



---

# Manual de Operaciones y

## Seguridad

### Pure Trek Canyoning



# Contenido

<b>Capítulo I: Generalidades .....</b>	5
<b>Generalidades de la empresa .....</b>	6
<b>Objetivos .....</b>	7
<b>Actividad de altura.....</b>	8
<b>Capítulo II: Recurso humano, Mantenimiento y Seguridad .....</b>	11
<b>Generalidades a nivel de seguridad.....</b>	12
<b>Proceso de mantenimiento.....</b>	13
<b>Generalidades .....</b>	13
<b>Generalidades del equipo .....</b>	14
<b>Infraestructura .....</b>	15
<b>Instalaciones y estructuras.....</b>	16
<b>Consideraciones .....</b>	17
<b>Capítulo III: Políticas y Procedimientos de Seguridad.....</b>	18
<b>Políticas y Procedimientos Generales de Seguridad .....</b>	19
<b>Reglas de Seguridad para los Operadores:.....</b>	19
<b>Políticas de Seguridad de la Empresa .....</b>	19
<b>Reglas de seguridad para trabajos con clientes .....</b>	20
<b>Deberes del cliente .....</b>	21
<b>Deberes del operador o guia .....</b>	22
<b>El cliente acompañante .....</b>	24
<b>Protocolo para Acompañantes.....</b>	24
<b>Charla de bienvenida al cliente .....</b>	25
<b>Seguridad general para el tour de canyoning .....</b>	28
<b>Charla de seguridad Pure Trek Canyoning .....</b>	28
<b>Procedimientos de Maniobra: Pre-envío y recibimiento de Cliente .....</b>	30
<b>Capítulo IV: Procedimientos de Emergencia .....</b>	32
<b>Definición de emergencia .....</b>	33
<b>Tipos de Emergencias .....</b>	33
<b>Función del Encargado de Operaciones en una Emergencia .....</b>	33
<b>Comité de emergencias.....</b>	34
<b>Brigada de emergencias .....</b>	34
<b>Obligaciones del personal en sitio.....</b>	35
<b>Protocolo de Emergencia por Condiciones Climáticas Extremas.....</b>	36
<b>Protocolo de Emergencia por Accidente Grave.....</b>	37

<b>Protocolo de Emergencias por accidente menor (torceduras, cortes, fracturas) ...</b>	38
<b>Comunicación .....</b>	38
<b>Confidencialidad en comunicación.....</b>	39
<b>Devolución de Pago .....</b>	39
<b>Investigación y evaluación por parte del Gerente de Operaciones .....</b>	39
<b>Capítulo V: Plan de Emergencias y Contingencias .....</b>	40
<b>    Plan de Emergencias oficina central.....</b>	41
<b>    Plan de emergencias área de operación del tour de Canyoning .....</b>	43
<b>    Estación # 1 .....</b>	43
<b>    Estación # 2 .....</b>	43
<b>    Estación # 3 .....</b>	44
<b>    Estación #4.....</b>	44
<b>    Estación #5.....</b>	44
<b>    Croquis.....</b>	47
<b>    Plan de contingencias.....</b>	47
<b>        Comité coordinador del plan de contingencias .....</b>	48
<b>        Comité de emergencias .....</b>	49
<b>        Brigada de emergencias .....</b>	49
<b>    Planificación.....</b>	59
<b>    Perfil de integrantes de las brigadas.....</b>	59
<b>    Equipo que utilizar .....</b>	59
<b>    Respuesta de las brigadas .....</b>	60
<b>    Consideraciones.....</b>	61
<b>    Transporte .....</b>	61
<b>Capítulo VI: Manejo de Emergencias.....</b>	63
<b>    Procedimientos generales .....</b>	64
<b>        Control de la situación .....</b>	64
<b>        Evaluación de situación .....</b>	64
<b>        Resolución de situación.....</b>	64
<b>        Evacuación.....</b>	64
<b>        Procedimientos de evacuación .....</b>	65
<b>        Protocolo solicitud de personal especializado .....</b>	65
<b>        Daño de estructuras.....</b>	66
<b>        Tormenta u otros eventos naturales .....</b>	66
<b>        Traslados a centros médicos.....</b>	66
<b>    Equipo y elementos del tour .....</b>	67

<b>Aspectos generales del equipo</b>	69
<b>Lista de causa de accidentes</b>	70
<b>Capítulo VII: Manual de Mantenimiento</b>	72
<b>Introducción:</b>	73
<b>Infraestructura y Equipamiento:</b>	73
<b>Anclajes y Sistemas de Seguridad:</b>	73
<b>Equipamiento Personal:</b>	73
<b>Procedimientos Operativos:</b>	74
<b>Cumplimiento Normativo:</b>	74
<b>Informes y Registros:</b>	75
<b>Protocolo de revisión de equipo</b>	75
<b>Generalidades</b>	75
<b>Arneses</b>	76
<b>Cascos</b>	77
<b>Guantes (adultos y niños)</b>	77
<b>Mosquetones y figuras 8</b>	78
<b>Cuerdas</b>	78
<b>Revisión de anclajes</b>	78
<b>Plataformas</b>	79
<b>Sistema de seguridad</b>	80
<b>Capítulo VIII: Anexos</b>	81
<b>Área de lockers</b>	82
<b>Rancho entrada</b>	82
<b>Plataforma 1 y anclajes</b>	82
<b>Monkey Drop y anclajes</b>	82
<b>Plataforma 3 y anclajes</b>	82
<b>Plataforma 4 y anclajes</b>	82
<b>Plataforma 5 y anclajes</b>	82
<b>Rancho de salida</b>	82
<b>Arneses de guías</b>	82
<b>Arneses de clientes</b>	82
<b>Arneses de niños</b>	82
<b>Cascos</b>	82
<b>Cuerdas</b>	82
<b>Equipo de rescate</b>	82



THE ULTIMATE WATERFALL RAPPEL

---

## Capítulo I: Generalidades



## **Generalidades de la empresa**

Razón social: Puro Equipo USA SRL

Nombre comercial: Pure Trek Canyoning

Cedula jurídica: 3-102-313630

Composición directiva: Empresa de capital extranjero. 1 propietaria

Gerente General: Cynthia Crummer

Tipo de actividad: Turismo de aventura

Dirección física: Bº La Palma, 200 norte del hotel Volcano Lodge, La Fortuna, San Carlos, Costa Rica

Atràctivos: Pure Trek Canyoning and waterfall rappelling tour.

Ubicación: 7km sur de La Fortuna, Santa Gertrudis, San Isidro de Peñas Blancas, San Ramon, Costa Rica.

Clima: Tropical lluvioso

Teléfonos oficiales: + (506)2479-1313, 2479-1321

WhatsApp: + (506) 87927092

Apartado Postal:

Sitio Web: [www.puretrek.com](http://www.puretrek.com)

Email: [canyoning@puretrek.com](mailto:canyoning@puretrek.com), [info@puretrek.com](mailto:info@puretrek.com)

Este Manual de Operaciones y su contenido de Planes de Emergencia constituyen un documento dinámico y activo que establece las políticas y procedimientos para garantizar la seguridad y la funcionalidad de las operaciones en los lugares de interés que la empresa ofrece a los visitantes y a su personal interno. También aborda las posibles situaciones que requieren una respuesta inmediata y coordinada por parte de un grupo de personas debidamente informadas y capacitadas frente a incidentes, accidentes o eventos naturales.

El cumplimiento de las normas de seguridad es fundamental en actividades de altura, comenzando desde el momento en que se coloca el arnés y se alcanza una altura de 1 ½ metros con un radio de 1 ½ metros alrededor. Estas reglas deben ser seguidas tanto por los clientes como por el personal que trabaja en las actividades de aventura de Pure Trek Canyoning.

Las reglas de seguridad deben ser estrictamente seguidas de acuerdo con el protocolo establecido. No se permiten modificaciones ni opiniones de personas externas al sistema, y cualquier punto de vista debe ser presentado por escrito para su evaluación por parte de la gerencia y el personal a cargo de la actividad.

No se realizarán cambios en el sistema sin autorización previa, excepto en casos de emergencia, en los cuales se deberá presentar un informe escrito que explique el motivo de la acción tomada.

La empresa asumirá la responsabilidad de implementar y garantizar el cumplimiento de las disposiciones y procedimientos descritos en este Manual de Procedimientos para la operación del tour de Canyoning. En caso de que se realicen modificaciones en cualquiera de estos elementos, ya sean procedimientos, políticas, formularios o instrucciones, será responsabilidad de la empresa capacitar a su personal para asegurar una implementación adecuada.

## **Objetivos**

Objetivo General:

- Establecer un marco que asegure la uniformidad, control y eficiencia en las operaciones, con el fin de garantizar la calidad del servicio ofrecido a los clientes y optimizar la gestión interna de la empresa.

Objetivos específicos:

- Uniformizar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo, evitando alteraciones arbitrarias.
- Simplificar la identificación de responsabilidades ante fallos y errores.
- Facilitar las labores de auditoría, evaluar el control interno y su supervisión.
- Brindar transparencia tanto a colaboradores como a sus superiores sobre la adecuada ejecución del trabajo.
- Reducir costos al aumentar la eficiencia en general.
- Garantizar la máxima calidad en el servicio para los clientes mediante la estandarización, entre otras ventajas."

## **Actividad de altura**

En Pure Trek Canyoning, una empresa especializada en actividades de aventura en cañones y barrancos, los trabajos de altura se dan principalmente sobre estructuras naturales. Aquí las actividades más comunes:

1. Trabajos en altura fija: Estos trabajos se realizan en estructuras permanentes como edificios, torres de comunicaciones, puentes, entre otros. Los trabajadores pueden utilizar sistemas de protección contra caídas como arneses y líneas de vida.
2. Trabajos en altura temporal: Incluyen actividades como la instalación o reparación de andamios, plataformas elevadoras, o cualquier tarea que requiera trabajar en una posición elevada durante un periodo limitado de tiempo.
3. Trabajos en altura sobre estructuras naturales: Se refiere a actividades realizadas en montañas, acantilados, árboles u otras formaciones naturales. Esto puede incluir deportes de aventura como escalada en roca o actividades de turismo de aventura como el canopy.

Cada tipo de trabajo de altura requiere medidas específicas de seguridad y capacitación adecuada para garantizar la seguridad de los trabajadores.

## Términos generales

**Canyoning:** El barranquismo es un deporte de aventura que se práctica en los cañones o barrancos de un río. Puede presentar un recorrido muy variado: se encuentran terrenos de vegetación o desérticos, pero también tramos con poco caudal e incluso secos.

**Plataforma:** Una superficie plana y elevada construida para proporcionar un área de trabajo o de descanso en un entorno elevado o inaccesible.

**Anclaje:** Punto fijo y seguro al cual se puede sujetar una cuerda, un arnés u otro equipo de seguridad para proteger a una persona contra caídas o para asegurar equipo en su lugar.

**Línea de seguridad:** Una línea resistente y segura que se instala horizontalmente y se utiliza para sujetar a los trabajadores o participantes de actividades de altura, proporcionando protección contra caídas.

**Cuerda:** Una cuerda es un cordón largo, flexible y resistente que se utiliza para diversas aplicaciones, como escalada, rappel, sujeción, tracción y muchas otras actividades.

**Escalinata:** Una estructura que consiste en una serie de escalones o peldaños que se utilizan para subir o bajar de un lugar elevado.

**Recurso humano:** Las personas que forman parte de una organización y contribuyen con su trabajo, habilidades y conocimientos para el logro de los objetivos de la empresa u organización.

**Guía:** Una persona con experiencia y capacitación especializada que lidera, orienta y asiste a individuos o grupos durante actividades recreativas, turísticas o educativas, proporcionando información, instrucciones y seguridad.

**Visitante:** Una persona que visita un lugar o participa en una actividad, evento o experiencia proporcionada por una organización, empresa o destino turístico.

**Técnicas de descenso:** Conjunto de habilidades, procedimientos y métodos utilizados para descender de forma segura y controlada en actividades como rappel, escalada y actividades de aventura en altura.

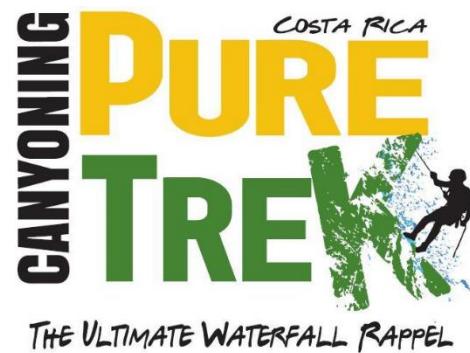
**Equipo:** El equipo utilizado para actividades de altura debe cumplir con altos estándares de calidad y estar certificado internacionalmente, preferiblemente por organizaciones reconocidas como la UIAA (Unión Internacional de Asociaciones de Alpinismo) o por la CE (Comunidad Europea). Debe ser almacenado en un lugar adecuado, protegido de productos químicos o contaminantes que puedan reducir su vida útil. Además, se debe realizar el mantenimiento según las especificaciones proporcionadas por el fabricante, siguiendo las indicaciones detalladas en las fichas técnicas de cada componente del equipo y el tipo de grasa recomendada (consultar Anexos - Equipo). Este equipo comprende un conjunto de herramientas, dispositivos, instrumentos y accesorios diseñados específicamente para realizar tareas y actividades relacionadas con la aventura y el trabajo en altura.

**Arnés:** Un arnés es un sistema de correas y hebillas diseñado para sujetar al cuerpo de una persona de forma segura, distribuyendo las fuerzas de manera uniforme en caso de una caída o suspensión en altura.

Casco: Un casco es un equipo de protección personal diseñado para proteger la cabeza contra impactos, golpes y lesiones durante actividades que presentan riesgos para la cabeza, como escalada, rappel y otras actividades de altura.

Guantes: Los guantes son prendas que se utilizan para proteger las manos contra abrasiones, cortes, quemaduras y otros riesgos durante diversas actividades, como trabajo en altura, escalada, rappel y manejo de cuerdas.

Línea de vida: Una línea de vida es un sistema de protección contra caídas que consiste en una línea resistente y segura instalada horizontalmente, a la cual se sujetan los trabajadores o participantes con equipos de seguridad para prevenir caídas desde alturas elevadas.



---

## Capítulo II: Recurso humano, Mantenimiento y Seguridad



## **Generalidades a nivel de seguridad**

1. El personal de guiado de Pure Trek Canyoning sigue los procedimientos de conducción y manejo de turistas según lo indica el "Manual de Operaciones".
2. Los guías están familiarizados con las políticas y objetivos de calidad de la empresa, conforme lo establece el "Manual de Operaciones".
3. El personal de Guiado y Mantenimiento está en proceso de capacitación con el INA para obtener la credencial de Guía de Turismo emitida por el Instituto Costarricense de Turismo.
4. Se dispone de documentos que certifican la formación de los guías en: Fundamentos de Turismo, Ética Profesional, Primeros Auxilios y Reanimación Cardiopulmonar, Atención y Guiado de Visitantes en actividades de cables y cuerdas, puentes y teleféricos.
5. Los guías tienen acceso inmediato al "Manual de Operaciones". Además de la copia que cada uno tiene en su poder, en la recepción del centro de operaciones se encuentra disponible un manual de fácil consulta para los guías y demás personal.
6. Los guías tienen acceso inmediato al "Manual de Mantenimiento y Seguridad". Copias están disponibles en la recepción y en la oficina de gerencia del centro de operaciones, accesibles en cualquier momento para el personal involucrado en los tours de la empresa.
7. El recurso humano responsable del guiado ejecuta procedimientos de información, orientación y preparación al turista previo a la ejecución del servicio según lo indica el "Manual de Seguridad", incluyendo información sobre el Reglamento interno de Operaciones.
8. El responsable del guiado colabora en la planificación, la elaboración, inclusive en los planes de contingencia, así como en la definición de equipos requeridos en el servicio, según lo indica el "Manual de Seguridad".
9. El Promotor de Seguridad verifica que se cumplan las especificaciones, instrucciones o protocolos indicados por el fabricante, teniendo acceso al catálogo de fichas técnicas del equipo.
10. El Gerente de Operaciones (jefe o responsable de Guías) supervisa la manipulación de los equipos utilizados por visitantes y guías, asegurándose

de que se cumplan las especificaciones, instrucciones o protocolos previo a la realización del tour. Se ha implementado una bitácora donde se registran los equipos utilizados diariamente para controlar su desgaste u otros imprevistos (ver en Anexo, Equipos).

