2010):

- a. Reconocimiento del circuito y vías de evacuación.
- b. Reconocimiento de situaciones de emergencia.
- c. Asistencia y recuperación controlada de un visitante en la línea.
- d. Acciones efectivas de emergencia en tierra.
- e. Conocimiento de técnicas de rescate.
- f. Gestión de situaciones de emergencia incluyendo la coordinación con los servicios de emergencia.
- g. Al menos un responsable deberá estar capacitado para Rescate de Altura en sus diferentes modalidades. Este será el responsable del equipo técnico necesario para esta maniobra y deberá mantenerse actualizado en técnicas.
- h. El responsable técnico será el responsable de organizar la evacuación y dar alerta al centro de salud de referencia.
- i. Deberá realizarse periódicamente simulacros de Rescate Vertical, Primeros Auxilios y Evacuación.
- j. Para solicitud de asistencia ante situaciones de emergencia, es oportuno comunicarse con el Programa de Asistencia al Turista -PROATUR- al número telefónico 1500. Este ente coordina esfuerzos con las autoridades encargadas de la seguridad,

primeros auxilios, información y cuerpo diplomático acreditado en el país.

### 5.2.1 Números de emergencia

- Bomberos Voluntarios 122
  - Programa de Asistencia al Turista, PROATUR: 1500 y 2421-2810
- Dentro de sus funciones está el asistir al turista como coordinador para canalizar los servicios de información de instituciones del sector público como: CONRED, bomberos, PROVIAL, PNC, DISETUR y otros.

### DELEGACIONES DE DISETUR

#### DISETUR LIVINGSTON

5314-3219  
Barrio La Loma,  
Livingston, Izabal

#### DISETUR QUETZALTENANDO

5908-0685  
11 calle 19-204 Zona 1  
Barrio Santa Ana, Quetzaltenango

#### DISETUR ESQUIPULAS

3074-6977  
3era. Calle 4-39 zona 1  
Esquipulas, Chiquimula

#### DISETUR REMATE PETEN

5551-4421  
Aldea El Remate,  
Flores, Petén.

#### DISETUR ANTIGUA GUATEMALA

5551-3645 Fax: 7934-6522  
6a. Calle Poniente, final, Rancho Nimajay,  
Antigua Guatemala, Sacatepequez.

#### DISETUR PANAJACHEL

5551-3982  
Calle Rancho Grande 4-94  
Panajachel, Sololá



**DISETUR RÍO DULCE**

5551-3867 Oficina: 30033-8175  
Barrio El Relleno, Aldea Fronteras,  
Río Dulce, Livingston, Izabal

**DISETUR RETALHULEU**

5551-3607  
1ra. Av. 9-88 zona 4  
Residenciales Ana Lucía, Retalhuleu

**DISETUR COBAN**

5551-3992  
29 Av. 3-08 zona 7 Residenciales Imperial,  
Cobán, Alta Verapaz.

**DISETUR CHICHICASTENANGO**

5551-4064  
4ta. avenida 2-18 zona unica  
Chichicastenango, Quiché

**DISETUR SAN VICENTE PACAYA**

5551-3653  
4a. Calle 2-61, entre 2a. Y 3a. Av, Cantón La Caridad,  
San Vicente Pacaya, Escuintla.

**DISETUR MOVIL CIUDAD CAPITAL.**

4063-9567  
11 Av. 16-53 zona 1,  
Guatemala, Guatemala

**DISETUR PUERTO DE SAN JOSE**

55514075  
Lote 94 Primer Callejón, Barrio el Laberinto,  
Puerto San José, Escuintla

**DISETUR SAN PEDRO LA LAGUNA**

3ra. avenida 05-39 zona 1, cantón chuacante, del municipio de san  
Pedro la Laguna del departamento de Solola. Tel.7721-8084 y 5318-  
8646

Fuente: Disetur

# 6.

## RECOMENDACIONES PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS

### 6.1 Requisitos de la organización.

Tomando en consideración la norma COGUANOR NTG 188002 (2010), las entidades que ofrezcan actividades de tour de Canopy deben cumplir con los siguientes elementos:

