

## PLAN DE PREVENCIÓN Y MANEJO DE RIESGOS

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>2. OBJETIVO .....</b>	<b>2</b>
<b>3. ALCANCE.....</b>	<b>2</b>
<b>4. ORGANIGRAMA Y RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>2</b>
<b>5. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS.....</b>	<b>3</b>
5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS GENERALES ASOCIADOS SEGÚN SU ORIGEN: ANTRÓPICO O NATURAL. ....	3
5.2. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS ESPECÍFICOS .....	3
5.2.1. Probabilidad .....	3
5.2.2. Magnitud.....	4
5.2.3. Exposición al Riesgo .....	4
5.2.4. Índice de Riesgo .....	4
<b>6. ACCIONES PREVENTIVAS PARA MINIMIZAR RIESGOS.....</b>	<b>7</b>
<b>7. PROTOCOLO DE ACCIÓN ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA Y/O IMPREVISTOS:.....</b>	<b>8</b>
7.1. ACCIONES GENERALES: .....	8
7.2. ACCIONES ESPECÍFICAS: .....	8
7.2.1. Riesgos de origen Antrópico.....	8
7.2.2. Riesgos de Origen Natural .....	11
<b>8. REGISTROS.....</b>	<b>20</b>
<b>9. EVALUACIÓN Y CONTROL DEL PLAN DE MANEJO DE PREVENCIÓN Y MANEJO DE RIESGOS.....</b>	<b>20</b>
<b>10. ANEXOS .....</b>	<b>21</b>
10.1. ANEXO 1. ELEMENTOS DE UN BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS.....	21
10.2. ANEXO 2. REGISTRO DE INCIDENTES Y ACCIDENTES .....	23
10.3. ANEXO 3. NÚMEROS DE EMERGENCIA.....	25

<b>Versión:</b> 01	<b>Fecha de Aprobación:</b>	
<b>Realizado por:</b> Nombre Cargo	<b>Revisado por:</b> Nombre Cargo	<b>Aprobado por:</b> Nombre Cargo

## **1. INTRODUCCIÓN**

LOFPULLI TURISMO E.I.R.L, es una empresa tour operadora que ofrece turismo cultural y de naturaleza, a través de actividades que dan a conocer el patrimonio natural y cultural del Territorio Costa Araucanía y sus alrededores.

Nuestros tours y rutas principales son las siguientes:

- ✓ Circuito por Txen-Txen y Kai Kai Cerros Místicos
- ✓ Arte y conocimiento Mapuche en el Lago Budi
- ✓ Excursión en Kayak en el Lago Budi
- ✓ Programa Vida Mapuche en Llaguepulli
- ✓ Programa Mapuche Lafquenche
- ✓ Excursión Naturaleza y Cultura Ancestral
- ✓ Excursión Isla Cueva del Zorro
- ✓ Excursión Trekking Literario Pablo Neruda

Con la finalidad de entregar a nuestros clientes un servicio de calidad, considerando los riesgos que nuestra actividad puede implicar, hemos realizado una evaluación de riesgos de cada uno de nuestros productos turísticos ofertados.

El siguiente Plan de Prevención y Manejo de Riesgos consideró una evaluación de los siguientes aspectos:

- ✓ Las características de los productos turísticos.
- ✓ Las instalaciones donde se entregan los productos turísticos.
- ✓ Los equipos y materiales de trabajo existentes.
- ✓ Los agentes químicos, físicos y biológicos presentes.
- ✓ La propia organización y ordenación en la medida en que influyan en la magnitud de los riesgos.

## **2. OBJETIVO**

Evaluar los riesgos asociados a nuestras actividades para prevenir su impacto y manejarlos adecuadamente en el momento de su ocurrencia.

## **3. ALCANCE**

El alcance de este plan son todas nuestras actividades turísticas.

## **4. ORGANIGRAMA Y RESPONSABILIDADES**

- ✓ El Gerente de la Empresa deberá procurar que todos los trabajadores de la empresa conozcan este Plan de prevención y manejo de riesgos.
- ✓ El Guía de cada tour dará a conocer en primera instancia los riesgos implicados en la actividad a realizar y cuál es el protocolo de prevención y manejo de éstos riesgos. Además deberá velar por el cumplimiento del presente plan.
- ✓ Encargado de Operaciones/Administrativo: Deberá encargarse de la logística necesaria ante cada situación de riesgo en los tours.