11. Los guías verifican el estado y manipulación del equipo antes de que lo utilicen los guías y los visitantes, tanto en el despacho como en la entrega de regreso.
12. Todos los involucrados en los tours de Pure Trek Canyoning conocen los instructivos o protocolos de supervivencia en el medio donde se desempeña la actividad, así como el Plan de Contingencia que se encuentra dentro del "Manual de Seguridad".
13. Todos los participantes en los tours aplican los instructivos o protocolos de higiene, salud ocupacional y seguridad en el trabajo.
14. El recurso humano responsable del guiado aplica el instructivo o protocolo de Plan de Emergencias y Primeros Auxilios que se encuentra dentro del "Manual de Operaciones".
15. El recurso humano responsable del guiado revisa y asegura que los equipos utilizados por los turistas se encuentren en perfectas condiciones durante la ejecución del servicio, según lo indica el "Manual de Seguridad".
16. Se lleva un control del Equipo de Protección Personal (PPE) para el personal de Pure Trek Canyoning.

## Proceso de mantenimiento

### Generalidades

1. Inspección previa al uso: Antes de cada salida, es fundamental realizar una inspección exhaustiva de todo el equipo utilizado, incluyendo arneses, cuerdas, cascos, mosquetones y cualquier otro dispositivo o accesorio. Se deben buscar signos de desgaste, roturas, corrosión u otros daños que puedan afectar la seguridad.
2. Limpieza regular: Despues de cada uso, el equipo debe limpiarse adecuadamente para eliminar cualquier suciedad, arena, barro o residuos

- que puedan acumularse. Se debe utilizar agua tibia y jabón suave, evitando el uso de productos químicos agresivos que puedan dañar los materiales.
3. Secado adecuado: Despues de la limpieza, es importante asegurarse de que todo el equipo esté completamente seco antes de guardarlo. Se recomienda colgar el equipo en un lugar bien ventilado y alejado de la luz directa del sol para evitar daños por calor o radiación ultravioleta.
  4. Almacenamiento correcto: El equipo debe almacenarse en un lugar fresco, seco y bien ventilado, alejado de la humedad, la luz solar directa y productos químicos corrosivos. Se deben evitar los lugares húmedos o con fluctuaciones extremas de temperatura que puedan afectar la integridad de los materiales.
  5. Revisión periódica: Además de la inspección previa al uso, se deben realizar revisiones periódicas más detalladas del equipo, siguiendo las recomendaciones del fabricante y las regulaciones pertinentes. Esto puede incluir pruebas de resistencia, inspecciones visuales y evaluaciones de funcionamiento.
  6. Reemplazo o reparación oportuna: Cualquier equipo que presente signos de desgaste excesivo, daños o defectos debe ser retirado de inmediato de servicio y reparado o reemplazado según sea necesario. No se debe utilizar equipo dañado o comprometido en ninguna circunstancia.
  7. Registro de mantenimiento: Se debe llevar un registro detallado de todas las inspecciones, limpiezas, reparaciones y reemplazos realizados en el equipo. Esto ayuda a garantizar la trazabilidad y la seguridad del equipo a lo largo del tiempo.

### **Generalidades del equipo**

1. Como parte de su política de Mantenimiento, Pure Trek Canyoning garantiza que todo su equipo se encuentre en óptimas condiciones.
2. Los elementos y accesorios de seguridad, como cascos, chalecos, arneses, cuerdas, mosquetones y otros similares, son sometidos regularmente a pruebas de funcionamiento y capacidad al 100% para garantizar su seguridad.

3. Los equipos y accesorios utilizados en Pure Trek Canyoning, así como cualquier modificación realizada, han sido aprobados y certificados por compañías nacionales o internacionales relevantes, como UIAA, NFPA, CE, ANSI, OSHA, entre otras entidades especializadas (excluyendo polea del monkey drop y frenado zeta en el mismo).
4. El Manual de Mantenimiento incluye una revisión semanal mínima por parte del servicio de mantenimiento o la persona responsable designada, para garantizar el correcto estado y funcionamiento del equipamiento.
5. El personal pertinente realiza inspecciones diarias y reporta cualquier anomalía detectada al servicio de mantenimiento mediante boletas u otros medios similares.
6. Cualquier anomalía detectada durante las inspecciones diarias será reparada o sustituida de manera inmediata.
7. Durante el tour, los equipos para el visitante son manipulados exclusivamente por los guías de Pure Trek Canyoning.
8. Las instrucciones para el uso del equipo están redactadas de forma clara y esquemática en los idiomas pertinentes según la demanda de la empresa.
9. Pure Trek Canyoning lleva un control documentado del uso del equipo, siguiendo las especificaciones del fabricante.
10. Todo el equipo de Pure Trek Canyoning se almacena en un lugar seguro y protegido de las inclemencias del tiempo, lo cual se verifica en el campo.
11. Los equipos y accesorios para los visitantes son revisados y almacenados diariamente, clasificados por tallas/tamaños, lo cual se verifica en el sitio antes de cada tour.

### **Infraestructura**

1. Pure Trek Canyoning demuestra que posee todos los permisos de construcción, municipales y de salubridad públicos solicitados por el Gobierno y sus dependencias.
2. La empresa ha establecido la capacidad de carga ambiental y física para cada una de sus estructuras o equipos, así como sus propiedades físicas y

mecánicas, utilizando sistemas como el sistema torque para garantizar la presión de gasas y cables a una misma presión.

3. Pure Trek Canyoning asegura que los sistemas integrales de infraestructura son sometidos a las revisiones establecidas por su fabricante, instalador o por un especialista en este tipo de instalaciones.
4. La empresa cuenta con los recursos humanos y técnicos necesarios para llevar a cabo la reparación inmediata de cualquier avería a nivel de infraestructura.
5. Todos los equipos de los sistemas de infraestructura son inspeccionados de acuerdo con los procedimientos establecidos.
6. En el caso de proyectos nuevos, la empresa demuestra que en el sitio donde se va a desarrollar su infraestructura turística tiene disponible un estudio de suelos anual, referido a las condiciones de este, avalado por un profesional responsable.

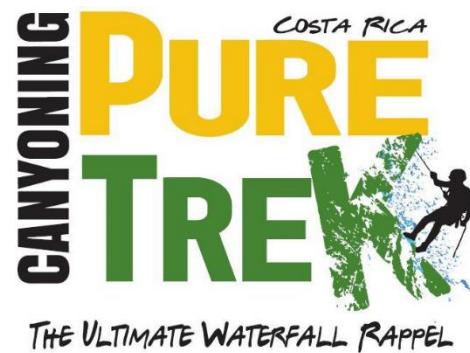
### **Instalaciones y estructuras**

1. En el Manual de Mantenimiento de Pure Trek Canyoning se incluye una revisión del estado y funcionamiento adecuado de las instalaciones exteriores y su equipo.
2. Se realiza una inspección mensual para detectar cualquier anomalía en las instalaciones exteriores, informando al servicio de mantenimiento a través de boletas o documentos similares.
3. Todos los equipos de Pure Trek Canyoning se encuentran en buen estado de conservación y funcionamiento. Cualquier anomalía en los equipos detectada e informada por los clientes se aborda de inmediato con reparación o sustitución.
4. Las anomalías en las instalaciones exteriores detectadas e informadas durante las inspecciones mensuales se reparan o sustituyen de inmediato.
5. La ASADA, encargada de la gestión y mantenimiento de los sistemas de abastecimiento de agua potable en Pure Trek Canyoning, colabora en garantizar la calidad del agua y toma acciones correctivas en caso de detectarse alguna anomalía

6. Pure Trek Canyoning documenta el cumplimiento de las tareas y frecuencias de mantenimiento de las instalaciones exteriores a través de libros, reportes de trabajo u otro sistema similar. La planificación de las revisiones e inspecciones se realiza junto con el mantenimiento de las edificaciones.
7. La empresa demuestra que las tareas de mantenimiento se llevan a cabo conforme a lo establecido. Además, cuando la actividad requiere la utilización de elementos naturales como árboles, ríos y otros, se implementa una política de conservación de especies y el entorno natural.

### **Consideraciones**

Las estructuras, como los anclajes y componentes de equipos, deben ser inspeccionadas por un profesional del área para evaluar los niveles de desgaste y los riesgos asociados, con el fin de proporcionar recomendaciones para la sustitución de equipos que no cumplan con los estándares de seguridad establecidos.



---

## Capítulo III: Políticas y Procedimientos de Seguridad



## **Políticas y Procedimientos Generales de Seguridad**

En Pure Trek Canyoning, las políticas y procedimientos de seguridad se implementan para garantizar la protección de todas las personas involucradas en nuestras actividades, evitando poner en riesgo sus vidas al no seguir las normas de seguridad establecidas.

### **Reglas de Seguridad para los Operadores:**

1. Todo el equipo de seguridad debe ser utilizado en su totalidad, sin excepciones, independientemente de la actividad que se esté realizando, especialmente en zonas de alto riesgo como debajo de plataformas o durante trabajos de mantenimiento.
2. Todo guía, operador o trabajador en altura debe cumplir con las siguientes regulaciones:
3. Nunca ingresar solo al área del tour y mantener contacto visual con su compañero, quien también debe tener su equipo puesto.
4. Usar el sistema de anticaídas o ganchos de seguridad.
5. Cerrar adecuadamente el dispositivo de seguridad de los mosquetones.
6. Realizar una revisión completa del equipo antes de cada actividad.
7. Debe seguir estrictamente las medidas de seguridad establecidas en las zonas de peligro y evitar cualquier acción que pueda poner en riesgo la vida de otras personas.
8. Es responsabilidad del operador mantener en buen estado el equipo suministrado y realizar el mantenimiento adecuado de los mismos.
9. Utilizar los códigos de comunicación establecidos correctamente para cada elemento del tour, según se describe en la hoja de comunicación.
10. Utilizar todo el equipo necesario de manera adecuada y seguir los procedimientos de inspección y mantenimiento correspondientes.
11. Evitar comportamientos que puedan agregar estrés innecesario a los elementos del tour.

## **Políticas de Seguridad de la Empresa**

1. Pure Trek Canyoning garantizará el cumplimiento de los procedimientos y recomendaciones descritos en el Manual de Procedimientos,

especialmente en lo referente al mantenimiento del equipo y otros aspectos de seguridad relacionados con la operación.

2. La empresa reparará cualquier anomalía detectada en las instalaciones exteriores de forma inmediata.
3. Se cumplirán todos los sistemas y equipos de seguridad requeridos por las autoridades nacionales e internacionales para la práctica segura del canyoning.
4. Se proporcionarán servicios sanitarios donde sea necesario para la comodidad de los clientes.
5. Personas con capacidad física restringida o discapacidad mental serán acompañadas por un guía en todo momento durante el recorrido.
6. El número de guías en el recorrido se determinará según el número de clientes, asegurando que haya guías tanto en la salida como en la llegada de cada grupo.
7. No se permitirá la participación en los recorridos a mujeres embarazadas, personas bajo los efectos del alcohol o drogas, ni a aquellas personas que padeczan enfermedades que puedan poner en riesgo sus vidas durante la actividad. La empresa requerirá que los clientes firmen un formulario en el que declaren no estar en ninguna de estas categorías mencionadas anteriormente.

### **Reglas de seguridad para trabajos con clientes**

Estas reglas son específicas para el personal que trabaja directamente con los clientes durante las actividades de Pure Trek Canyoning. Se aplican en adición a las reglas de seguridad personal y tienen como objetivo garantizar la seguridad de los clientes durante el recorrido.

1. Se considera cliente a cualquier persona que no esté calificada por la empresa como un guía u aprendiz en la locación donde se realiza el tour.
2. Ningún guía de agencias externas o terceras personas puede manipular el equipo del tour.
3. El inicio o continuación del tour está sujeto a las condiciones climáticas. En caso de aguaceros fuertes, tormentas eléctricas, terremotos, vientos

violentos, u otras condiciones adversas, el guía tiene la autoridad para suspender el tour, informando al Gerente de Operaciones o al personal de turno.

### **Deberes del cliente**

1. Leer detenidamente el reglamento de Desistimiento o Waiver y comprender los riesgos asociados con el tour.
2. Seguir todas las instrucciones proporcionadas por el personal del tour.
3. Acatar las recomendaciones de seguridad, incluyendo la prohibición de manipular el equipo personal proporcionado por la empresa, como cascos, arneses y mosquetones. No se permite el uso de equipo personalizado que no sea proporcionado por Pure Trek Canyoning.
4. Mantener una actitud de respeto hacia el entorno natural y hacia otros participantes en el tour.
5. Informar al personal de la empresa sobre cualquier condición médica preexistente o limitación física que pueda afectar la participación en la actividad.
6. Seguir las normas de conducta establecidas por Pure Trek Canyoning en relación con el consumo de alcohol, drogas o cualquier otra sustancia que pueda afectar la seguridad o el disfrute de la actividad.
7. Ser puntual en la hora de inicio del tour y seguir el itinerario establecido por el guía.
8. Mantener una actitud positiva y participativa, contribuyendo así a una experiencia segura y agradable para todos los participantes.
9. Notificar al personal de la empresa sobre cualquier incidente o emergencia que ocurra durante el tour.
10. Colaborar con el personal de la empresa en caso de ser necesario durante situaciones de evacuación o rescate.
11. Respetar el medio ambiente y seguir las políticas de conservación de la naturaleza establecidas por Pure Trek Canyoning.
12. Ser consciente de los riesgos inherentes a la actividad de canyoning y aceptarlos de manera responsable antes de participar en el tour.

13. Se recomienda un peso máximo de 280 libras para fines de estandarización en los tours. Sin embargo, nuestros cables, cuerdas y arneses tienen una capacidad de soporte mucho superior a este dato.

### **Deberes del operador o guía**

El guía de Pure Trek Canyoning desempeña un papel fundamental en la seguridad y la experiencia de los clientes durante el tour. Responsable de velar por el bienestar físico y mental de los participantes, el guía debe estar alerta a cualquier señal de riesgo potencial. Además de garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad establecidas, el guía supervisa activamente a los clientes en cada etapa del recorrido, corrigiendo cualquier comportamiento inseguro y proporcionando asistencia cuando sea necesario. Su profesionalismo, conocimiento técnico y compromiso con la seguridad son esenciales para asegurar una experiencia segura y memorable para todos los participantes.

1. Asegurarse de que el cliente esté en adecuadas condiciones mentales y físicas para participar en el tour de manera segura.
2. Estar atento a cualquier señal que indique que un cliente no está en condiciones óptimas para realizar el tour de manera segura y, en caso necesario, informar al encargado de la operación.
3. Firmar la hoja de Desistimiento o Waiver como testigo y responsable del grupo que va a guiar durante el tour, asegurándose de que el equipo se entregue únicamente a aquellos clientes que han firmado el documento.
4. Garantizar el cumplimiento de las siguientes regulaciones:
  - Verificar que el arnés y el casco se ajusten correctamente al cliente antes de iniciar el tour.
  - Evaluar la capacidad del cliente para entender instrucciones y seguir las reglas del tour.
  - Estar alerta ante cualquier señal de que un cliente no esté en condiciones aceptables para realizar el tour de forma segura, como sudor excesivo, fatiga, embriaguez, dolor, movilidad limitada o temor excesivo.
  - Realizar una revisión diaria de cables y plataformas acompañado por un funcionario de Mantenimiento.