- Agencias de viajes o tour operadores: Registro ante INGUAT, según lo establecido por el acuerdo No. 269-93-D, Regulaciones para Registro de Agencias de Viajes.
- Identificación de requisitos legales y reglamentos aplicables relacionados con la actividad tour de Canopy, además de evidenciar el cumplimiento de los mismos.
- Identificación de requisitos: Aplicables a los que establece la Normativa 188-002, COGUANOR.
- Constitución legal de la entidad, si es Sociedad Anónima.
- Identificación con un nombre o razón social. Tener a la vista la Patente de Comercio y/o anotar el número de registro en medios digitales.
- Existencia de un domicilio para recepción de documentos, número telefónico, dirección de correo electrónico y sitio web.
- Existencia de un organigrama de funcionamiento y división de responsabilidades del personal.
- Elaboración de políticas y demás temas vinculados a la sostenibilidad como solución de conflictos, planes de mantenimiento, considerarlos por ser administrativo interno.
- Seguro de responsabilidad civil: mostrar contrato con agencia de seguros.
- Contar y mostrar si es requerido, las políticas internas, libro de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -Diac- y datos de la agencia o corredora de Seguros.

### 6.2 Personal de la organización

COGUANOR (2010), establece los siguientes criterios para Guatemala en cuanto a las características del personal de tour de Canopy:

- Contar con personal capacitado para la prestación de los servicios de Canopy.
- Definir responsabilidades y competencias para cada función dentro del organigrama de la organización.
- Contar con competencias en primeros auxilios y Resucitación Cardio Pulmonar (RCP).
- Proveer capacitación continua a los operadores de tirolesas con intervalos mínimos de seis meses a un año. Fiameni (2009), define



dos perfiles de personal para la operación del circuito o tour de Canopy, siendo éstos:

- Representante Técnico, encargado de la acreditación contractual con los visitantes y con conocimientos de ingeniería civil y estructural. COGUANOR lo denomina Jefe de Operador de Canopy.
- Idóneo en Canopy, denominado en Guatemala por COGUANOR como "Operador de Canopy", término que se usa uniformemente en este documento. Son miembros del personal capacitados en cuanto formación para el desarrollo de la actividad y la experiencia en el uso de las instalaciones y el equipo.

- **Se deberá cumplir con los requisitos para los operadores de canopy, incluidos en el presente manual.**

### 6.3 Requisitos de gestión

Es oportuno que la empresa cuente como mínimo con la existencia de procedimientos documentados en las siguientes funciones:

- Reserva, venta y cancelaciones de los servicios.
- Recepción y despedida de los visitantes.
- Manejo de grupos en terreno, con relación a la actividad.
- Análisis y evaluación de la actividad.

- Seguimiento de quejas.
  - Manejo de riesgos y programas de seguridad.
  - Respuesta a emergencias con relación a la actividad.
  - Contratación y entrenamiento de personal.
  - Manejo y mantenimiento de equipos y materiales.
  - Adquisición y tratamiento de información relevante (condiciones meteorológicas, u otras).
- También se sugiere la existencia de un Plan de Operaciones de los servicios que oferta (MINCIT, 2011 y COGUANOR, 2010), conteniendo la siguiente información:
    - a. Descripción y objetivos de las actividades.
    - b. Características generales del destino: condiciones geográficas, clima, y aspectos culturales, cuando aplique.
    - c. Número máximo y mínimo de participantes.



IN

- d. Limitaciones o restricciones de la actividad (condición física, edad, salud, uso de joyas y otros).
- e. Grados de dificultad.
- f. Itinerario y duración de la actividad.
- g. Croquis de los recorridos.
- h. Condiciones bajo las cuales se puede o no realizar la actividad, según aplique.
- i. Condiciones físicas y edad mínima del turista para realizar los programas.
- j. Comportamiento y medidas de seguridad que debe cumplir el turista.
- k. Equipo personal necesario.
- l. Otros servicios incluidos y no incluidos.
- m. Política de precios y forma de pago.
- n. Políticas de cancelación del servicio.
- o. Acciones para disminuir el impacto ambiental en donde se desarrollará la actividad, en concordancia con la existencia de una Evaluación de Impacto Inicial.
- p. Tarifas y condiciones de éstas.
- q. Información de seguros.

#### 6.4 Documentación contractual

Para la realización de los contratos entre la empresa y los establece la consignación de los siguientes datos.

- a. Nombre, edad, documento de identidad o pasaporte y nacionalidad.
- b. Fecha y lugar donde se realizará la actividad.
- c. Datos de la persona con la que se debe comunicar en caso de emergencia.
- d. Firma de desistimiento.

Fiameni (2009), amplía sobre el tema de firma de desistimiento, consistente en un texto escrito que detalla los riesgos a los que puede estar expuesto el visitante y las responsabilidades inherentes a las actividades que va a realizar, ratificando esta información por medio de la firma de este documento.