## 5. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

### 5.1. Identificación de Riesgos Generales Asociados según su Origen: Antrópico o Natural.

RIESGOS	TIPO DE RIESGO / EMERGENCIAS
<b>ANTRÓPICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cliente se accidenta o sufre enfermedad durante el programa de viaje</li> <li>✓ Cliente es víctima de delitos (hurtos y robos)</li> <li>✓ Clientes es víctima de delitos sexuales</li> <li>✓ Cliente consumidor de drogas y alcohol</li> <li>✓ Cliente víctima de intoxicación</li> <li>✓ Cliente víctima de extravíos</li> <li>✓ Accidente vehicular</li> <li>✓ Incendios estructurales</li> <li>✓ Accidente vehicular</li> <li>✓ Riesgos de trayecto por actos de violencia</li> </ul>
<b>NATURAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Malas condiciones climáticas</li> <li>✓ Temporales de viento</li> <li>✓ Aluviones</li> <li>✓ Incendios forestales</li> <li>✓ Inundaciones</li> <li>✓ Terremotos</li> <li>✓ Tsunami</li> </ul>

### 5.2. Identificación y Evaluación de Riesgos Específicos

La evaluación de los riesgos asociados a nuestros tours se realiza a través del análisis de las variables Probabilidad, Magnitud y Exposición al riesgo, siguiendo la Guía para la Implementación de Normas de Calidad Turística Turismo Aventura de SERNATUR. A continuación se presenta la escala de las variables y la evaluación de riesgos:

#### 5.2.1. Probabilidad

Para determinar la probabilidad de ocurrencia en riesgos de origen antrópico, se establece como marco referencial a los accidentes acontecidos en registros históricos de accidentabilidad.

VALOR	CONCEPTO	PROBABILIDAD
1	Baja	Sin registro histórico/1 evento cada 5 años
2	Media	Registro de 1 evento cada 2 años y medio
3	Alta	Registro de 1 evento cada año
4	Muy alta	Registro de más de 1 evento por año

### 5.2.2. Magnitud

La magnitud se estima considerando la posibilidad cierta del mayor daño probable.

VALOR	CONCEPTO	MAGNITUD
1	Baja	Lesiones leves, no requieren atención médica de urgencia/Pérdidas económicas recuperables a corto plazo.
2	Media	Lesiones medianamente graves no incapacitantes, puede o no requerir atención médica de urgencia/Pérdidas económicas recuperables para la organización a mediano plazo.
3	Alta	Lesiones graves de carácter incapacitante y/o de difícil recuperación, requieren atención de urgencia/Pérdidas económicas recuperables para la organización a largo plazo.
4	Muy alta	Muerte de personas/Pérdidas económicas irre recuperables para la organización.

### 5.2.3. Exposición al Riesgo

Se debe evaluar la significancia de los diferentes eventos, tanto en relación al número de personas involucradas, como el nivel de impacto sobre los recursos y patrimonios de la empresa.

VALOR	CONCEPTO	EXPOSICIÓN
1	Baja	Circunscribe a 1 persona/Involucra los recursos específicos de un circuito o programa
2	Media	Afecta de 2 a 5 personas/Involucra los recursos operativos de la agencia
3	Alta	Afecta a más de 5 personas (límite 10)/Involucra todos los recursos de la organización
4	Muy alta	Afecta a muchas personas directamente relacionadas con la organización (turistas y guías) e indirectas (comunidad)/Involucra todos los bienes y recursos de la organización y sus propietarios.

### 5.2.4. Índice de Riesgo

El análisis de estas variables Probabilidad, Magnitud y Exposición dará un índice (I) que permitirá categorizar los riesgos. Este índice se obtiene del promedio de los valores de las variables (P, M y E) y, en caso de resultar un decimal, se aproxima a la unidad inmediatamente superior. Este Índice permite priorizar los riesgos, de manera de determinar acciones destinadas a controlarlos.

