






NTS-AV014	FECHA	09/02/2017
POLITICA DE CALIDAD DE SERVICIO	VERSION	000
RESPONSABLE: JAIME ECHEVERRI JURADO	CODIGO	PSCEG-AV014

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA VIGENCIA	N° DE SOLICITUD	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
00	2017-02-09	00	Generación del Documento

CONTROL DE APROBACIÓN

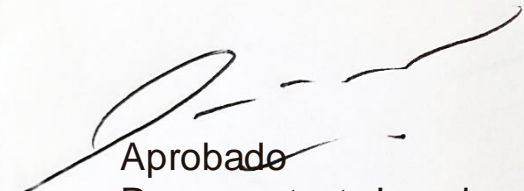
REVISÓ	FIRMA: 	APROBÓ	FIRMA: 
	CARGO: <i>Líder de Certificación</i>		CARGO: <i>Representante Legal</i>
	FECHA: 2017-02-09		FECHA: 2017-02-09

	NTS-AV014	FECHA	09/02/2017
	POLITICA DE CALIDAD DE SERVICIO	VERSION	000
	RESPONSABLE: JAIME ECHEVERRI JURADO	CODIGO	PSCEG- AV014

POLITICA DE ACTIVIDAD DE CABALGATA EN TURISMO DE AVENTURA

En el Campo Ecológico Gramalote, Agencia Operadora de Turismo; buscamos conservar el medio ambiente y propender por las buenas prácticas ambientales, culturales y tradiciones de la cultura llanera en busca de conservar, mantener y hacer buen uso de nuestros recursos naturales y nuestra principal actividad con el recurso equino con el que contamos, así podemos promover las tradiciones y sabidurías ancestrales informando a todo nuestro personal y visitantes la búsqueda de nuestras raíces en un ambiente sostenible social, cultura y económico; en un ambiente seguro con buenas practicas cumpliendo con la legislación colombiana, con políticas de calidad, servicio al cliente, sostenibilidad y certificación


 Revisado
 Líder de Certificación


 Aprobado
 Representante Legal



NTS-AV014	FECHA	09/02/2017
POLITICA DE CALIDAD DE SERVICIO	VERSION	000
RESPONSABLE: JAIME ECHEVERRI JURADO	CODIGO	PSCEG- AV014


POLITICA DEL SERVICIO

Somos una organización dedicada a realizar Cabalgatas ecológicas en el departamento del Meta, con una variedad de servicios complementarios; manteniendo una filosofía de excelencia en el servicio al cliente, con óptima planeación y mejorando cada día la seguridad de nuestros visitantes y conscientes de la importancia de nuestros clientes y usuarios, hemos establecido como nuestra política de calidad, garantizar plenamente su satisfacción mediante la prestación de servicios de cabalgatas ecológicas basados en los tres pilares de sostenibilidad ambiental, sociocultural, económica identificando y cumpliendo los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente nuestro desempeño.

Nuestros objetivos de calidad son:


1. Hacer seguimiento y medición de la satisfacción de los clientes y usuarios respecto a los servicios ofrecidos por la organización.
2. Desarrollar acciones correctivas para solucionar situaciones no conformes asociadas a la prestación de servicios.
3. Identificar y darle cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios relacionados con la prestación del servicio.

Sensibilizar a los colaboradores de la organización respecto a la importancia de la prestación de un servicio acorde a lo establecido por la organización

	NTS-AV014	FECHA	09/02/2017
	POLITICA DE CALIDAD DE SERVICIO	VERSION	000
	RESPONSABLE: JAIME ECHEVERRI JURADO	CODIGO	PSCEG-AV014

DEFINICIONES

1. **OBJETO:** Esta norma técnica sectorial establece los requisitos que deben cumplir las agencias de viajes para la operación de actividades de cabalga en Turismo de aventura.
2. **ALCANCE** Esta norma es aplicable a todos los colaboradores de Campo Ecológico Gramalote..
3. **REFERENCIAS NORMATIVAS;** Los siguientes documentos normativos referenciados son indispensables para la aplicación de este documento normativo. Para referencias fechadas se aplica únicamente la edición citada. Para referencia no fechadas se aplica la última edición del documento referenciado. (Incluida cualquier corrección).
 - **NTS-GT011**, Norma de Competencia Laboral. Conducción de grupos en recorridos de Cabalgatas
 - **NTS-ISO31**, Gestión de Riesgos.
4. **DEFINICIONES:** Para los propósitos de este documento normativo, se aplica los siguientes términos y definiciones.
 - 4.1 **ACCIONERAS:** Pieza de cuero que sujeta a la silla de montar las dos argollas que sostienen las estriberas.
 - 4.2 **APEROS:** Todos aquellos elementos de uso de la cabalgadura necesarios para que pueda ser montad tales como la silla de montar, la rienda, el bocado y similares
 - 4.3. **ARRIEROS:** Expertos en manejo de cargueros, silleros y conocedor de la zona donde se realiza la actividad de cabalgata.
 - 4.4 **CABALGADURA:** Todo equino factible de ser montado, de edad y condición en capacidad de trabajar, sea como carguero o sillero con buen estado físico para soportar esfuerzo.
 - 4.5 **CABALGATA.** Actividad en la que varias personas se reúnen para montar cabalgaduras y que permiten acceder a zonas preferentemente agrestes por medio de senderos o rutas identificadas.
 - 4.6 **CABALLADA.** Manada o rebaño de caballos o de caballos y lleguas.
 - 4.7 **CAPACIDAD TECNICA:** Es la aptitud, talento, cualidad o condición física con que dispone el usuario para el buen ejercicio de la actividad de cabalgata.
 - 4.8 **EQUINO.** Se dice de los mamíferos perisodáctilos que tiene cada extremidad terminada en un solo dedo ejemplo el caballo y el asno.
 - 4.9 **ESTRIBOS** Pieza de metal, madera o cuero en el que el jinete apoya el piel.