# 7.

## REQUISITOS PARA LOS OPERADORES DE CANOPY

### Requisitos de formación, competencia y experiencia laboral

Tomando en consideración que el operador de Canopy es el elemento clave en la prestación del servicio, éste debe demostrar las siguientes competencias personales:

El perfil del operador de Canopy incluye las siguientes funciones y responsabilidades:

- a. Controlar el correcto uso del equipo de las instalaciones, cuidando y manteniendo los materiales en perfecto estado de funcionamiento.
- b. Manipular el equipo y realizar procedimientos de armado y desarmado de los equipos de enganche y desenganche con la línea y entre las diferentes plataformas o estaciones de arribo o partida.



IN

- c. Conducir la charla informativa y de orientación, previa al comienzo de las actividades.
- d. Tratar a todos los visitantes con profesionalismo y respeto, brindándoles información detallada.
- e. Informar cuando algún elemento del equipamiento presenta daños, fallas o riesgos para los usuarios.
- f. Colaborar en el diseño y elaboración de rutas.
- g. Evaluar críticamente el derecho de rechazar a cualquier usuario que no esté apto para la realización de la actividad por motivos físicos, mentales o actitudinales.
- h. Respetar todos los límites de la actividad, de acuerdo con la Norma COGUANOR NTG 188002.
- i. Conocer y respetar la condición física de sus visitantes.
- j. Conocer y respetar sus propios límites.
- k. Asegurarse que los visitantes cuenten con los elementos de seguridad que la actividad requiere.
- l. Asegurarse que los visitantes cuenten y utilicen adecuadamente el equipo y vestimenta de la actividad.
- m. Asegurarse que los equipos y vestimenta a utilizar se encuentren en adecuado estado de funcionamiento y operatividad.
- n. Conocer y respetar el plan de prevención y manejo de riesgos.
- o. Llevar una bitácora con registro de los principales acontecimientos de la actividad.

### 7.1 Formación

COGUANOR (2010) y Fiameni (2009), determinan que el perfil de un operador de Canopy debe abarcar las siguientes competencias formadas:

- a. Correcto manejo del sistema de Circuito o tour de Canopy en el que trabaja, así como manipulación y cuidado de equipos.
- b. Concepto, componentes, características de las diversas modalidades y actividades de turismo activo en general, y de su actividad específica en particular.
- c. Normas y legislación tanto nacional como local o jurisdiccional, para el desarrollo de las actividades que opera. En especial, la norma emanada por COGUANOR.
- d. Se sugiere que el operador de Canopy tenga capacitación en cultura y contexto del lugar.
- e. Prácticas de bajo impacto ambiental.

- f. Primeros auxilios (mínimo debe existir dos personas con estas competencias), debe contener aspectos tales como: traumatismos, picaduras o mordeduras, efectos del frío, hipertermia, entre otros. El operador de Canopy debe completar como mínimo un curso en primeros auxilios y resucitación cardiopulmonar (RCP), y contar con un certificado vigente otorgado por una institución reconocida. Además de actualizar sus conocimientos teóricos y prácticos al menos una vez por semestre y evidenciarlo. Documentarlo y evidenciarlo si es requerido.
- g. Orientación terrestre e interpretación del entorno.
- h. Radio comunicaciones.
- i. Equipo para la actividad.

#### 7.2 Conocimientos y competencias

El operador de Canopy debe tener suficiente comprensión y dominio de los siguientes temas, con la finalidad de planificar y realizar la actividad en todas las condiciones típicas que se encuentren en el entorno local, además de planificar y responder a posibles emergencias durante la actividad:

- a. Planificación y gestión de la actividad.
- b. Equipos, materiales e implementos (manejo de poleas, resistencia de arnés u otros).
- c. Manejo de cuerdas.
- d. Trabajo en altura.
- e. Procedimientos de deslizamiento.
- f. Empatía
- g. Velar por la seguridad y cuidado de los visitantes.
- h. Dominio del plan de contingencia.
- i. Coordinación de trabajo en grupos y liderazgo.
- j. Manejo de situaciones críticas.

# 8.

## RECOMENDACIONES PARA TURISTAS EN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CANOPY

## Requisitos del visitante

### 8.1 Condición física

Previo a la realización de la actividad, Fiameni (2009), determina que la empresa debe requerir al visitante información detallada sobre su estado de salud por medio de una ficha de estado de salud que garantice confidencialidad de los datos recabados. Esta información servirá para poder actuar efectivamente ante una eventual emergencia médica.

Los datos mínimos para recabar en la ficha de estado de salud son los siguientes:

- a. Enfermedades que requieran tratamiento o control médico periódico.
- b. Medicaciones y/o contraindicaciones médicas.
- c. Alergias
- d. Existencia de problemas cardiovasculares o de presión arterial.
- e. Limitaciones físicas u otros problemas de salud.
- f. Afiliación a Seguridad Social o seguros médicos.