ACTIVIDAD	RIESGO	ORIGEN (ANTRÓPICO O NATURAL)	CAUSA	CONSECUENCIA	PROBAB.	MAGNITUD	ESCALA	INDICE DE RIESGO
Circuito por Txen-Txen y Kai Kai Cerros Místicos	Caída del turista por actividad de cabalgata	Antrópico	Domesticación deficiente. Encuentro con vehículos. Turista desconoce la actividad.	Golpes y contusiones / Lesiones graves	Alta (3)	Baja (1)	Baja (1)	2
	Terremoto y Tsunami	Natural		Lesiones leves / muerte	Baja (1)	Alta (3)	Alta (3)	3
Arte y conocimiento Mapuche en el Lago Budi	Riesgo de caída desde carreta	Antrópico	Domesticación deficiente. Bueyes se asustan.	Golpes y contusiones / Lesiones graves	Baja (1)	Baja (1)	Baja (1)	1
	Riesgo de caída desde bote	Antrópico / Natural	Perdida de equilibrio. Malas condiciones climáticas.	Lesiones leves	Baja (1)	Baja (1)	Baja (1)	1
Excursión en Kayak en el Lago Budi	Riesgo de caída desde kayak	Antrópico / Natural	Perdida de equilibrio. Malas condiciones climáticas.	Lesiones leves / graves	Muy alta (4)	Baja (1)	Baja (1)	2
Programa Vida Mapuche en Llaguepulli	Caída del turista por actividad de cabalgata	Antrópico	Domesticación deficiente. Encuentro con vehículos. Turista desconoce la actividad.	Golpes y contusiones/Lesiones graves	Alta (3)	Baja (1)	Baja (1)	2
	Riesgo de caída desde carreta	Antrópico	Domesticación deficiente. Bueyes se asustan.	Golpes y contusiones / Lesiones graves	Baja (1)	Baja (1)	Baja (1)	1
	Riesgo de caída desde bote	Antrópico / Natural	Perdida de equilibrio. Malas condiciones climáticas	Lesiones leves	Baja (1)	Baja (1)	Baja (1)	1

ACTIVIDAD	RIESGO	ORIGEN (ANTRÓPICO O NATURAL)	CAUSA	CONSECUENCIA	PROBAB.	MAGNITUD	ESCALA	INDICE DE RIESGO
Excursión Naturaleza y Cultura Ancestral	Golpes y caídas jugando Palin	Antrópico	El juego	Golpes y contusiones	Muy Alta (4)	Baja (1)	Baja (1)	2
Excursión Isla Cueva del Zorro	Riesgo de caída desde bote	Antrópico / Natural	Perdida de equilibrio Malas condiciones climáticas	Lesiones leves	Baja (1)	Baja (1)	Baja (1)	1
Excursión Trekking Literario Pablo Neruda	Lesiones durante el trekking	Antrópico	Caída a nivel de piso	Lesiones leves	Baja (1)	Baja (1)	Baja (1)	1

**6. ACCIONES PREVENTIVAS PARA MINIMIZAR RIESGOS**

<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia</b>
Los guías y sus respectivos asistentes contarán con curso de primeros auxilios, para lo cual se priorizará la contratación de profesionales que tengan ésta certificación.	Gerente	Cuando corresponda
Informar y/o capacitar a los guías y asistentes de viaje acerca del procedimiento de manejo de riesgos.	Gerente	Cuando corresponda
Mantener vigentes los seguros de asistencia en viaje de todos los pasajeros.	Encargado de Operaciones	Cuando corresponda
Revisión del botiquín de primeros auxilios por parte de Guía de turismo, previo a la entrega del programa turístico (Anexo 1).	Guía de Turismo	Antes de cada programa
El guía deberá informarse de los planes de emergencia del destino turístico donde se opere, además de las condiciones climáticas del lugar a visitar.	Encargado de operaciones	Antes de cada programa
El guía deberá informarse de los planos de evacuación en caso de tsunami, cartas de inundación, zona de seguridad y puntos de encuentro	Guía de Turismo	Antes de cada programa
El guía realizará una charla previa al desarrollo de los programas turísticos, donde entregue información respectiva a los riesgos potenciales de la actividad, procurando siempre incentivar el autocuidado por parte del cliente. Además dará a conocer el código del turista responsable.	Guía de Turismo	Al iniciar servicios
Los clientes deben completar y firmar el documento "Información Médica", antes de realizar el o los programas turísticos.	Encargado de Operaciones	Confirmación de Reservas
Para cabalgatas y paseo en carreta: No se utilizarán animales con problemas de amansamiento. Se chequearán los implementos con anterioridad al inicio de la actividad. Se darán instrucciones a los clientes en técnicas de cabalgata y procedimientos de seguridad en caso de desbocamiento.	Guía de Turismo / Encargado de Operaciones	Antes de cada programa
Para excursión en kayak y bote: Evaluación de las condiciones climáticas Se chequearán los implementos con anterioridad al inicio de la actividad. Se darán instrucciones a los clientes en técnicas de autoprotección y autorescate.	Guía de Turismo / Encargado de Operaciones	Antes de cada programa

## 7. PROTOCOLO DE ACCIÓN ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA Y/O IMPREVISTOS:

### 7.1. Acciones Generales:

- ✓ Ante una situación de emergencia o imprevisto el guía de turismo debe informar de forma inmediata (dentro de lo posible) al Encargado de operaciones y/o Gerente.
- ✓ El guía de turismo debe mantener la calma personal y de los turistas.
- ✓ El guía de turismo debe asistir y acompañar al turista en todo momento.