- Remitir al Gerente de Operaciones a cualquier cliente que mencione una discapacidad específica o presente problemas de salud que puedan comprometer su seguridad durante el tour.
  - Advertir a los clientes sobre las restricciones de salud preestablecidas, como problemas cardíacos, vértigo, osteoporosis, epilepsia, asma o embarazo.
5. Supervisar y controlar al cliente en todo momento durante el tour, aplicando las siguientes medidas de seguridad:
- Acompañar al cliente en todo momento y no dejarlo solo en senderos o plataformas.
  - Utilizar las medidas de seguridad correspondientes con el cliente.
  - Corregir cualquier comportamiento inseguro por parte del cliente y retirarlo del tour si es necesario.
  - Utilizar técnicas adecuadas para evitar que el cliente avance de un elemento a otro sin supervisión.
  - Observar al cliente durante los elementos en movimiento y proporcionar la asistencia necesaria.
6. Cumplir con las disposiciones del código de trabajo del país, incluyendo:
- No poner en riesgo la vida de ninguna persona al no seguir las políticas de seguridad o utilizar equipo de manera incorrecta.
  - Informar a la gerencia sobre cualquier situación que pueda afectar la seguridad del personal o los clientes durante el tour.
  - Abstenerse de trabajar de forma insegura debido a fatiga, sueño, consumo de alcohol o drogas.
7. Evitar el uso de drogas ilegales, consumo excesivo de alcohol, fatiga o sueño durante las horas de trabajo.
8. Mantener una conducta profesional en presencia de los clientes y en áreas de trabajo, incluyendo:
- Seguir el protocolo de uniforme establecido por la Gerencia de Relaciones Humanas.
  - Mantener una apariencia personal profesional y de acuerdo con la imagen de la empresa.

- Evitar el uso excesivo de joyería, perfumes fuertes y productos de belleza.
- Cumplir con las normas de higiene personal y mantener el uniforme limpio y en buen estado.
- Respetar las políticas de la empresa sobre horarios, ausencias y comportamiento ético.
- Abstenerse de sustraer, maltratar o comerciar con bienes de la empresa, colegas o clientes.
- Mantener la confidencialidad de la información de la empresa y abstenerse de conceder entrevistas a los medios sin autorización previa.

### **El cliente acompañante**

#### Protocolo para Acompañantes en Pure Trek Canyoning

En Pure Trek Canyoning, reconocemos que nuestros clientes y sus acompañantes son nuestra principal prioridad. Nos comprometemos a brindar el mejor servicio en todas las circunstancias, asegurando una experiencia excepcional que perdure en su memoria. Entendemos que los clientes tienen períodos limitados de vacaciones, por lo que es fundamental proporcionarles una estadía memorable en nuestras instalaciones.

### **Protocolo para Acompañantes**

- Recibimiento Ameno: Los acompañantes serán recibidos con una cálida bienvenida al llegar a nuestras instalaciones.
- Información Detallada: Se les proporcionará información precisa sobre los lineamientos a seguir, incluyendo las áreas donde podrán observar la actividad y dónde deberán esperar. Los acompañantes no podrán ingresar al área del cañón, pero tendrán acceso a la primera plataforma de observación, para lo cual se les proporcionará el equipo de seguridad necesario.
- Atención Personalizada: Nuestro personal estará disponible para responder a todas las preguntas y proporcionar la información solicitada por los acompañantes.
- Presentación Formal: Nuestros guías se presentarán de manera formal y profesional, asegurando un trato respetuoso y cordial en todo momento.

## **Charla de bienvenida al cliente**

¡Hola! ¡Bienvenidos a Pure Trek Canyoning! Mi nombre es \_\_\_\_\_ y seré su guía turístico para esta increíble excursión. Muchas gracias por elegirnos para esta experiencia de barranquismo. Es un honor para nosotros tenerlos aquí hoy.

Antes de comenzar con los detalles del recorrido, por favor revisen y firmen la exención de responsabilidad. Los adultos pueden firmar por los niños. Aspectos importantes a tener en cuenta en la exención incluyen cirugías recientes, lesiones, problemas de espalda o rodillas, problemas cardíacos y embarazo para mujeres.

Para este recorrido, contaremos con un equipo completo trabajando para ustedes, así que, si necesitan ayuda en el cañón, hablen con los guías de casco rojo, estaremos encantados de ayudarles con lo que sea necesario. Recuerden que solo el personal de nuestra empresa está autorizado para manipular el equipo, así que, si sienten que alguna correa está floja o demasiado ajustada, avísenos. En la estación, todos deben estar sujetos a un cable de seguridad, así que, si no están sujetos, asegúrense de esperar fuera de la plataforma hasta que uno de los guías los enganche. Tengan en cuenta que esperamos que se diviertan mucho. Por lo tanto, permítannos encargarnos de todas las partes de seguridad.

Para que se sientan más seguros, me gustaría mencionar que todo el personal está certificado por el Instituto Costarricense de Turismo. Así que garantizamos que serán guiados por profesionales en este campo. Además, nuestra empresa ha sido elegida la empresa líder de barranquismo en Costa Rica.

Nuestra empresa ha sido pionera en la actividad de barranquismo en los últimos 23 años. Comenzamos a operar en 2001 hasta ahora. Además, somos la única empresa que ha implementado un sistema de cuerda de respaldo para hacer la experiencia de nuestros huéspedes más segura y para que la actividad sea posible para niños y personas mayores.

Pasaremos por el centro de La Fortuna, que fue fundado en febrero de 1952 bajo el nombre de "El Burio". Más tarde, en 1930, La Fortuna fue creada por colonos de Ciudad Quesada.

La base de la economía:

- Turismo
- Agricultura

- Ganadería

Atracción principal en la zona:

- Volcán Arenal (historia)
- Aguas termales
- Actividades de aventura
- Tours naturalistas
- Catarata de La Fortuna

Volviendo a la descripción del tour. En el camino, debemos cambiar este vehículo por una camioneta pickup, iremos en la parte trasera de ella durante unos 15 minutos, durante el trayecto, es posible que veamos algunos animales interesantes y también podrán disfrutar de las vistas.

En el lugar donde cambiamos los vehículos, tenemos casilleros, así que les recomendamos que se preparen para mojarse completamente y asegúrense de dejar todas sus pertenencias en los casilleros. Por favor, no traigan sombreros, gafas de sol, chanclas, dispositivos que no sean a prueba de agua, etc. Por supuesto, se les permite traer su cámara a prueba de agua bajo su propio riesgo. Sin embargo, habrá fotógrafos profesionales tomando fotos y videos en la mayoría de las estaciones. Así que asegúrense de posar y sonreír para que obtengan fotos bonitas. Respecto a las fotos, es un servicio adicional proporcionado por nuestra empresa y el precio es \_\_\_\_\_ acorde a los miembros de cada reserva. Al final del tour, tendrán la oportunidad de decidir después de revisar si desean comprarlas o no. Por favor, no se sientan comprometidos, simplemente disfruten.

¿Han hecho barranquismo antes?

¿Están emocionados por ello?

¿Están listos para disfrutar de un refrescante chapuzón?

Hoy estaremos descendiendo por cascadas en rappel y habrá caminatas intermedias. Por favor, no olviden que estaremos caminando por la selva tropical, así que miren a su alrededor, podrían ver algunos de los animales más bonitos de Costa Rica.

Realizaremos cinco rappels diferentes, todos ellos nombrados según creencias populares de Costa Rica y todas las regiones latinoamericanas. Por favor, tómense su tiempo para leer cada una de las historias en las estaciones.

El primero es el más alto (170 pies) llamado "La Mona". Descenderán al lado de nuestra cascada más alta, por favor no olviden sonreírle al fotógrafo, es uno de los mejores ángulos para obtener fotos bonitas.

El segundo es el punto culminante para la mayoría de nuestros huéspedes, se llama "Monkey Drop". En esta parte del recorrido, deberán subir una escalera, estarán sujetos a un dispositivo de seguridad mientras suben. Usarán un pequeño sistema de tirolina y luego se les pedirá que hagan un rappel, terminarán sumergidos en una pequeña piscina.

El tercero se llama "La Llorona" (79 pies). Descenderán libremente (sin saltos ni impulsarse contra la pared), en una sección estrecha con bonitas cascadas, intenten bajar rectos y no vayan de un lado a otro, podrían golpearse la espalda contra una de las paredes, por favor vayan despacio para disfrutar la vista. Después de 40 pies, llegarán a la pared para aplicar la misma técnica que en el primer descenso.

El cuarto es un rappel en seco y se llama "El Duende" (39 pies), asegúrense de bajar despacio porque es estrecho en la parte inferior, y no quieren patear a su guía.

Finalmente, el quinto y último rappel es "La Bruja" (75 pies). En este rappel, tienen tres formas de descender:

1. Tradicional: se sientan en su arnés y descienden poco a poco hasta llegar al fondo.
2. Saltan desde el borde de la plataforma para tomar impulso y tratan de no frenar para así poder hacerlo en un solo salto hasta el fondo.
3. Salida corriendo: corren fuera de la plataforma, saltan y se giran hacia su lado fuerte, no frenen, y así lo hacen en un solo salto.

Una vez que hayamos terminado con el rappel, regresaremos al campamento base donde tendrán algunas facilidades como toallas, vestuarios y almuerzo, que será un plato típico de Costa Rica, conocido como "arroz con pollo", o también tenemos la opción vegetariana. ¿Alguno de ustedes desea pedir la opción vegetariana?

Despedida

¿Les gustó el tour?

¿Cuál de los rappels fue su favorito?

Una vez más, en nombre del personal, en nombre de la empresa, muchas gracias por elegirnos para este tour, fue un placer tenerlos aquí hoy. Esperamos que disfrutaran esta experiencia tanto como fuera posible. Y por favor, los invitamos a seguirnos y etiquetarnos en nuestras redes sociales, Facebook, TikTok e Instagram. Además, déjenos una reseña en TripAdvisor, resaltando lo hermosa y aventurera que fue esta actividad para ustedes. Aspectos como el servicio al cliente, la seguridad de la actividad, lo delicioso del almuerzo; son muy importantes para mencionar para nosotros. Finalmente, disfruten de Costa Rica y si alguna vez regresan, no olviden que aquí tienen amigos.

### **Seguridad general para el tour de canyoning**

En Pure Trek Canyoning, la seguridad es nuestra principal prioridad. Todo nuestro personal está altamente capacitado y ha recibido inducción de entrenamiento para garantizar que su experiencia sea segura y emocionante. Sin embargo, necesitamos su colaboración para hacer del tour una experiencia inolvidable. Por favor, recuerden las siguientes reglas:

- Regla 1: Sigan siempre las instrucciones del guía. Estamos aquí para garantizar su seguridad y para que disfruten al máximo de su aventura. Su bienestar es nuestra misión número uno.
- Regla 2: No manipulen su equipo en ningún momento. Esto incluye su casco, arnés, polea y mosquetones. Confíen en nuestro equipo y permítannos velar por su seguridad en todo momento.

### **Charla de seguridad Pure Trek Canyoning**

Bienvenidos a Pure Trek Canyoning, soy \_\_\_\_\_ y estaré a cargo de proporcionarles todas las instrucciones necesarias para este emocionante tour. Para su seguridad, les proporcionaremos un equipo de seguridad que consta de un arnés, una figura 8 y dos mosquetones para las cuerdas principales y de seguridad, además de una cola de seguridad con un tercer mosquetón que será su línea de vida. También llevarán un casco y un par de guantes.

Ahora, les explicaré las reglas de seguridad que deben seguir en todo momento:

1. Mantengan su arnés en todo momento y no lo manipulen. Si necesitan ajustarlo, avísenos y lo haremos por ustedes.
2. Nunca se desconecten del cable de seguridad.
3. Usen el casco durante todo el recorrido.
4. Mantengan sus guantes con ustedes en todo momento.
5. Una vez que hayan descendido, un guía les mostrará una zona de seguridad donde deben esperar, no se alejen del grupo.

El sistema de descenso que utilizaremos se llama "modo cañón". Utilizamos cables de acero anclados a ambos lados del cañón, con cuerdas sujetas a estos cables. Durante el descenso, contarán con dos cuerdas: una principal controlada por un guía desde abajo y otra de seguridad controlada por otro guía desde arriba.

A continuación, les mostraré cómo descender:

1. Mantengan una posición correcta contra la pared a descender.
2. Siéntense completamente en el arnés y mantengan las manos en la cuerda.
3. Mantengan las piernas separadas y de frente a la pared para mantener el equilibrio.
4. La cuerda principal debe estar siempre posicionada junto a su mano dominante. Nunca debe pasar entre las piernas en ninguna circunstancia.
5. Para descender, tomen impulso contra la pared utilizando las piernas y permitan que la cuerda se deslice por entre sus manos.
6. Para disminuir la velocidad de descenso, ejerzan presión sobre la cuerda principal utilizando la mano fuerte para bloquear la figura 8.

Recuerden que todo nuestro personal está altamente capacitado en actividades en cables y cuerdas, rescate vertical y horizontal, primeros auxilios y para asistirles en todo momento que sea necesario. Si tienen alguna consulta, pueden realizarla al guía más cercano.

Estas son las indicaciones generales del canyoning, pero nuestros guías les darán instrucciones específicas para cada descenso.

¡Ahora están listos para disfrutar de esta emocionante aventura con seguridad y confianza! ¿Alguna pregunta antes de comenzar?

## **Procedimientos de Maniobra: Pre-envío y recibimiento de Cliente**

Establecer un protocolo completo para garantizar la seguridad y comodidad del cliente durante el envío y recibimiento en el recorrido de canyoning.

Responsable: Guía líder y personal de guiado (3 guías por cuerda: lanzador, upper belay y lower belay)

### **Procedimientos de Maniobra**

- El guía debe mantenerse anclado a las líneas de vida en todo momento, asegurándose de estar anclado a una altura superior a la cintura.
- Se requiere que los guías anclen a los clientes en momentos específicos, garantizando que los mosquetones estén debidamente cerrados y seguros.
- Los guías deben verificar constantemente que los mosquetones de seguridad estén cerrados y colocados correctamente en las líneas de vida, asegurándose de que estén ordenados y debidamente asegurados

### **Chequeo pre-envío del Cliente desde Plataforma**

Antes de enviar al cliente, el guía que envía debe verificar la disponibilidad del guía que controla la cuerda de seguridad en la parte baja y asegurarse de que las cuerdas estén libres.

Una vez conectado el cliente a la cuerda principal, el guía debe realizar los siguientes chequeos:

- Conexión a la figura 8 y cierre del mosquetón principal.
- Conexión de la cuerda de seguridad al mosquetón de seguridad y su respectivo cierre (sistema upper belay).
- Correcta posición de las manos del cliente.
- Verificación de que no haya objetos obstruyendo la figura 8. Si el cliente tiene cabello largo, debe estar sujeto en la parte posterior de la cabeza. Cualquier bolso o cámara debe mantenerse fuera del área de fricción cuerda-figura 8.
- Conexión de la línea de vida al arnés del cliente.
- Correcta posición del cliente en el punto de salida.
- Una vez completados los chequeos, se ejecuta el envío del cliente.

### **Recibimiento de Cliente (Lower Belay)**

- El proceso de recibimiento implica colocar al cliente en una posición segura y firme en la plataforma.

- El guía desconecta las cuerdas de los mosquetones y brinda al cliente indicaciones sobre las áreas de espera y seguridad.

El guía ubicado en la parte superior recoge la cuerda del sistema "upper belay" y repite el procedimiento con cada cliente en fila. De manera similar, el guía ubicado en la parte inferior repite el procedimiento hasta que el último cliente esté listo para continuar el recorrido.