	NTS-AV014	FECHA	09/02/2017
	POLITICA DE CALIDAD DE SERVICIO	VERSION	000
	RESPONSABLE: JAIME ECHEVERRI JURADO	CODIGO	PSCEG- AV014

4.10 MONTURA: Conjunto de Elementos para uso de la cabalgadura como: Jaquima o cabezal, cabestro o pisador, freno, riendas, alfombra, silla de montar y estribos.

4.11 PUNTOS DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE: Son los puntos definidos en el recorrido, para montar o desmontar la cabalgadura, según lo requiera el programa establecido.

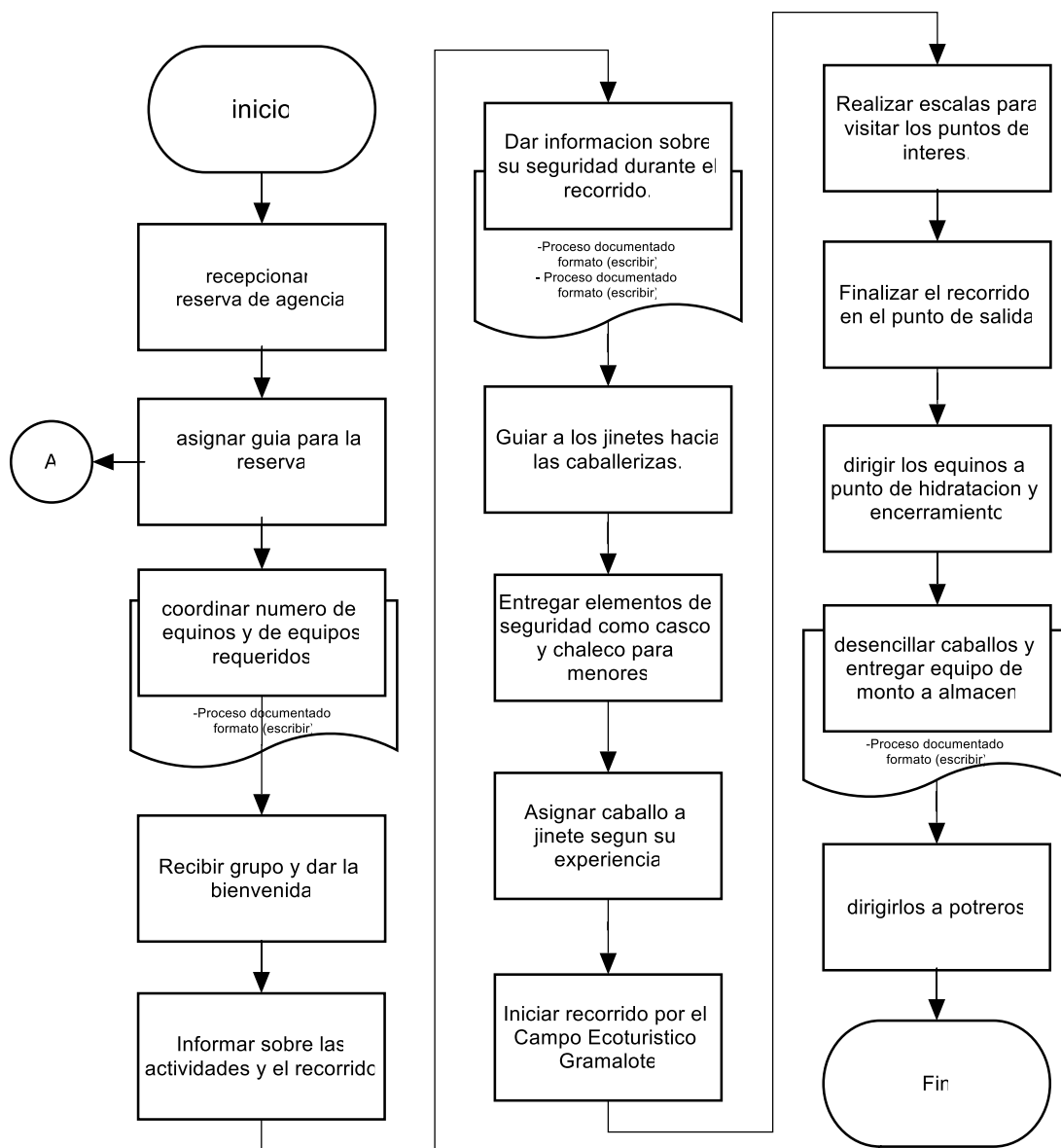
4.12 PUNTOS DE HIDRATACIÓN PARA CABALGADURAS: Son los puntos definidos para hidratar la cabalgadura, según lo requiera el programa establecido.

4.13 PUNTOS DE HERRERIA; Son todos los sitios establecidos para realizar todas las labores de podología y herrería de los equinos.

4.14 TURISMO DE AVENTURA: Son actividades lúdicos-recreativas alrededor de los elementos Aire, tierra, agua, que genera riesgo controlado en contacto directo con la naturaleza.



<p style="text-align: center;">NTS-AV014</p> <p style="text-align: center;">POLITICA DE CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>RESPONSABLE: JAIME ECHEVERRI JURADO</p>	FECHA	09/02/2017
	VERSION	000
	CODIGO	PSCEG-AV014





NTS-AV014

FECHA

09/02/2017

POLITICA DE CALIDAD DE SERVICIO

VERSION

000

RESPONSABLE:
JAIME ECHEVERRI JURADO

CODIGO

PSCEG-
AV014

PROTOCOLO DE SERVICIO