### 7.2. Acciones Específicas:

#### 7.2.1. Riesgos de origen Antrópico

<i>Riesgos de Origen Antrópico</i>		
<b>Riesgo</b>	<b>Acción a ejecutar</b>	<b>Responsable</b>
Cliente se accidenta durante el programa de viaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Prestar las asistencias de urgencia mientras se traslada al servicio médico más cercano para las asistencias correspondientes y/o espera la llegada de los servicios de urgencia pertinente.</li> <li>✓ Verificar si el cliente cuenta con un seguro de asistencia en viaje y entregar la información correspondiente al seguro y al cliente para el tratamiento indicado según el caso.</li> </ul>	Guías de turismo / Encargado de operaciones
Cliente víctima de delitos durante el programa de viaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En caso de delitos materiales o hurto, asistir al cliente y acompañarlo al retén de carabinero más cercano (Siempre y cuando exista una brecha de tiempo en las actividades, y exista un ayudante de guía de turismo, NUNCA ABANDONAR AL GRUPO). Si es un caso particular, solicitar apoyo a coordinación a cargo y continuar con las actividades del grupo.</li> <li>✓ En caso de un delito que tenga daño físico se debe asistir al cliente en la atención primaria. Posterior a eso acompañar al retén de carabineros para realizar la denuncia si él lo necesita. (En ningún caso el guía debe presentar un testimonio que lo involucre en procesos judiciales a futuro).</li> <li>✓ Si el delito se produce en un establecimiento de alojamiento (cuando aplique) y ésta cuenta con cámaras de seguridad, apoyarse en las grabaciones antes de emitir alguna acción y siempre mantener informado al Encargado de operaciones.</li> </ul>	Guías de turismo / Encargado de Operaciones

<b>Riesgos de Origen Antrópico</b>		
<b>Riesgo</b>	<b>Acción a ejecutar</b>	<b>Responsable</b>
<p>Cliente víctima de intoxicación durante el programa de viaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asistir a la víctima y asignar rol de llamadas a alguien, sí y solo sí, esto es necesario.</li> <li>✓ Trasladar al cliente hacia el servicio médico más cercano para las asistencias correspondientes.</li> <li>✓ Verificar si el cliente cuenta con un seguro de asistencia en viaje y entregar la información correspondiente al seguro y al cliente para el tratamiento indicado según sea el caso.</li> <li>✓ <i>En caso de tener una intoxicación por alergia a algún alimento, se considera enfermedad pre-existente siempre y cuando el pasajero tenga conocimiento de su diagnóstico previamente a realizar el viaje.</i></li> <li>✓ <i>Ningún seguro cubre intoxicación etílica. Sin embargo, se debe realizar la atención primaria o de urgencias de igual manera.</i></li> </ul>	<p>Guías de turismo / Encargado de Operaciones</p>
<p>Cliente víctima de enfermedades durante el programa de viaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Prestar la asistencia de urgencia al cliente.</li> <li>✓ En ningún caso el Guía de Turismo, debe proporcionar medicamentos sin previa receta médica.</li> <li>✓ En caso de tener un seguro contratado se debe contactar a la central telefónica del seguro correspondiente.</li> </ul>	<p>Guías de turismo / Encargado de Operaciones</p>
<p>Cliente víctima de extravíos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El tour operador no se hace cargo de pérdida de objetos personales de los clientes. Sin embargo, en el caso de que una maleta se pierda estando en Aeropuerto, hay que evaluar si el cliente tiene contratado un seguro de asistencia para equipaje y se deben seguir los protocolos del aeropuerto involucrado.</li> <li>✓ En el caso de una maleta extraviada durante la recepción y/o finalización del servicio dentro del bus o transfer se debe informar al proveedor la situación, confirmar que el equipaje se quedó dentro del vehículo y solicitar el regreso dentro de las 24 horas.</li> <li>✓ <i>Nota: Cada vez que el Guía de turismo finaliza un viaje, se debe revisar el bus para evitar que quede equipaje u objetos de los clientes.</i></li> </ul>	<p>Guías de turismo / Encargado de Operaciones</p>
<p>Cliente sufre un Accidente Vehicular</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asistir a la víctima y derivar las llamadas a alguien si es necesario.</li> <li>✓ En caso de tener un seguro contratado se debe contactar a la central telefónica correspondiente, quienes derivaran al centro asistencial (Público o Privado) más cercano a la víctima.</li> </ul>	<p>Guías de turismo / Encargado de Operaciones</p>