#### **NOTA**

Las señales de pitos son las siguientes:

- a. 1 pitazo = NO
- b. 2 pitazos = LISTO
- c. 3 pitazos = SÍ

Las señales de mano entre los guías se utilizan de la siguiente manera:

Puño sobre la cabeza: OK, TODO BIEN

Manos cruzadas a la altura del pecho: PROBLEMAS

Dedo índice pasa sobre y se mueve a través del cuello (simulando corte de cabeza):

DETENER LA OPERACIÓN

Ambas manos en forma de "T": TIEMPO



---

## Capítulo IV: Procedimientos de Emergencia



## **Definición de emergencia**

En Pure Trek Canyoning, una emergencia se define como cualquier situación que requiera el cierre anticipado del tour o la interrupción de las operaciones normales debido a circunstancias imprevistas que pongan en riesgo la seguridad de los participantes o el equipo. Cualquier duda sobre la naturaleza de la situación debe tratarse como una emergencia por precaución.

## **Tipos de Emergencias**

Las emergencias pueden incluir daños en los elementos del tour o en el área circundante, como la caída de ramas o árboles que afecten la seguridad, robos, caídas u otros eventos que requieran una inspección o mantenimiento especial antes de reanudar el tour.

## **Ejemplos de emergencias pueden ser**

- Tormentas eléctricas
- Invasiones de insectos peligrosos
- Fenómenos naturales como inundaciones o deslizamientos de tierra
- Lesiones graves que requieran atención médica inmediata o cualquier situación que ponga en peligro la integridad de los participantes.

## **Situaciones que NO son Emergencia**

- Inspecciones o mantenimiento rutinario.
- Retrasos operativos por razones distintas a las mencionadas anteriormente.
- Lesiones menores que no impidan continuar el tour o que no requieran evacuación médica inmediata.
- Personas con miedo o ansiedad que necesiten ser retiradas de los elementos del tour.
- Problemas técnicos menores que no representen un riesgo inmediato para la seguridad.

## **Función del Encargado de Operaciones en una Emergencia**

El personal capacitado debe informar de inmediato al Encargado de Operaciones o su suplente sobre la situación de emergencia y su gravedad. Ellos coordinarán el apoyo necesario y tomarán las decisiones apropiadas para manejar la situación,

declarando formalmente la emergencia si corresponde, según las definiciones establecidas anteriormente.

### **Comité de emergencias**

El Comité de Emergencias deberá poseer un coordinador y líder, estará integrado por una Brigada de Emergencias, compuesto por personal que labora en Pure Trek Canyoning. Este comité de Emergencias tendrá la responsabilidad de manejar y coordinar las contingencias que se presenten en las áreas correspondientes por donde fluye y se desarrolla la actividad de Canyoning. Tendrá a cargo el manejo de los recursos humanos, físicos y tecnológicos que sean necesarios para la atención de contingencias. Sus funciones serán las siguientes: Inspeccionar, revisar y mantener en buen estado los equipos y elementos que se utilizarán para la atención de las emergencias.

1. Capacitar a los integrantes que conformarán la Brigada de Emergencias.
2. Saber operar todos los equipos disponibles.
3. Conocer todos los planes de acción de emergencias.
4. Organizar simulacros de atención de emergencias con todo el personal perteneciente al proyecto.
5. Mantener contacto permanente con todo personal y las entidades externas involucradas en la eventualidad.
6. Realizar el seguimiento de la evolución del estado de salud de las personas afectadas por una contingencia, hasta su completo restablecimiento.

Este comité estará conformado por:

- Jefe de Operaciones
- Head Guides
- Mantenimiento (oficina y cañon)

### **Brigada de emergencias**

Es un grupo de apoyo en las eventualidades de contingencias y estará conformado por personal de Pure Trek Canyoning. Las funciones de la Brigada de Emergencias serán las siguientes:

1. Afrontar las contingencias, inspeccionar áreas afectadas, evaluar y reportar daños, rescatar y trasladar a sitios seguros personas atrapadas y lesionados.

2. Recibir entrenamiento previo para la atención de desastres y de seguridad en actividades de aventura.
3. Saber operar todos los equipos disponibles.
4. Conocer todos los planes de acción de emergencias.

Esta brigada estará conformada por:

- Operaciones y recepción
- Departamento de Guías y Fotógrafos
- Mantenimiento
- Choferes

#### **Obligaciones del personal en sitio**

En situaciones de emergencia, la seguridad y el bienestar de nuestros clientes en Pure Trek Canyoning son nuestra máxima prioridad. Nuestro personal capacitado sigue procedimientos específicos para garantizar una respuesta rápida y efectiva ante cualquier eventualidad, desde daños en los elementos del tour hasta casos de lesiones o enfermedades. A continuación, se detallan nuestras medidas para abordar diversas emergencias y asegurar la asistencia oportuna y adecuada a quienes participan en nuestras aventuras

- En caso de una emergencia debido a daños en los elementos del tour o eventos naturales, nuestro protocolo consiste en evacuar a los clientes de manera inmediata de los elementos del tour y guiarlos hacia la zona segura más cercana.
- En el caso de que una persona resulte herida o enferma, nuestro personal está capacitado para brindar primeros auxilios básicos según su formación. Posteriormente, se procederá a evacuar al paciente de los elementos del tour. Dependiendo de la gravedad de la situación, se organizará el transporte al centro médico más cercano, ya sea mediante vehículo privado, taxi o ambulancia, en función de las necesidades del paciente y las circunstancias específicas del incidente.
- En todo momento, cualquier cliente afectado será acompañado por uno de nuestros Guías, quien se encargará de velar por su bienestar emocional, siempre y cuando no comprometa la seguridad del guía o de terceros.

- En situaciones donde la lesión o enfermedad del paciente sea grave y no sea posible sacarlo de forma segura con el equipo y personal disponibles, nuestro personal presente estabilizará al paciente en el lugar del incidente y se comunicará de inmediato con el servicio de emergencia local. Colaboraremos estrechamente con el personal de emergencia para facilitar la extracción segura del paciente de la zona del tour.

### **Protocolo de Emergencia por Condiciones Climáticas Extremas**

El protocolo tiene como objetivo garantizar la seguridad de los clientes y el personal durante las condiciones climáticas extremas, como tormentas eléctricas, fuertes lluvias, vientos huracanados, entre otros, durante las actividades de canyoning.

#### Fase 1: Monitoreo y Prevención

- Se realizará un seguimiento constante del pronóstico meteorológico antes y durante la actividad.
- El guía líder verificará las condiciones climáticas antes de iniciar la actividad y estará atento a cualquier cambio repentino durante el recorrido.
- Se evaluará el nivel de riesgo asociado con las condiciones climáticas extremas.
- Se considerarán factores como la intensidad de la lluvia, la frecuencia de los rayos y la fuerza del viento.

#### Fase 2: Acciones Preventivas

- Antes de comenzar la actividad, se informará a los participantes sobre las condiciones climáticas previstas y las medidas de seguridad que se tomarán en caso de emergencia.
- Se identificarán áreas seguras y refugios temporales dentro del cañón en caso de necesidad.
- Se instruirá a los participantes sobre cómo llegar a estas áreas en caso de emergencia.

#### Fase 3: Procedimientos de Emergencia

- En caso de tormentas eléctricas, fuertes lluvias o vientos intensos, el guía líder evaluará la situación y determinará si es seguro continuar la actividad.

- Si las condiciones climáticas representan un peligro inminente, se procederá a evacuar el cañón de manera ordenada y rápida.
- Se guiará a los participantes hacia áreas de refugio temporal fuera del alcance de la tormenta.
- El guía líder informará a la base de operaciones sobre la situación de emergencia y solicitará apoyo adicional si es necesario.
- Se utilizará un sistema de comunicación establecido previamente para mantenerse en contacto con la base de operaciones.

#### Fase 4: Atención y Seguimiento

- Si se produce una lesión durante la evacuación, se proporcionarán primeros auxilios según sea necesario.
- Se coordinará el traslado seguro de los participantes al punto de reunión designado fuera del cañón.
- Una vez que se haya asegurado la seguridad de todos los participantes, se llevará a cabo una evaluación de la situación para determinar si es seguro reanudar la actividad o si se requiere la cancelación.
- Cancelación de la actividad.

#### **Protocolo de Emergencia por Accidente Grave**

El protocolo de emergencia de nuestra compañía se divide en tres fases principales:

1. Análisis del Escenario: Antes de intervenir, es crucial asegurar la escena de la emergencia para prevenir mayores daños y garantizar la seguridad de todos los involucrados, especialmente en el entorno de riesgo del Cañón.
2. Identificación de la Emergencia o Riesgo: Tras evaluar la situación, se clasificará la gravedad de las lesiones y se activará el sistema de emergencia médica correspondiente; Sanar o 9-1-1. Además, se notificará a las oficinas y se utilizarán los senderos designados para las comunicaciones y el acceso a los vehículos.
3. Atención: Los guías capacitados en primeros auxilios brindarán el soporte necesario para estabilizar a los afectados mientras se espera la llegada del personal médico. Uno de los guías coordinará la movilización del grupo fuera del cañón. Al llegar el personal médico, se procederá al traslado del paciente

al hospital. Se completará un informe detallado del incidente para compartir con las autoridades correspondientes.

#### **Protocolo de Emergencias por accidente menor (torceduras, cortes, fracturas)**

1. Identificación del incidente
2. Comunicar al Guía Líder para iniciar el protocolo de respuesta adecuado.
3. Alertar a los demás guías
4. Comunicar a Base de Operaciones para recibir apoyo adicional y coordinar recursos si es necesario.
5. Esperar Instrucciones del Guía Líder
6. Evaluar la Escena
7. Definir Tipo de Emergencia
8. Comunicar a Base de Operaciones: Se debe informar a la base de operaciones sobre el tipo de emergencia y si se requiere apoyo externo, como servicios médicos o de rescate.
9. Ejecutar Maniobra de Emergencia. Coordinar envío de equipo de apoyo y/o rescate si es necesario.
10. Comunicarse con el Guía Líder: Se mantendrá comunicación constante con el Guía Líder para actualizar sobre la situación y coordinar cualquier apoyo externo necesario.
11. Registrar y Documentar: Después de que la emergencia haya sido atendida, se debe registrar detalladamente lo sucedido, incluyendo las acciones tomadas, cualquier tratamiento médico proporcionado y cualquier seguimiento necesario. Esta documentación es importante para futuras referencias y para mejorar los protocolos de seguridad en el futuro.

#### **Comunicación**

Las emergencias deben ser reportadas a la Gerencia de Pure Trek Canyoning utilizando los medios más inmediatos, fehacientes y oportunos disponibles, y en el menor tiempo posible después de la conclusión del evento. No informar una emergencia puede resultar en medidas disciplinarias para el personal involucrado. Cualquier pregunta relacionada con este tema, ya sea de clientes, guías u otras personas ajenas a la empresa, debe dirigirse a la Gerencia General.

### **Confidencialidad en comunicación**

El personal no debe discutir sobre una emergencia con ninguna persona excepto la Gerencia de Pure Trek Canyoning. Cualquier pregunta de clientes, autoridades oficiales, representantes de medios de comunicación o personas externas a la empresa debe ser dirigida a esta gerencia.

En un plazo de menos de 48 horas después de que ocurra la emergencia, se llevará a cabo una sesión de preguntas y respuestas con todas las personas involucradas para analizar los motivos, causas y acciones del personal, así como para revisar los procedimientos para futuras referencias. Un resumen por escrito de los comentarios y conclusiones de esta sesión será enviado a la gerencia de Pure Trek Canyoning dentro de las siguientes 48 horas.

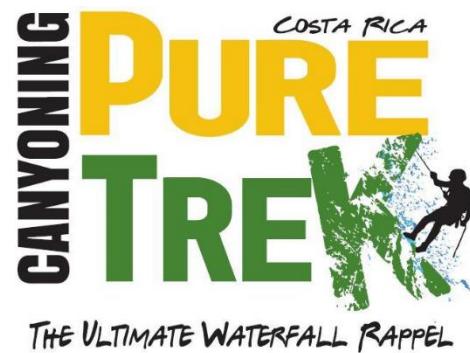
### **Devolución de Pago**

En caso de que el tour deba ser cancelado o interrumpido debido a circunstancias como cierre temporal, condiciones climáticas extremas, o la imposibilidad del cliente de realizar el tour en el mismo día, se considerará una devolución del pago. Además, si un cliente resulta lesionado durante el tour y necesita ser trasladado a un centro médico, se evaluará la posibilidad de realizar una devolución del pago.

La autorización para cualquier devolución de dinero estará a cargo en primera instancia por la Gerencia de Operaciones, Gerente de Mercadeo & Ventas o Gerente General. Estas decisiones se tomarán considerando la política de la empresa y las circunstancias específicas de cada caso.

### **Investigación y evaluación por parte del Gerente de Operaciones**

El Gerente de Operaciones o su asistente designado debe realizar una investigación rápida y eficiente en el momento y decidir sobre el decomiso del equipo para su investigación correspondiente. Deberá recopilar todas las pruebas disponibles en ese lapso de manera diligente.



---

## Capítulo V: Plan de Emergencias y Contingencias



## **Plan de Emergencias oficina central**

En Pure Trek Canyoning, la seguridad es primordial. Hemos desarrollado un plan de emergencias integral para abordar una variedad de situaciones potenciales, desde incendios hasta temblores y erupciones volcánicas. Este plan establece procedimientos detallados y destaca la importancia de la preparación y capacitación del personal, garantizando que estén familiarizados con los protocolos de seguridad. Además, se actualizará periódicamente para reflejar cambios en nuestras instalaciones. Con este plan, reafirmamos nuestro compromiso de proporcionar un entorno seguro y preparado para cualquier eventualidad.

### **Edificios Principales y Secundarios**

- Todos los edificios deben estar marcados con sus salidas de emergencia y rotulación, en español e inglés.
- Las salidas deben mantenerse libres y desbloqueadas en todo momento.
- Señales de salida y áreas de reunión deben ser claramente marcadas.
- El área de estacionamiento se designará como área de reunión en caso de emergencia.
- Debe designarse una persona capacitada para coordinar la logística en situaciones de emergencia, con un suplente en caso de ausencia o lesión.

### **Bodega**

- Todos los elementos eléctricos deben cumplir con las normativas para apagarse en caso de emergencia.
- Los líquidos inflamables deben estar asegurados para evitar derrames durante un temblor.

### **Cocina**

- En caso de emergencia, los elementos y fuentes de calor deben poder apagarse rápidamente.
- Si la cocina es de gas, debe contar con una válvula de cierre adicional al tanque principal para cerrar el suministro de gas en caso de emergencia.
- Para cocinas de leña, se debe tener un contenedor con arena para apagar el fuego de manera segura y rápida.
- Si la cocina es eléctrica, debe cumplir con los requisitos de apagado de emergencia especificados para la bodega.

En Pure Trek Canyoning, priorizamos la seguridad con planes de emergencia estándar para situaciones comunes. Designamos un líder y un suplente para coordinar la respuesta en cualquier emergencia, garantizando una acción rápida y segura. Nos comprometemos a mantener un entorno preparado para afrontar cualquier eventualidad.

### **Protocolos de emergencias (generales)**

- Dar la alerta.
- Salir de manera ordenada hacia el área de reunión primaria o secundaria.
- Realizar un conteo de personas para asegurar que todos estén presentes.
- Una vez controlada la emergencia, realizar un reconocimiento del área para evaluar daños.

### **En Caso de Fuego**

- Localizar la fuente de fuego y dar la alerta.
- Salir ordenadamente hacia el área de reunión primaria o secundaria, a menos que esta sea la fuente del fuego.
- Combatir el fuego con extinguidores manuales si es seguro hacerlo.
- Ayudar en la evacuación de personas que necesiten asistencia.
- Realizar un conteo de personas y un reconocimiento del área una vez controlado el fuego.