### 8.2 Información

Información básica de seguridad que debe tener un visitante antes de participar en la actividad.

El prestador de servicios deberá proveerle la siguiente información en preferiblemente en su idioma.

Para asegurar que el visitante conoce los riesgos asociados a la actividad y que está claro del servicio que se le ofertó y recibirá, según la empresa debe indicar los siguientes elementos, según COGUANOR (2010):

- a. Descripción y objetivos de la actividad.
- b. Tarifas.
- c. Itinerario.
- d. Duración.
- e. Grado de dificultad y exigencia física y técnica.
- f. Servicios incluidos.
- g. Limitaciones o restricciones de la actividad (condición física, edad, salud y otros).
- h. Criterios y consecuencias por abandono de la actividad (voluntario o por decisión del operador).
- i. Vestimenta sugerida.
- j. Equipo provisto por la empresa.
- k. Uso adecuado del equipo.

# 9.

## BIBLIOGRAFÍA

Association for Challenge Course Technology (ACCT). (2016). ANSI/ACCT 03-2016: Challenge Courses and Canopy / Zip Line Tours Standards. Deerfield: ACCT.

Cámara de Comercio de Armenia. (2012). Manual de buenas prácticas turísticas: Ruta del café Quindío. Armenia: Cámara de Comercio de Armenia.

Comisión Guatemalteca de Normas -COGUANOR-. (2010). Norma Técnica Guatemalteca 188002: Turismo de aventura. Circuito o Tour de Canopy. Requisitos. Guatemala: COGUANOR.

Consejo Interinstitucional de Reglamentación Técnica (CIRT) - Comité Técnico de Trabajo - Instituto Hondureño de Turismo (IHT) - Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico (SDE) - Secretaría de Estado en el Despacho de Recursos Naturales. (2015). Turismo de aventura: Canopy, cables y tirolesas - Requisitos. Tegucigalpa.

Consejo Nacional de Áreas Protegidas. (2009). IV Informe Nacional de Cumplimiento de los Acuerdos del Convenio sobre Diversidad Biológica ante la Conferencia de las Partes -CBD-. Guatemala: CONAP.

Fiameni, M. (2009). Guía de recomendaciones generales para el desarrollo de Canopy en la República Argentina. Buenos Aires: Secretaría de Turismo de Argentina.

Geo interactivos. (2007). Manual de operación y mantenimiento de tirolesa, muro de escalada y puente colgante. Monterrey: Geo interactivos.

Instituto Nacional de Aprendizaje de Costa Rica. (2004). Normas de seguridad y mantenimiento en actividades de cables y cuerdas. San José: INA. Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales -MARN-. (2016). Acuerdo Gubernativo Número 137-2016: Reglamento de Evaluación, Control y Seguimiento Ambiental. Guatemala: Gobierno de Guatemala.

Ministerio de Turismo de Colombia. (2011). Propuesta de Norma Técnica de Turismo de Aventura: Canopy. Bogotá: Ministerio de Turismo.

Servicio Nacional de Turismo de Chile. (2006). Normas de Turismo de Aventura: Desplazamiento en cables: canopy, tirolesa y arborismo – Requisitos (NCh3025.Of2006). Santiago: SERNATUR.



# 10.

CRÉDITOS

## AUTORIDADES DE INGUAT

Lic. MBA Jorge Mario Chajón Aguilar

Director General

Lic. Mgtr. Juan Pablo Nieto Cotera

Sub-Director General

Licda. Ericka Guillermo

Directora de Desarrollo del Producto Turístico

Unidad de Innovación y Desarrollo de Productos Turísticos.

## EQUIPO TÉCNICO

M.A. Pablo Estuardo Alarcón Figueroa

Consultor.

Ingrid B. García

Edición - Consultora.

Javier Alejandro Rosales Monterroso

Técnico de Innovación en Desarrollo de Producto Turístico

## COLABORACIONES ESPECIALES

Lic. Luis Guillermo Cuéllar Ardón

Pascu Robredo

Giancarlo Gazzola

Asociación Canopy Guatemala

MESA NACIONAL DE TURISMO DE AVENTURA.

## DISEÑO

INGUAT

Adaptación – Virginia Saucedo

## FOTOGRAFÍAS

IN – INGUAT

ST – Shutterstock.com

Derechos Reservados © 2019, INGUAT

Prohibida la reproducción total o parcial de esta publicación, por cualquier medio sin la autorización de INGUAT.