<b>Riesgos de Origen Antrópico</b>		
<b>Riesgo</b>	<b>Acción a ejecutar</b>	<b>Responsable</b>
Incendios Estructurales	<p>Si los clientes se encuentran frente a un incendio estructural de cabaña, hotel, recinto cerrado, etc.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contactar a los bomberos de la zona <b>(132)</b>. Indicar lugar, personas involucradas y condiciones del incendio.</li> <li>✓ Mantener la calma y solicitar al cliente afectado que debe salir inmediatamente, agachado, gateando y buscando las salidas.</li> <li>✓ No se deben utilizar ascensores.</li> <li>✓ Antes de abrir una puerta, se debe palpar con el dorso de la mano. Si se calienta, se debe buscar otra alternativa.</li> <li>✓ Si se abre una puerta, se aconseja que sea con el hombro y lentamente. Si al hacerlo entra humo y calor, se debe cerrar bien la puerta.</li> <li>✓ Si no se puede evacuar se debe remover cortinas y otros artículos combustibles que están cerca del fuego mientras llega el rescate.</li> <li>✓ De existir algún daño físico a causa de un incendio, se debe realizar la activación del seguro, siempre y cuando el cliente lo tenga contratado, de no tener contratado un seguro de asistencia en viaje, se debe trasladar a las víctimas al centro asistencial público o privado más cercano para diagnóstico médico. De solo ser quemaduras leves o heridas tratables, se puede realizar curaciones con el botiquín de primeros auxilios.</li> </ul>	Guías de turismo / encargado de Operaciones
Materiales Peligrosos	<p>En caso de estar frente a una emergencia por derrame de materiales peligrosos: Se debe alejar inmediatamente de la zona afectada, a lo menos dos cuadras (200 metros).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Si no hay personal de emergencia en el lugar, comunicarse con bomberos <b>132</b> o carabineros <b>133</b>. Si la emergencia es en el mar, lago o río llamar a DIRECTEMAR al <b>137</b>.</li> <li>✓ Si existe disponibilidad, se ofrece al cliente la opción de cambiar la fecha para la excursión, o cambiar la actividad por otra actividad que pueda ejecutarse.</li> </ul>	Guías de turismo / Encargado de Operaciones

**7.2.2. Riesgos de Origen Natural**

<b>Riesgos de Origen Natural</b>		
<b>Riesgo</b>	<b>Acción a ejecutar</b>	<b>Responsable</b>
Malas condiciones climáticas en destino	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Si existe disponibilidad, se ofrece al cliente la opción de cambiar la fecha para la excursión, o cambiar la actividad por otra actividad que pueda ejecutarse bajo malas condiciones climáticas en el destino.</li> </ul>	Guías de turismo / Encargado de Operaciones
Aluviones	<p>Si la zona a visitar tiene riesgo de aluvión o se presenta en alguna actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se debe informar al Encargado de Operaciones, quien mantendrá informado a los familiares del cliente y proporcionará contención.</li> <li>✓ El guía debe acceder a los planos de evacuación y de la zona de seguridad entregados por ONEMI. De no existir un área definida, alejarse de los cursos de ríos, esteros y quebradas.</li> <li>✓ Si se encuentra el grupo ubicado en la cordillera, pre cordillera, no ubicarse en quebradas u hondonadas en días de lluvia.</li> <li>✓ Si el aluvión se está acercando y no se logra llegar a una zona segura, se debe buscar protección en la parte más alta de un inmueble (pisos superiores de casa, techos o edificios u otra estructura).</li> <li>✓ Si los pasajeros se encuentran a bordo de un vehículo se debe evitar el área afectada.</li> <li>✓ Retornar con el grupo siempre y cuando las autoridades lo recomienden.</li> <li>✓ De existir algún daño físico, se debe realizar la activación del seguro, de no tener contratado un seguro de asistencia en viaje, se debe trasladar a las víctimas al centro asistencial público o privado (según la previsión del cliente y la gravedad) más cercano para diagnóstico médico.</li> </ul>	Guías de turismo / Encargado de Operaciones