### **En Caso de Temblores**

- Salir de las estructuras hacia la zona de reunión primaria o secundaria, siguiendo el "Triángulo de Vida".
- Ayudar en la evacuación de personas que necesiten asistencia.
- Realizar un conteo de personas y un reconocimiento del área una vez que haya pasado el temblor.
- Evitar entrar a estructuras dañadas.

### **En Caso de Salidas del Río (Inundaciones - Cabezas de Agua)**

- Salir de las estructuras hacia las zonas de reunión primaria o secundaria.
- Dar la alerta.
- Buscar partes altas de terreno y mantenerse alejado de las orillas del río.
- Mover a las personas hacia la parte superior del río, evitando el peligro de la orilla.

### **En Caso de Erupción Volcánica**

- Dar la alerta.
- Salir de manera ordenada hacia el área de reunión primaria o secundaria.
- Ayudar en la evacuación de personas que necesiten asistencia.
- Realizar un conteo de personas y un reconocimiento del área una vez controlada la emergencia.
- Evacuar el área de riesgo del volcán según las recomendaciones de la Comisión Nacional de Emergencia.

### **Prácticas y Simulaciones**

- El plan de emergencia será simulado y practicado tres veces al año.
- Todos los empleados, tanto temporales como permanentes, que regularmente estén dentro de las instalaciones deberán recibir una explicación detallada y entrenamiento sobre el plan de emergencia.
- El plan de emergencia será parte integral del entrenamiento para el personal nuevo.
- En caso de modificaciones o cambios en las estructuras, el plan de emergencia será actualizado y modificado de acuerdo con las nuevas estructuras o modificaciones realizadas.

Este plan de emergencias establece procedimientos estándar para diversas situaciones, con el objetivo de garantizar la seguridad y el bienestar de todos los empleados y visitantes en caso de emergencia.

## **Plan de emergencias área de operación del tour de Canyoning**

### **Instalaciones: (específicas del tour de cañonismo)**

El tour de "cañonismo" se lleva a cabo en la finca propiedad de H.O NORTE S.A., con cédula jurídica #3-101-091998. La finca tiene una extensión total de 38,844.75 metros cuadrados y está ubicada en San Francisco de Peñas Blancas (Burrito), en el distrito de Peñas Blancas, cantón de San Ramón, provincia de Alajuela. La propiedad está debidamente inscrita bajo el folio real número 334769, lo que garantiza el disfrute de todas las ventajas y las instalaciones del lugar.

En la finca, se encuentran las correspondientes infraestructuras de servicios sanitarios, así como los ranchos utilizados para atender a los usuarios tanto al inicio como al final del tour. Además, la infraestructura incluye áreas de estacionamiento para el transporte, e incluso una sección de rotonda donde los vehículos pueden dar vuelta fácilmente. Estas instalaciones, servicios y facilidades conforman lo que denominamos la "INFRAESTRUCTURA DE SERVICIOS", la cual está adecuada y cumple con todas las exigencias para poder atender a los usuarios del tour de manera efectiva.

La ubicación y señalización de todas las zonas de seguridad y de las vías de escape está debidamente realizada en la zona donde se lleva a cabo la actividad en sí misma. Se detallan las rutas de salida, distancias a recorrer, tiempos estimados y características del terreno.

#### **Estación # 1**

- Arriba: devolverse al rancho superior # 1 una distancia de 300 metros en terreno con poca pendiente, tiempo aproximado 8 minutos.
- Abajo: subir por el sendero a mano izquierda una distancia 650 metros con pendiente considerable y 75 metros en bajada, tiempo aproximado 25 minutos.

#### **Estación # 2**

Esta estación se desarrolla en una misma área, es como una especie de círculo, por lo que tanto arriba como abajo el procedimiento de escape es el mismo excepto por el descenso en cuerda.

- Arriba: descender por la cuerda y subir por el sendero a mano izquierda una distancia 650 metros con pendiente considerable y 75 metros en bajada, tiempo aproximado 35 minutos.
- Abajo: subir por el sendero a mano izquierda una distancia 650 metros con pendiente considerable y 75 metros en bajada, tiempo aproximado 25 minutos.

### **Estación # 3**

- Arriba: subir por el sendero a mano izquierda una distancia 650 metros con pendiente considerable y 75 metros en bajada, tiempo aproximado 35 minutos.
- Abajo: se une con el sendero de la salida de la estación # 1 y 2, 300 metros de recorrido, tiempo aproximado 15 minutos.

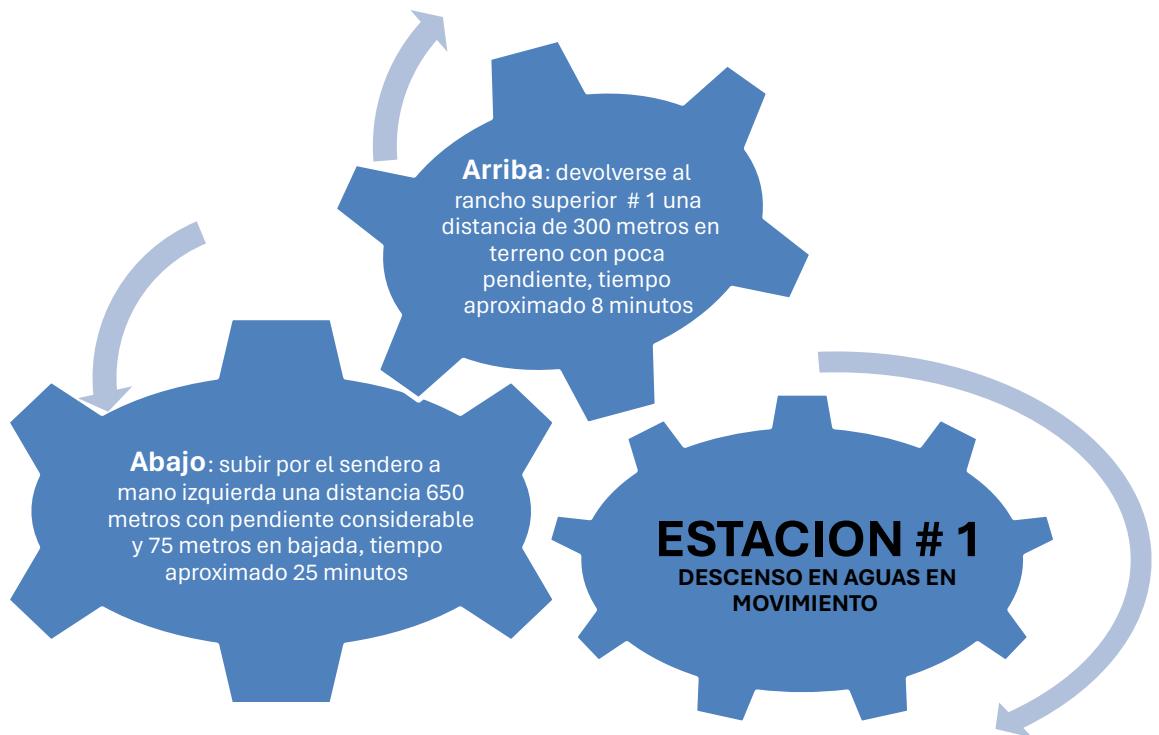
### **Estación #4**

- Arriba: tomar el sendero de 25 metros en bajada contiguo a la plataforma que conduce hacia la parte de abajo, cruzar la quebrada y subir por el sendero con poca pendiente los primeros metros y después plano de 300 metros que lleva al rancho # 2, tiempo aproximado 10 minutos.
- Abajo: cruzar la quebrada y subir por el sendero de 300 metros que lleva al rancho # 2, tiempo aproximado 10 minutos.

### **Estación #5**

- Arriba: cruzar la quebrada y subir por el sendero de 300 metros que lleva al rancho # 2, tiempo aproximado 10 minutos.
- Abajo: tomar el sendero de 450 metros de pendiente moderada que lleva al rancho #2, tiempo aproximado 15 min.

El objetivo de estos procedimientos detallados es agilizar la respuesta y atención ante emergencias, garantizando una atención rápida a los accidentados. El tour tiene una duración aproximada de 2 horas 30 minutos y se accede por carreteras secundarias de lastre, accesibles en vehículos 4x4. El tiempo de respuesta de los cuerpos de rescate (bomberos y Cruz Roja) es de alrededor de 1 hora 30 minutos. Se adjuntan diagramas de flujo que ilustran el recorrido y las estaciones del tour, facilitando la respuesta ante situaciones de emergencia.



## ESTACION # 3

DESCENSO EN AGUAS EN MOVIMIENTO

**Abajo:** se une con el sendero de la salida de la estación # 1 y 2, 300 metros de recorrido, tiempo aproximado 15 minutos.

**Arriba:** subir por el sendero a mano izquierda una distancia 650 metros con pendiente considerable y 75 metros en bajada, tiempo aproximado 35 minutos.

## ESTACION # 4

DESCENSO EN SECO

**Abajo:** cruzar la quebrada y subir por el sendero de 300 metros que lleva al rancho # 2, tiempo aproximado 10 minutos

**Arriba:** tomar el sendero de 25 metros en bajada contiguo a la plataforma que conduce hacia la parte de abajo, cruzar la quebrada y subir por el sendero con poca pendiente los primeros metros y después plano de 300 metros que lleva al rancho # 2, tiempo aproximado 10 minutos.



### Croquis

El croquis que se encontrara en sitio (área física de la actividad de cañonismo) contemplara todos los detalles de interés tanto para los usuarios de la actividad (guías y clientes) como para las entidades de emergencia (bomberos, cruz roja y otros).



### Plan de contingencias

El Plan de Contingencia es una herramienta valiosa que permite implementar medidas de tipo preventivo que aminoren o eviten la ocurrencia de accidentes, tanto del personal vinculado directamente en la realización de la actividad de Canyoning como de los clientes participantes en el.

### Objetivos

- I. Establecer las medidas de prevención, atención y control requeridas para atender eventos o siniestros, con fin de manejar eventualidades naturales y accidentes laborales que pudieran ocurrir en el área de desarrollo de la actividad.
- II. Asignar funciones y responsabilidades dentro del personal vinculado a la actividad de Canyoning, que permitan generar acciones operativas prácticas, eficaces, ágiles frente a la probable ocurrencia de un evento o siniestro.
- III. Proporcionar la información necesaria al personal involucrado, para que puedan responder de forma inmediata y correcta a las situaciones de emergencia.

#### **Alcance**

Este Plan de Contingencia será aplicado a todo el personal involucrado en la actividad de Canyoning (guías, fotógrafos, choferes, oficinistas y personal de mantenimiento). Este alcance comprende desde el momento de la notificación de una emergencia hasta el momento en que todos los eventos que ponían en riesgo la seguridad de las personas, la integridad de las instalaciones y la protección del medio ambiente estén controlados.

#### **Estructura organizativa**

Hace referencia a la organización necesaria para responder por la activación del plan de contingencias, mantener una actualización constante del mismo y en general garantizar la oportuna atención de un evento contingente.

La estructura organizativa para el manejo y activación del plan de contingencia debe considerar la conformación y coordinación de los siguientes comités.

**Comité coordinador del plan de contingencias:** Se conformará el Comité Coordinador del Plan de Contingencias el cual tendrá las siguientes funciones:

- I. Coordinar y actualizar el plan de contingencias.
- II. Coordinar las acciones preventivas, de atención y control que hacen parte del plan de contingencia.
- III. Coordinar la capacitación del personal.
- IV. Participar en los simulacros organizados por el comité.

Este comité estará conformado por:

- Gerente General de Pure Trek
- Jefe de Operaciones de Pure Trek
- Guía líder
- Jefe mantenimiento (persona a cargo).

**Comité de emergencias:** El Comité de Emergencias deberá poseer un coordinador y líder, estará integrado por una Brigada de Emergencias, compuesto por personal que labora en Pure Trek Canyoning. Este comité de Emergencias tendrá la responsabilidad de manejar y coordinar las contingencias que se presenten en las áreas correspondientes por donde fluye y se desarrolla la actividad de Canyoning. Tendrá a cargo el manejo de los recursos humanos, físicos y tecnológicos que sean necesarios para la atención de contingencias. Sus funciones serán las siguientes: Inspeccionar, revisar y mantener en buen estado los equipos y elementos que se utilizarán para la atención de las emergencias.

- I. Capacitar a los integrantes que conformarán la Brigada de Emergencias.
- II. Saber operar todos los equipos disponibles.
- III. Conocer todos los planes de acción de emergencias.
- IV. Organizar simulacros de atención de emergencias con todo el personal perteneciente al proyecto.
- V. Mantener contacto permanente con todo personal y las entidades externas involucradas en la eventualidad.
- VI. Realizar el seguimiento de la evolución del estado de salud de las personas afectadas por una contingencia, hasta su completo restablecimiento.

Este comité estará conformado por:

- Jefe de Operaciones
- Head Guides
- Mantenimiento (oficina y cañon)

**Brigada de emergencias:** Es un grupo de apoyo en las eventualidades de contingencias y estará conformado por personal de Pure Trek Canyoning. Las funciones de la Brigada de Emergencias serán las siguientes:

- I. Afrontar las contingencias, inspeccionar áreas afectadas, evaluar y reportar daños, rescatar y trasladar a sitios seguros personas atrapadas y lesionados.
- II. Recibir entrenamiento previo para la atención de desastres y de seguridad en actividades de aventura.
- III. Saber operar todos los equipos disponibles.
- IV. Conocer todos los planes de acción de emergencias.

Esta brigada estará conformada por:

- ✚ Operaciones y recepción
- ✚ Departamento de Guías y Fotógrafos
- ✚ Mantenimiento
- ✚ Choferes

#### **Entidades de apoyo**

Cuerpos de Bomberos, Cruz Roja, Servicios de Salud (Públicos y Privados), Policías y Tránsito.

ENTIDAD	DIRECCION	TELEFONO
<b>Emergencias</b>	<b>Costa Rica</b>	<b>9-1-1</b>
<b>Bomberos de Costa Rica</b>	<b>La Fortuna</b>	<b>2479-1553</b>
<b>Cruz Roja Costarricense</b>	<b>La Fortuna</b>	<b>9-1-1 / 8699-3317</b>
<b>Clínica La Fortuna</b>	<b>La Fortuna</b>	<b>2479-9501</b>
<b>Clínica Sanar</b>	<b>La Fortuna</b>	<b>2479-9420</b>
<b>Policía</b>	<b>La Fortuna</b>	<b>2479-9689</b>
<b>Policía Turística</b>	<b>La Fortuna</b>	<b>2479-7257</b>
<b>Policía de Transito</b>	<b>La Fortuna</b>	<b>2479-9994</b>
<b>ADIFORT</b>	<b>La Fortuna</b>	<b>2479 8338</b>
<b>Hospital San Carlos</b>	<b>Ciudad Quesada</b>	<b>2460-4813</b>
<b>Central de Taxis</b>	<b>La Fortuna</b>	<b>2479-9605 / 2479-8522</b>

#### **Recursos para la atención de contingencias**

Los recursos humanos, logísticos, físicos y económicos necesarios para atender las contingencias se enuncian a continuación:

1. **Recursos humanos:** Los recursos humanos están representados por el personal capacitado y entrenado que conforma los comités y grupos mencionados anteriormente; adicionalmente se encuentra el personal perteneciente a las entidades de apoyo externo.
2. **Recursos físicos y logísticos:** Dentro de estos recursos encontramos todos los elementos, equipos necesarios para afrontar una contingencia.
3. **Unidades móviles:** Vehículos en perfectas condiciones de funcionamiento y en el caso de que alguno de ellos sufriera algún daño o desperfecto deberá ser remplazado.
4. **Sistemas de comunicaciones:** Celulares, pitos (dentro del cañón) y señal de manos.
5. **Equipos contra incendios:** Todos los vehículos contarán con extintores de polvo químico; en las instalaciones se dispondrán y ubicarán extintores en un lugar visible y de fácil acceso.
6. **Equipos de auxilios:** El personal capacitado para prestar atención de primeros auxilios básicos a personas lesionadas deberá contar mínimo con los siguientes equipos: - Camillas, vendas y vendajes para heridas abiertas en extremidades, cuerpo y cabeza. Botiquín.

#### **Capacitación, divulgación y entrenamiento**

Las actividades de capacitación, divulgación y entrenamiento irán dirigidas al personal de oficina, guías, fotógrafos, choferes y personal de mantenimiento. El encargado de desarrollar estas actividades será el Comité de Coordinación del Plan de Contingencias, mismo que se reunirá con el personal involucrado en la actividad de canyoning mes a mes para comunicar cambios o y nuevos métodos de acción.

#### **Clasificación de contingencias**

Las contingencias que se pueden presentar antes, durante y después de la operación del tour de canyoning son originadas por causas naturales o las provocadas por los seres humanos. Estas puedan obstaculizar o retrasar la actividad planeada, para lo cual es necesario saber de antemano qué hacer en caso de que ocurra una determinada situación

## Planes de respuesta a contingencias

A continuación, se describen las respuestas a las posibles contingencias.

### Bloqueo y Cierre de Carreteras

#### 1. Área Critica:

- Área de La Fortuna y sectores aledaños.

#### 2. Medidas Preventivas:

- Revisión de noticieros y otros medios locales (redes sociales).
- Comunicación constante con los hoteles a visitar (teléfono, WhatsApp, correo, Skype, etc.).
- Contar con medio de comunicación. En nuestro caso celulares.

#### 3. Medidas de Atención:

- Reportar la situación a operaciones de Pure Trek.
- Buscar una zona segura, alejada de zonas de posibles deslizamientos o caídas de árboles.
- Buscar rutas alternas.

Bloqueo en Ruta 142: a) Monterrey-El Tanque-La Fortuna. b) Z-13-Bº Jauuri.

Bloqueo en Ruta 702: a) El Tanque-El Bosque. b) El Tanque-Los Ángeles-El Burrito.

Nota: Se puede evaluar también la opción de transbordo si la situación es controlable.

#### 4. Responsables:

- Guías, choferes y recepcionistas.

### Manifestaciones

#### 1. Área Critica:

- Área de La Fortuna y sectores aledaños.

#### 2. Medidas Preventivas:

- Revisión de noticieros y otros medios locales (redes sociales), que alerten sobre temas relacionados.
- Mantener comunicación con el personal de la empresa vinculado.
- Cumplir rigurosamente con toda la normatividad correspondiente al trabajo (responsabilidad con los clientes y compañeros).

#### 3. Medidas de Atención:

- Reportar la situación a operaciones de Pure Trek.
- Mantener comunicación constante con los involucrados.
- Buscar zonas seguras para salvaguardar la integridad de los participantes.
- En el momento de desarrollo del evento todo el personal debe guardar calma y colaborar durante la situación.

#### 4. Responsables:

- Guías, choferes y recepcionistas.

### Accidentes de Transito

#### 1. Área Critica:

- Área de La Fortuna y sectores aledaños.

Pure Trek Canyoning ● Tel.: 2479-1313 ● Fax.: 2479-1314

● [canyoning@PureTrek.com](mailto:canyoning@PureTrek.com) ● [www.PureTrekCostaRica.com](http://www.PureTrekCostaRica.com)

## **2. Medidas Preventivas:**

- Vehículo al día con todos los permisos pertinentes.
- Chofer del vehículo con licencia al día y conocedor de las leyes de tránsito.
- Chequeo general diario del vehículo (frenos, llantas, luces, líquidos del motor).
- Verificar en medios locales si se reportan derrames de aceite o combustibles en alguna zona de la carretera.
- Conducir con precaución.

## **3. Medidas de Atención:**

- Apagar el vehículo, poner freno de mano e intermitentes.
- Salir del vehículo.
- Verificar la inexistencia de derrame de combustible o focos de incendio.
- Reportar el incidente a oficina y posteriormente a policía de tránsito local.
- Esperar a policía de tránsito sin alterar la escena.
- Si se va con clientes, seguir todo lo anterior y buscar zonas de seguridad para salvaguardar la integridad de estos.
- Chequeo de pacientes para descartar lesiones.
- Coordinar con oficina sobre transporte que movilice los clientes al lugar de destino.

## **4. Responsables:**

- Choferes y guías

### **Incendios**

#### **1. Área Critica:**

- Área influencia de la actividad de Canyoning.
- Vehículos de transporte.

#### **2. Medidas Preventivas:**

- Capacitar y entrenar al personal en el abordaje de situaciones que impliquen incendios.
- Prohibido fumar o manipular fuego cerca de los vehículos cuando se realizan las labores de revisión de estos. Así mismo, se prohíbe la manipulación de fuego cerca de tanques de gas o motores con combustible.
- Dotar de equipo para control de incendios como extintores portátiles, en polvo químico seco o gas carbónico, para oficinas, cocina, bodegas y móviles.

#### **3. Medidas de Atención:**

- Reportar la situación a operaciones de Pure Trek.
- En el momento que ocurra un incendio el personal debe guardar la calma e informar inmediatamente sobre la contingencia.
- Abandonar la zona o lugar donde se presenta el evento. Se debe buscar una zona segura.
- Evaluar la magnitud del fuego, de esta manera se establecerá si es necesario el apoyo del cuerpo de bomberos.

- Materiales comunes (papeles, caucho, cartón), se podrán intervenir con agua.
- Incendio de líquidos o materiales inflamables, se apagará el fuego con extintores de polvo químico seco, arena o tierra; nunca con agua.

#### **4. Responsables:**

Personal de la empresa

### **Ingesta de bebidas etílicas o drogas**

#### **1. Área Critica:**

- Área influencia actividad de Canyoning

#### **2. Medidas Preventivas:**

- No permitir la participación de clientes o personal de la compañía en la realización de la actividad de Canyoning si este se encuentra en evidente estado de ebriedad o bien bajo la influencia de otras drogas.

#### **3. Medidas de Atención:**

- Identificar personas en estado etílico.
- Reportar la situación a operaciones de Pure Trek.
- Impedir que el cliente realice la actividad debido a los peligros que se expone (caídas, cortes, etc.)
- Si se trata de un miembro de la compañía este debe ser separado de toda operación de la actividad de Canyoning.
- Coordinar transporte para enviarle a la oficina o bien a su hotel de hospedaje.

#### **4. Responsables:**

- Jefe de guías y guía líder.

### **Fallo en Equipo de Aventura (arnés, mosquetones, língas, casco, cuerdas)**

#### **1. Área Critica:**

- Área influencia actividad de Canyoning

#### **2. Medidas Preventivas:**

- Capacitar al personal en el debido mantenimiento de los componentes del equipo de aventura.
- Chequeo diario de equipo de aventura tanto de clientes como de guías y fotógrafos (llevar bitácora).
- Lubricación de equipo metálico.
- Almacenamiento debido de equipo de aventura.
- Chequeo diario de cuerdas, mosquetones y poleas.
- Doble chequeo de ajuste de equipo. Todo equipo metálico debe ser utilizado según el fabricante.

#### **3. Medidas de Atención:**

- Informar al guía líder. Se debe llevar registro.
- Retirar equipo en mal estado y reemplazarlo inmediatamente.

#### **4. Responsables:**

- Guias y fotógrafos

### **Deslizamientos**

**1. Área Critica:**

- Área influencia actividad de Canyoning

**2. Medidas Preventivas:**

- Monitoreo constante de la zona.
- Inspecciones diarias en cada una de las paredes del cañón.
- Dar seguimiento a zonas donde se han presentado deslizamientos previos.
- Demarcar salidas de emergencias y zonas seguras.
- Determinar las zonas de encuentro.
- Hacer de conocimiento general (guías y participantes), sobre las áreas que se estarían utilizando en caso de una emergencia por esta situación.

**3. Medidas de Atención:**

- Reportar la situación a operaciones de Pure Trek.
- Mantener la calma en todo momento.
- Dar la voz de alerta a compañeros y demás involucrados.
- Abandonar la zona o lugar donde se presenta el evento.
- Se debe buscar una zona segura para salvaguardar la integridad física de las personas participantes o involucradas.

**4. Responsables:**

- Personal de mantenimiento, guías y fotógrafos

**Lluvias (Crecidas Repentinas)****1. Área Critica:**

- Zona de La Fortuna
- Zona de influencia de la actividad de Canyoning

**2. Medidas Preventivas:**

- Monitoreo constante de las condiciones climatológicas de las diferentes zonas a visitar.
- Consultar a las entidades públicas y privadas de la zona sobre alertas de este tipo.
- Monitoreo de ríos aledaños y de la quebrada donde se opera la actividad de Canyoning. Chequeo del caudal y del cauce para evitar cabezas de agua.
- Esperar a que las condiciones del clima mejoren.

**3. Medidas de Atención:**

- Reportar la situación a operaciones de Pure Trek.
- Cancelación de la actividad.
- Evacuación de los clientes y demás involucrados, que se encuentren dentro de la zona en donde se presenta la situación, a una zona segura.
- Reprogramación de la actividad.

**4. Responsables:**

- Operaciones y reservas, personal de guiado.

**Vientos Huracanados y Tormenta Eléctrica****1. Área Critica:**

Pure Trek Canyoning ● Tel.: 2479-1313 ● Fax.: 2479-1314  
● [canyoning@PureTrek.com](mailto:canyoning@PureTrek.com) ● [www.PureTrekCostaRica.com](http://www.PureTrekCostaRica.com)

- Área de influencia de la actividad de Canyoning

## **2. Medidas Preventivas:**

- Monitoreo de constante de la zona en donde se opera la actividad de Canyoning.
- Identificación de árboles secos que se encuentren en pie.
- Demarcar zonas seguras y puntos de encuentro en áreas abiertas.
- Esperar a que las condiciones climatológicas mejoren.

## **3. Medidas de Atención:**

- Reportar la situación a operaciones de Pure Trek.
- Cancelación de la actividad de Canyoning.
- Evacuar a los involucrados (clientes, guías, etc.), a una zona segura.
- Reprogramar la actividad.

## **4. Responsables:**

- Guía líder y guías participantes.

## **Actividad Volcánica**

### **1. Área Critica:**

- Oficina de Pure Trek
- Área de influencia de la actividad de Canyoning

### **2. Medidas Preventivas:**

- Establecer comunicación con el OVSICORI sobre la actividad que presentan los volcanes de la zona.
- Capacitar al personal en la atención de este tipo de evento natural.

### **3. Medidas de Atención:**

- Mantener la calma.
- Proceder con la cancelación de la actividad de Canyoning.
- Evacuar a todos los individuos participantes de la actividad.
- Buscar una zona segura bajo techo.
- Evaluar a cada uno de los participantes y personal involucrado.

### **4. Responsables:**

- Personal de Pure Trek Canyoning

## **Actividad Sísmica (Temblores o terremotos)**

### **1. Área Critica:**

- Oficina de Pure Trek
- Área de influencia de la actividad de Canyoning

### **2. Medidas Preventivas:**

- Demarcar zonas de seguridad y puntos de encuentro.
- Capacitar a todo el personal en la atención de este tipo de eventos naturales.

### **3. Medidas de Atención:**

- Mantener la calma.
- Proceder con la cancelación de la actividad de Canyoning.
- Evacuación de todos los individuos participantes de la actividad.

- Buscar una zona segura y abierta. Alejarse de estructuras y techos que puedan colapsar.
- Evaluar a cada uno de los participantes y personal involucrado.

#### **4. Responsables:**

- Personal de Pure Trek

### **Colapso de Plataformas**

#### **1. Área Critica:**

- Área de influencia de la actividad de Canyoning

#### **2. Medidas Preventivas:**

- Chequeo diario de estado de tablones y basas.
- Chequeo de terreno sobre el cual se cimenta la estructura. Se deben descartar deslizamientos cercanos y erosión de la tierra.
- Verificar el estado de las líneas de vida tanto de clientes como de personal de la compañía.
- Capacitar al personal de guiado y fotografía en el rescate en actividades de cables y cuerdas.

#### **3. Medidas de Atención:**

- Reportar la situación a operaciones de Pure Trek.
- Cancelación de la actividad.
- Evacuar a las personas no involucradas en la zona afectada. Mismas deben ser llevadas a una zona segura.
- Realizar las maniobras de rescate de personas involucradas.
- Evaluar el estado físico de las personas involucradas.

#### **4. Responsables:**

- Personal de Pure Trek

### **Caídas, golpes y torceduras**

#### **1. Área Critica:**

- Oficina central de Pure Trek Canyoning
- Área de influencia de la actividad de Canyoning

#### **2. Medidas Preventivas:**

- Demarcar zonas resbaladizas o mojadas.
- Colocar material o cintas antideslizantes a las áreas que se consideren peligrosas.
- Utilizar calzado adecuado para aventura.
- No correr o jugar en senderos y plataformas. Caminas con precaución y mantenerse siempre dentro del sendero.
- Informar sobre la posición correcta de manos y pies a la hora de ejecutar el descenso.

#### **3. Medidas de Atención:**

- Reportar la situación a operaciones de Pure Trek.
- Evaluación del paciente y aplicar primeros auxilios. Si el cliente puede continuar se debe ejecutar maniobras que aseguren su integridad física (vendajes, etc.).

- De ser necesario coordinar traslado a las clínicas más cercanas. Un guía que tenga conocimiento de lo sucedido debe hacerle compañía.
- Comunicación constante con personal de operaciones de Pure Trek.

#### **4. Responsables:**

- Personal de Pure Trek (guías y operaciones).

### **Caída desde Plataformas**

#### **1. Área Critica:**

- Área de influencia de la actividad de Canyoning

#### **2. Medidas Preventivas:**

- Impedir la presencia de participantes (guías, clientes), que no estén sujetos a su respectiva línea de vida en la plataforma.
- Recordar la no manipulación del equipo de seguridad a los participantes.
- Chequear cerradura de mosquetones en las líneas de vida.
- No permitir la presencia de clientes en el área de operación de los guías y fotógrafos (borde de la plataforma).
- Previo al envío chequear: conexión a cuerda principal, cuerda secundaria (corroborar que esta esté debidamente conectada al guía de seguridad o upper belay), cerradura de mosquetones, sujeción de guantes, casco, hebillas del arnés, atención al lower belay guide, y cola de vaca del cliente.

#### **3. Medidas de Atención:**

- Reportar la situación a operaciones de Pure Trek.
- Asegurar la escena.
- Evaluar al paciente y comunicarse con la entidad competente (9-1-1). Dar primeros auxilios y realizar la extracción.
- Evacuar a los participantes a una zona segura.
- Un guía debe acompañar al paciente, el mismo debe tener conocimiento de lo sucedido.

#### **4. Responsables:**

- Guias y personal de la Operaciones.

### **Mordedura de Serpiente, Picadura de Avispa u Hormiga Bala**

#### **1. Área Critica:**

- Área de influencia de la actividad de Canyoning

#### **2. Medidas Preventivas:**

- Chequeo diario de senderos, plataformas y márgenes del río.
- Todos los participantes deben mantenerse dentro de los senderos.
- Alertar a los participantes sobre la presencia de este tipo de animales e insectos.

#### **3. Medidas de Atención:**

- Reportar la situación a operaciones de Pure Trek.
- Mantener una distancia prudente hasta que se el peligro se aleje.
- Detener toda operación (la presencia de una serpiente no implica la cancelación de la actividad), hasta que se haya controlado la situación.

- Si se da una mordedura o picadura el guía NO aplicara ninguna crema, medicamento, píldora o sustancia similar. La persona que acompaña al paciente debe comunicarse a oficina, esta a su vez contactará a la clínica cercana y transmitirá al guía las indicaciones a seguir.

#### **4. Responsables:**

- Guias y personal de la compañía.

### **Activación del Plan de Contingencias**

La activación de este plan de contingencias se dará en el momento mismo en que se crea una situación que puede poner en peligro el desarrollo de la actividad y que pueda poner en peligro la vida de los participantes (personal de la compañía y clientes).

En caso de que se presente una de las situaciones mencionadas anteriormente y que se determine o identifique daño físico hacia uno de los participantes (cliente, guía o fotógrafo), se procederá con la activación de los protocolos de emergencias estipulados en el Plan de Emergencias de Pure Trek Canyoning.

### **Planificación**

En la creación de las brigadas de emergencia, nos estamos asesorando directamente con instituciones como el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), SANAR, Bomberos de Costa Rica, Policía de Costa Rica y otros, para garantizar una coordinación efectiva y adecuada.

### **Perfil de integrantes de las brigadas**

El perfil óptimo para los miembros de las brigadas está basado en el siguiente currículo:

- Certificación en Primeros Auxilios y Reanimación Cardiopulmonar (RCP).
- Entrenamiento en Rescate Vertical.
- Conocimientos básicos en control de incendios.

### **Equipo que utilizar**

El equipo seleccionado para cada situación de contingencia se adquiere y califica rigurosamente para garantizar la seguridad de los afectados y proporcionar a los miembros del equipo las herramientas óptimas para llevar a cabo las acciones de manera eficiente.

Este equipo puede incluir:

- Cuerda de 13 mm de diámetro y 60 metros de longitud.
- Cobija térmica.
- Mosquetones de acero inoxidable con cierre de rosca.
- Poleas.
- Collar cervical.
- Férula de espalda.
- Sket (dispositivo de izado).
- Dispositivos manuales para ascender.
- Descensores.
- Arneses de rescate.
- Agarraderas.
- Cintas tubulares.

### **Respuesta de las brigadas**

Las brigadas de Pure Trek Canyoning pueden ofrecer respuestas rápidas y efectivas en diversas situaciones de emergencia, como:

- Rescate en caso de accidentes o lesiones durante la actividad de canyoning.
- Asistencia médica de primeros auxilios y RCP.
- Evacuación segura de clientes en caso de condiciones climáticas adversas, como tormentas eléctricas, fuertes lluvias o vientos.
- Control de incendios en áreas cercanas a las instalaciones o en el entorno natural donde se realiza la actividad.
- Ayuda en caso de personas extraviadas o desorientadas en el área del cañón.
- Rescate en caso de caídas o atrapamientos en el terreno rocoso o en el agua.
- Coordinación con servicios de emergencia externos, como bomberos o servicios médicos, cuando sea necesario.
- Apoyo logístico y de comunicación durante operaciones de búsqueda y rescate.
- Evaluación y gestión de riesgos para prevenir situaciones de emergencia.
- Asistencia en la implementación de protocolos de seguridad y procedimientos de evacuación.

## **Consideraciones**

En Pure Trek Canyoning, contamos con medidas específicas para situaciones de emergencia y contingencia:

1. Póliza de riesgos de trabajo: En caso de lesiones sufridas por nuestros empleados durante el ejercicio de sus funciones, disponemos de una póliza de riesgos de trabajo que cubrirá los gastos médicos y demás necesidades derivadas del incidente.
2. Póliza de Responsabilidad Civil: Para nuestros clientes, hemos contratado una póliza de Responsabilidad Civil que cubrirá todos los servicios médicos en caso de accidentes durante los tours.
3. Revisión y actualización de planes de contingencia: Nuestros planes de contingencia y emergencias son revisados con regularidad y adaptados según las circunstancias y necesidades cambiantes, garantizando así una respuesta eficaz ante cualquier eventualidad.

## **Transporte**

En el caso de emergencias relacionadas con el transporte de visitantes, ya sea con nuestras propias unidades o con vehículos subcontratados, se activará de inmediato el protocolo de emergencia:

1. Notificación a la Brigada de Emergencias: En caso de cualquier emergencia durante el transporte de visitantes, ya sea al entrar o salir de nuestras instalaciones, se comunicará de inmediato con la Brigada de Emergencias a través de radio o teléfono.
2. Coordinación de acciones: La Brigada de Emergencias tomará las medidas necesarias de manera inmediata, coordinando las acciones requeridas para abordar la emergencia de forma efectiva.

Algunas emergencias que pueden surgir durante el transporte incluyen:

- Amenazas Externas: Tales como deslizamientos de tierra, inundaciones, vientos huracanados, terremotos, caídas de árboles o ramas sobre la vía, cierres de carreteras y accidentes de tránsito.

- Amenazas Internas: Como fallas mecánicas en el vehículo, errores humanos, procedimientos incorrectos, mantenimiento inadecuado, entre otros.



---

## Capítulo VI: Manejo de Emergencias



## **Procedimientos generales**

### **Control de la situación**

- El guía con más experiencia, junto con el personal designado por el Comité de Emergencias, tomarán el control de la situación para garantizar la calma y seguridad de los clientes.
- Se activará el código de emergencia si alguien resulta herido o enfermo.
- Si es necesario, se solicitará ayuda externa, pero el personal de la empresa y el personal técnico capacitado se encargarán del rescate dentro del área del tour.
- Solo el personal médico calificado, como paramédicos, médicos identificados y bomberos, tendrá la autoridad para manejar la emergencia, con el personal de la empresa actuando como su asistente si es necesario.

### **Evaluación de situación**

- Priorizar la seguridad personal y de los clientes.
- Evaluar rápidamente el área de emergencia y el número de personas involucradas.
- Identificar cualquier peligro adicional y tomar medidas para evitar complicaciones.

### **Resolución de situación**

- Delegar responsabilidades claramente.
- Determinar quién llamará a la ambulancia y traerá suministros de apoyo como el botiquín, camilla o equipo necesario.
- Designar un asistente para proporcionar primeros auxilios si es necesario.
- Nombrar a alguien para cuidar y controlar a los clientes no involucrados.
- Planificar las acciones necesarias para abordar la emergencia.
- Actuar con rapidez y eficacia para garantizar la seguridad y el bienestar de todos.

### **Evacuación**

- Desalojar a los clientes de los elementos de manera segura y organizada.

- Preferir el uso de elementos permanentes como tiros o rapeles en lugar de instalar nuevos sistemas.
- Realizar rápeles de emergencia con cuidado y control.
- Estabilizar a cualquier persona herida o enferma antes de bajarla, utilizando el arnés de pecho u otro equipo de emergencia.
- Mantener a los clientes juntos en el suelo bajo el cuidado del personal hasta que puedan ser trasladados a un lugar seguro.
- Organizar el transporte para cualquier paciente que requiera atención médica.
- Se estima un tiempo máximo de evacuación de 10 minutos, aunque se requieren simulacros para una medición más precisa en situaciones reales.

### **Procedimientos de evacuación**

Para evacuar a los clientes de los elementos del tour, el guía a cargo iniciará la evacuación mediante señales de radio.

- Si la situación no representa un riesgo significativo, los clientes serán evacuados a través del tour de manera ágil.
- En situaciones más riesgosas, peligrosas o urgentes, los guías descenderán a los clientes mediante sistemas asistidos o bien a través de las rutas de evacuación. Si hay clientes en otra plataforma, se recibirán de manera rápida pero segura para permitir la evacuación.
- Durante el sendero de evacuación, un guía estará al frente del grupo y otro al final para mantenerlo unido. Para grupos grandes, se asignará más personal si es necesario.

### **Protocolo solicitud de personal especializado**

Para solicitar la ambulancia o servicio de emergencias, es crucial proporcionar la siguiente información:

- La ubicación precisa donde se requiere la ayuda o ambulancia.
- El número de personas involucradas.
- Sexo y edad del paciente.
- Detalles sobre el tipo de problema, incluyendo síntomas o signos específicos.

- Las acciones que el personal está llevando a cabo para ayudar al paciente en ese momento.
- Si se necesita algún equipo especial, como una ambulancia de doble tracción o equipo para rescate vertical.
- Mantenerse en línea para conocer el tiempo estimado de llegada del servicio de emergencias y enviar a alguien a la calle, sendero o entrada principal para guiar a la ambulancia a la escena.
- Informar al personal que está atendiendo o sacando al paciente sobre la llegada del servicio de emergencia o asistencia.

### **Daño de estructuras**

En caso de daños a los elementos del tour o área del tour:

- Cancelar el tour y evacuar los clientes de los elementos afectados.
- Observar la escena para recopilar detalles sobre los daños.
- Realizar arreglos provisionales para prevenir más daños, si es posible.
- Notificar inmediatamente a la Gerencia General de Pure Trek Canyoning.

### **Tormenta u otros eventos naturales**

En caso de una tormenta con rayos u otro evento natural:

- Cerrar el tour y evacuar los clientes de los elementos.
- Durante una tormenta eléctrica, los clientes no deben permanecer en los elementos del tour cuando los rayos caen dentro de un radio de 1 km del tour (3 segundos después entre ver la luz y escuchar el trueno).
- Avisar a la Gerencia de Operaciones.

### **Traslados a centros médicos**

En caso de tener una persona lastimada o enferma, de manera que no pueda continuar el tour de forma normal y deba ser trasladada inmediatamente a un centro médico:

- Tranquilizar a la persona y colocarla en una posición cómoda.
- Aflojar la faja del casco y quitar los guantes, pero no retirar el casco.
- Asegurarse de que el paciente y los demás clientes estén seguros y calmados.

- Solicitar ayuda por radio.
- Brindar primeros auxilios básicos según la capacitación del personal.
- Determinar si es necesario llamar al servicio de emergencia. Se debe llamar a la ambulancia en casos como:
  - Golpe fuerte en la cabeza, pecho o abdomen.
  - Fractura en cráneo, cuello, costillas, pelvis o fémur.
  - Hemorragia o sangrado importante.
  - Vómitos repetidos.
  - Infarto o dolor de pecho.
  - Pérdida de conciencia.
  - Cambio en el nivel de conciencia o desorientación.
  - Mordedura de serpiente.
  - Picadura de insectos con signos de reacción alérgica fuerte.
  - Problemas graves de respiración.
- Consideraciones: Evacuar otros clientes si es necesario.

### **Equipo y elementos del tour**

1. Foco de cabeza: Vida útil de 5 años. Sustituir si está roto, oxidado o falta alguna parte importante.
2. Casco: Vida útil de 5 años. Sustituir si está roto, desgastado o expuesto a químicos o altas temperaturas.
3. Guantes de cuero: Vida útil de 4 meses. Sustituir si están desgastados, rotos o expuestos a químicos o altas temperaturas.
4. Arnés de pecho: Vida útil de 3 años o 1500 usos. Sustituir si está desgastado, roto, expuesto a químicos o deformado.
5. Arnés de cintura: Vida útil de 3 años o 1500 usos. Sustituir si está desgastado, roto, expuesto a químicos o deformado.
6. Mosquetones de aluminio: Vida útil de 5 años. Sustituir si está deformado, roto o desgastado.
7. Mosquetones de acero: Vida útil de 5 años. Sustituir si está deformado, roto o desgastado.

8. Cintas: Vida útil de 3 años. Sustituir si están rotas, desgastadas o expuestas a químicos o altas temperaturas.
9. Línea de vida de dos colas: Vida útil de 3 años. Sustituir si está rota, desgastada o expuesta a químicos o altas temperaturas.
10. Línea de vida adicional: Vida útil de 3 años. Sustituir si está rota, desgastada o expuesta a químicos o altas temperaturas.
11. Ocho deportivos: Vida útil de 5 años. Sustituir si está deformado, roto o desgastado.
12. Ocho de rescate: Vida útil de 5 años. Sustituir si está deformado, roto o desgastado.
13. Ascensor de mano: Vida útil de 5 años. Sustituir si está roto, desgastado o tiene piezas faltantes.
14. Ascensor de pecho: Vida útil de 5 años. Sustituir si está roto, desgastado o tiene piezas faltantes.
15. Rapelera o marimba: Vida útil de 5 años. Sustituir si está rota, desgastada o tiene piezas faltantes.
16. Shunt: Vida útil de 5 años. Sustituir si está roto, desgastado o tiene piezas faltantes.
17. Esteros: Vida útil de 3 años. Sustituir si están rotos, desgastados o expuestos a químicos o altas temperaturas.
18. Polea para cuerdas: Vida útil de 5 años. Sustituir si está rota, desgastada o tiene piezas faltantes.
19. Poleas para cable: Vida útil de 5 años. Sustituir si están rotas, desgastadas o tienen piezas faltantes.
20. Anillas: Vida útil de 3 años. Sustituir si están rotas, desgastadas o expuestas a químicos o altas temperaturas.
21. Coordinos: Vida útil de 3 años. Sustituir si están rotos, desgastados o expuestos a químicos o altas temperaturas.
22. Cuerda: Vida útil de 3 años. Sustituir si está rota, desgastada o expuesta a químicos o altas temperaturas.
23. Mallones: Vida útil de 5 años. Sustituir si están oxidados, rotos o deformados.

24. Cable de acero: Vida útil de 5 años. Sustituir si está oxidado, roto o desgastado.
25. Abrazaderas: Vida útil de 5 años. Sustituir si están oxidadas, rotas o desgastadas.
26. Tornillos: Vida útil de 5 años. Sustituir si están oxidados, rotos o desgastados.
27. Estructuras metálicas: Vida útil de 5 años. Sustituir si están oxidadas, rotas o deformadas.
28. Estructuras de madera: Vida útil de 5 años. Sustituir si están rotas, desgastadas o afectadas por parásitos.
29. Tacos de madera: Vida útil de 5 años. Sustituir si están rotos, desgastados o afectados por parásitos.
30. Cinchas: Vida útil de 3 años. Sustituir si están oxidadas, rotas, deformadas o cristalizadas.
31. Pernos de ojo: Vida útil de 5 años. Sustituir si están oxidados, rotos o desgastados.
32. Pernos: Vida útil de 5 años. Sustituir si están oxidados, rotos o desgastados.
33. Tecle o pull if: Vida útil de 5 años. Sustituir si está roto, desgastado o tiene piezas faltantes.
34. Mordaza: Vida útil de 5 años. Sustituir si está rota, desgastada o tiene piezas faltantes.
35. Radio: Vida útil de 5 años. Sustituir si está roto o no funciona correctamente.
36. Pitos: Vida útil de 3 años. Sustituir si están rotos o no funcionan correctamente.

#### **Aspectos generales del equipo**

Los equipos deben ser protegidos contra cualquier factor que pueda dañarlos, divididos en dos categorías: metálicos y no metálicos.

No metálicos: Incluyen partes de tela, cuerda, arneses, língas de conexión, fajas en los cascos, etc.

- a) Rozamiento: Fajas de arnés pueden rozar con objetos extraños.

- b) Cortaduras: Contacto con objetos filosos como cuchillos, destornilladores, tornillos, orillas de plataformas, etc.
- c) Productos químicos: El nylon no debe tener contacto con ácidos, productos a base de petróleo, corrosivos o savia de los árboles.

Metálicos: Incluyen objetos metálicos como poleas, mosquetones, cascos, hebillas, mallones, etc.

- a) Fuerza excesiva: Puntos máximos de resistencia pueden dañarse con caídas, brincos u otras actividades no permitidas en el tour.
- b) Calor: Calor producido por fricción o fuego (cigarrillos) - No se permite fumar con el equipo puesto.
- c) Impacto: Fracturas internas por caídas superiores a los 2 metros de altura.

#### **Lista de causa de accidentes**

- Caída por error: Es fundamental que todos los elementos del tour cuenten con las barandas y sistemas de protección necesarios.
- Caída por no bloqueo de descensor: Es importante asegurarse de que los clientes comprendan las indicaciones sobre cómo realizar adecuadamente este procedimiento.
- Desmayo: Se debe observar al cliente antes de permitir su participación en el tour.
- Golpes y lesiones: Se deben proporcionar indicaciones claras a los clientes para evitar golpearse en los puntos de salida como a la hora de descender.
- Inversión: Puede ocurrir al soltar las manos o cuando los clientes tienen un peso considerable. Se recomienda el uso de pecheras para clientes con mayor peso.
- Lesiones musculares: Es importante instruir a los clientes sobre la postura adecuada para prevenir lesiones en la cabeza, brazos, hombros, cadera y piernas.
- Guante atrapado en descensor o figura 8: Ocurre cuando el cliente coloca la mano cerca del área de fricción figura 8-cuerda lo que puede resultar en lesiones en la extremidad. Se deben proporcionar las recomendaciones necesarias para evitar este tipo de lesiones.

- Cabello atrapado en descensor o figura 8: Esta situación se presenta cuando el cabello largo queda atrapado en la zona de fricción del descensor o la figura 8 con la cuerda, lo que puede ocasionar una experiencia desagradable que provoca dolor, susto, miedo o pánico. Se recomienda mantener siempre el cabello en la parte posterior de la cabeza para prevenir este tipo de incidentes.
- Pánico: El miedo o pánico excesivo puede causar que el cliente frene de manera precipitada o pierda el control. En estos casos, es crucial tranquilizar al cliente y demostrar profesionalismo.
- Quemaduras: Pueden ocurrir por roces con la cuerda del sistema de descenso. Es importante verificar que los visitantes siempre lleven puestos los guantes y evitar que tengan contacto con ciertos elementos.



THE ULTIMATE WATERFALL RAPPEL

---

## Capítulo VII: Manual de Mantenimiento



## **Introducción:**

Este manual tiene como objetivo proporcionar una guía exhaustiva para el mantenimiento efectivo de todas las instalaciones, equipos y sistemas operativos en Pure Trek Canyoning. Al seguir estos procedimientos, garantizamos la seguridad, funcionalidad y durabilidad de nuestras operaciones de turismo de aventura. Este manual se basa en estándares de la industria, las mejores prácticas y las regulaciones aplicables.

## **Infraestructura y Equipamiento:**

### **Plataformas y Estructuras de Apoyo:**

- Inspección visual detallada de todas las plataformas y estructuras de apoyo para identificar grietas, deformaciones o daños en la madera y componentes metálicos.
- Mantenimiento preventivo de la madera, incluyendo tratamientos contra la humedad, sellado y reparaciones según sea necesario para garantizar su integridad estructural.
- Verificación periódica de la estabilidad y fijación adecuada de todas las plataformas, pasarelas y estructuras relacionadas.

### **Anclajes y Sistemas de Seguridad:**

- Inspección regular de los sistemas de anclaje, asegurando su correcta instalación y resistencia de acuerdo con las especificaciones del fabricante y las regulaciones aplicables.
- Revisión minuciosa de los sistemas de frenado y sujeción para detectar signos de desgaste, corrosión u otros daños que puedan comprometer su funcionalidad.
- Lubricación y limpieza periódica de todos los componentes metálicos para prevenir la corrosión y garantizar un funcionamiento suave y seguro.

## **Equipamiento Personal:**

### **Arneses y Equipamiento de Protección:**

- Inspección visual antes y después de cada uso para detectar signos de desgaste, fisuras o daños en los arneses, cuerdas y otros equipos de protección personal.

- Lavado y mantenimiento regular de los arneses y guantes de acuerdo con las recomendaciones del fabricante para garantizar su limpieza y funcionalidad.
- Reemplazo oportuno de los elementos desgastados o dañados para mantener la integridad y seguridad del equipo de protección personal.

#### Cascos y Otro Equipamiento de Seguridad:

- Verificación periódica de la integridad de los cascos, mosquetones, descensores y otros equipos de seguridad antes de su uso, asegurando que no presenten grietas, golpes u otros daños que puedan comprometer su eficacia.
- Inspección detallada de los cascos en busca de signos de desgaste o daño estructural, con especial atención a las áreas de impacto.
- Reemplazo de los elementos que hayan alcanzado el final de su vida útil o que presenten defectos significativos de acuerdo con las recomendaciones del fabricante y las normativas aplicables.

#### Procedimientos Operativos:

##### Capacitación y Entrenamiento del Personal:

- Implementación de programas de capacitación y entrenamiento continuos para todo el personal en materia de seguridad, mantenimiento y procedimientos operativos.
- Actualización regular de los protocolos de seguridad en respuesta a cambios en las regulaciones, tecnologías o mejores prácticas de la industria.
- Supervisión constante del cumplimiento de los procedimientos operativos y protocolos de seguridad por parte del personal, con énfasis en la seguridad y la calidad del servicio al cliente.

#### Cumplimiento Normativo:

##### Normativas y Regulaciones:

- Seguimiento y cumplimiento estricto de todas las normativas y regulaciones locales, nacionales e internacionales aplicables al turismo de aventura y las operaciones de Pure Trek Canyoning.

- Mantenimiento de registros detallados de todas las inspecciones, mantenimiento y reparaciones realizadas en instalaciones y equipos, así como de la formación y certificación del personal.
- Colaboración activa con autoridades reguladoras y organismos de certificación para garantizar el cumplimiento continuo de los estándares de seguridad y calidad.

### **Informes y Registros:**

Bitácoras de Mantenimiento:

- Registro exhaustivo de todas las actividades de inspección, mantenimiento y reparación realizadas en las instalaciones y equipos, incluyendo fechas, detalles de las tareas realizadas y cualquier acción correctiva tomada.
- Documentación de los resultados de las inspecciones de seguridad y cualquier hallazgo relevante, junto con las medidas correctivas implementadas para abordarlos.

### **Protocolo de revisión de equipo**

#### **Generalidades**

- Pure Trek Canyoning cuenta con un Manual de Seguridad que identifica las acciones específicas a seguir en materia de seguridad tanto para los clientes como para el personal, adaptadas a cada actividad e instalación.
- Todas las actividades de seguridad se registran meticulosamente en la bitácora correspondiente, la cual se conserva y actualiza de forma periódica.
- Se mantiene un archivo organizado y actualizado con toda la documentación relacionada con los equipos y accesorios de seguridad, el cual se verifica in situ.
- El manual establece los procedimientos para llevar a cabo inspecciones y revisiones periódicas de las instalaciones y equipos, con el fin de mantener los estándares de seguridad.
- Se detallan los procedimientos a seguir en caso de emergencias que puedan afectar la seguridad y comodidad de los clientes y el personal.

- El responsable de seguridad está familiarizado con y aplica las recomendaciones de los servicios subcontratados en materia de seguridad, lo cual está debidamente documentado y archivado, verificable en el lugar.
- Se evidencia en el Manual de Seguridad que Pure Trek Canyoning cuenta con un programa de capacitación y actualización en seguridad, adaptado a cada actividad y al servicio al visitante.
- Todo el personal de la empresa cuenta con la capacitación adecuada para actuar en caso de emergencia en cualquiera de las actividades turísticas, según las funciones asignadas, respaldado por títulos de los guías.
- Como parte de su política de seguridad, la empresa tiene mecanismos establecidos para asegurar el cumplimiento de las medidas de mantenimiento conforme a su Manual de Mantenimiento.
- Mediante bitácoras, se verifica que los equipos de seguridad y protección para los clientes, como cascos, arneses y cuerdas, se revisen periódicamente, llevando un registro diario de su uso.
- Se controla el cumplimiento de las revisiones propuestas en el Manual de Mantenimiento a través del Manual de Seguridad.
- Se disponen de procedimientos de seguridad para verificar que las recomendaciones de las inspecciones periódicas se estén aplicando.
- Todos los elementos de equipo que no sean intuitivos en su funcionamiento disponen de instrucciones para su uso por parte del cliente, aunque únicamente son manipulados por los guías.
- Pure Trek Canyoning cuenta con el equipo técnico necesario para actuar en caso de emergencias, verificable en el lugar.
- Se asegura que el equipo de seguridad utilizado tenga certificación y garantía a nivel nacional e internacional para cumplir con su propósito.
- Se realizan inspecciones regulares para garantizar el cumplimiento de los estándares de seguridad.

## **Arneses**

Protocolo de revisión para arneses de guías y clientes (niños y adultos)

- Fajas: Se verificará que las fajas de la cintura y las piernas estén libres de fisuras, roces, desgaste o desprendimiento de las costuras. Se comprobará que las hebillas estén en perfecto funcionamiento, sin oxidación ni fisuras, y que no presenten puntas afiladas que puedan cortar las fajas. Asimismo, se inspeccionarán los puntos de anclaje para asegurarse de que no presenten roturas ni desprendimientos de la costura.
- Línea Primaria: Se examinará esta parte de nylon, la cual tiene una resistencia de 3.000 Kg y es la conexión principal a la polea, para asegurarse de que no tenga roturas en los extremos ni costuras desprendidas.
- Línea Secundaria: Se revisará la cinta tubular de nylon que soporta 3.000 Kg y que conecta los dos puntos de amarre del arnés con el mosquetón de seguridad. Se verificará que no presente desgaste, roces, fisuras o desprendimiento de las costuras.
- Mallón o Mosquetón triangular: Se inspeccionará este dispositivo metálico de conexión permanente, ubicado entre la línea primaria y el punto de amarre del arnés, para asegurarse de que no presente oxidación, fisuras, quebraduras o desgaste, y que esté completamente cerrado.

## **Cascos**

- Carcasa: Se inspeccionará en busca de fisuras, golpes, quebraduras o grietas que puedan comprometer su resistencia ante golpes o caídas de objetos. Se verificará que la carcasa esté libre de cualquier daño que pueda reducir su vida útil.
- Fajas: Se revisarán las fajas para asegurar que no presenten cortes ni fisuras que puedan comprometer su integridad estructural. Es importante garantizar que las fajas estén en óptimas condiciones para proporcionar un ajuste adecuado y seguro. Se recuerda que la vida útil de los cascos es de 3 años con bajo uso, 12 con uso regular y 6 meses con uso intensivo.

## **Guantes (adultos y niños)**

- Revisión diaria de su contextura: Se realizará una inspección diaria para detectar cualquier daño, desgaste o deterioro en la contextura de los

guantes. Se prestará especial atención a posibles roturas, desgarros o áreas comprometidas que puedan afectar su funcionalidad y seguridad.

- Lavado y secado general: Se procederá al lavado y secado regular de los guantes para mantener su limpieza e higiene. Este proceso contribuirá a prolongar la vida útil de los guantes y a garantizar condiciones óptimas de uso.
- Ruptura o destrucción de aquellos que agotaron su vida útil: Se retirarán de circulación aquellos guantes que hayan alcanzado el final de su vida útil, es decir, aquellos que presenten un deterioro significativo que comprometa su funcionalidad y capacidad de protección. Estos guantes serán debidamente desechados y reemplazados por unos nuevos para garantizar la seguridad del personal.

### **Mosquetones y figuras 8**

- Inspección visual detallada para detectar cualquier signo de desgaste, corrosión, deformación o daño visible en la superficie de los mosquetones y descensores.
- Probar el funcionamiento de los mosquetones para asegurarse de que abren y cierran correctamente, y que los mecanismos de bloqueo y liberación funcionan sin problemas.

### **Cuerdas**

- Se llevará a cabo una inspección de las cuerdas, verificando que la coraza no presente desprendimientos de fibras ni cortes o desgastes significativos. Se descartarán aquellas cuerdas que presenten puntos blandos o signos de deterioro que puedan comprometer su resistencia.

### **Revisión de anclajes**

- Anclajes: Se llevará a cabo una inspección exhaustiva para asegurar que los anclajes estén sólidamente fijados y no presenten desplazamientos bruscos que puedan comprometer su estabilidad durante el uso. Se verificará que no haya movimientos hacia la parte externa de la base de concreto o del árbol, evitando cualquier residuo de oxidación y agrietamiento en los ojales del anclaje o en la pieza metálica.

- **Abrazaderas:** Se llevará a cabo una inspección detallada de las abrazaderas, verificando la solidez de los tubos, la ausencia de grietas u oxidaciones en las partes metálicas, y asegurando que las gasas cuenten con el torque correcto. Además, se chequeará que no exista evidencia de desplazamientos bruscos que puedan afectar su funcionamiento.
- **Gasas:** Se verificará que todos los puntos de anclaje a árboles cuenten con sus debidos protectores y estén correctamente asegurados. Además, se inspeccionarán los puntos de anclaje a los marcos para asegurarse de que no sufran cortes o desprendimiento de hebras de cable que puedan comprometer su integridad.
- **Tornillos:** Se asegurará de que todos los tornillos estén completamente cerrados para evitar cualquier tipo de aflojamiento que pueda comprometer la seguridad del sistema.
- **Cables metálicos:** Se asegura que los cables metálicos no presenten signos de desgaste, corrosión, deformación o daño evidente, incluyendo grietas, cortes o roturas en el revestimiento metálico. Se verifica la seguridad de las conexiones del cable, inspeccionando los terminales, abrazaderas, nudos u otros accesorios de sujeción para asegurar que estén libres de desgaste. Además, se comprueba que los cables que soportan los anclajes y las líneas de vida estén libres de obstrucciones como ramas u otros obstáculos, verificando su tensión in situ.

## **Plataformas**

- **Estabilidad:** Se revisará la firmeza del marco de la plataforma para asegurar una excelente estabilidad.
- **Bases:** Se verificará que no haya grietas en el concreto, erosión o grietas en el área circundante, y que esté compacta.
- **Anclajes:** Se inspeccionarán los puntos de anclaje metálicos para garantizar que estén bien protegidos y asegurados, evitando cortes o desprendimiento de las hebras de cable.
- **Piso:** Se verificará que no haya grietas ni tablones en mal estado.
- **Barandas:** Se comprobará la solidez o tensión adecuada de las barandas.

## **Sistema de seguridad**

1. Pure Trek Canyoning demuestra cumplir con todos los sistemas y equipos de seguridad exigidos por las autoridades nacionales para la realización de sus actividades de turismo de aventura.
2. Todos los sistemas y equipos de seguridad son sometidos a las revisiones programadas por los fabricantes, instaladores o especialistas designados.
3. La empresa cuenta con mecanismos de seguimiento y verificación de sus sistemas de seguridad, lo que le permite llevar a cabo las inspecciones y revisiones establecidas en sus regulaciones internas.
4. Las instalaciones físicas de la empresa cuentan con señalizaciones visibles tanto preventivas como instructivas.
5. Pure Trek Canyoning dispone de un plan de emergencias detallado, que incluye instrucciones precisas para actuar en situaciones de crisis, adaptadas a la modalidad de servicio ofrecida.
6. Además, la empresa cuenta con un Plan de Contingencia, donde se han identificado las acciones a realizar en función de la modalidad de sus servicios. Este plan se encuentra de forma separada a este documento.
7. La realización de simulacros de incidentes es una práctica habitual, y se verifica que estos se lleven a cabo según los protocolos establecidos. Los resultados de los simulacros son registrados en una bitácora especializada para su posterior evaluación.
8. En caso de detectarse deficiencias significativas, ya sea por su importancia o por su repetición, el responsable de seguridad tomará las medidas necesarias y lo reportará para su corrección inmediata.



---

## Capítulo VIII: Anexos



**Área de lockers**

**Rancho entrada**

**Plataforma 1 y anclajes**

**Monkey Drop y anclajes**

**Plataforma 3 y anclajes**

**Plataforma 4 y anclajes**

**Plataforma 5 y anclajes**

**Rancho de salida**

**Arneses de guías**

**Arneses de clientes**

**Arneses de niños**

**Cascos**

**Cuerdas**

**Equipo de rescate**