<b>Riesgos de Origen Natural</b>		
<b>Riesgo</b>	<b>Acción a ejecutar</b>	<b>Responsable</b>
Erupciones Volcánicas	<p>Si la zona a visitar tiene riesgo de Erupción Volcánica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acceder a los planos de evacuación y áreas peligrosas entregados por SERNAGEOMIN, ONEMI y/o municipio respectivo.</li> <li>✓ Si se siente u observa anomalías (sismicidad, fumarolas, ruidos u otros) el guía de turismo debe informar a Carabineros (<b>133</b>), y ONEMI <b>452747070</b>.</li> <li>✓ El Encargado de Operaciones, mantendrá informado a los familiares del cliente.</li> <li>✓ En caso de estar en zona de riesgo, mantener la calma y evacuar la zona de peligro y si existe disponibilidad, se ofrece al cliente la opción de cambiar la fecha para la excursión, o cambiar la actividad por otra actividad que pueda ejecutarse.</li> <li>✓ En caso de caída de ceniza durante la estadía en el establecimiento de alojamiento del destino visitado se deben cerrar todas las ventanas, puertas y conductos de ventilación. Cubrir con paños húmedos los espacios que quedan alrededor de las ventanas y puertas.</li> <li>✓ En caso de caída de cenizas con los pasajeros a bordo del bus, alejarse de los fondos del valle, dirigirse en altura por las vías de evacuación establecidas. No cruzar quebradas ni ríos.</li> <li>✓ De iniciarse la evacuación indicada por las autoridades, solicitar al proveedor del establecimiento de alojamiento cortar energía eléctrica y cerrar pasos de agua y gas.</li> <li>✓ Al momento de trasladar a los pasajeros desde sus cabañas o sitio de estadía hacia el bus para evacuar, se les debe recomendar el uso de mascarilla o paño húmedo que cubra su nariz y boca. Si no se tiene mascarilla, utilizar la parte delantera de la camisa. Recomendar la utilización de gafas con protección lateral. Además utilizar prendas que cubran mayor extensión del cuerpo, si la piel se ha impregnado de cenizas, aconsejar a los pasajeros que se quiten la ropa y lavar con abundante agua.</li> <li>✓ De existir algún daño físico, se debe realizar la activación del seguro, de no tener contratado un seguro de asistencia en viaje, se debe trasladar a las víctimas al centro asistencial público o privado (según la previsión del cliente y la gravedad) más cercano para diagnóstico médico.</li> </ul>	Guías de turismo / Encargado de Operaciones

<b>Riesgos de Origen Natural</b>		
<b>Riesgo</b>	<b>Acción a ejecutar</b>	<b>Responsable</b>
Incendios Forestales	<p>Si el lugar del destino se enfrenta a incendios forestales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Llamar a CONAF (<b>130</b>) o Bomberos (<b>132</b>) en caso de ver humo o fuego en zonas de vegetación.</li> <li>✓ Mantener la calma y acatar las indicaciones de la autoridad y de los equipos de respuesta.</li> <li>✓ De iniciarse la evacuación, se debe recomendar cortar la energía eléctrica de la vivienda y cerrar las llaves de paso de gas.</li> <li>✓ Se debe poner atención al comportamiento del fuego y del viento, porque el incendio puede cambiar de dirección e intensidad rápidamente.</li> <li>✓ Si es factible, se puede procurar caminar cerca de aguas abiertas poco profundas que podrían servir como vías de evacuación (ríos, lagos o lagunas).</li> <li>✓ No se debe volver a un área quemada hasta que la autoridad lo disponga. El incendio puede reactivarse.</li> <li>✓ Si se encuentra una situación a bordo del bus se debe continuar por las vías de evacuación.</li> <li>✓ De existir algún daño físico a causa de un incendio, se debe realizar la activación del seguro, siempre y cuando el cliente lo tenga contratado, de no tener contratado un seguro de asistencia en viaje, se debe trasladar a las víctimas al centro asistencial público o privado más cercano para diagnóstico médico.</li> <li>✓ En caso de tener daño físico y un seguro contratado se debe contactar a la central telefónica correspondiente, quienes derivaran al centro asistencial (Público o Privado) más cercano a la víctima.</li> </ul>	Guías de turismo / Encargado de Operaciones

<b>Riesgos de Origen Natural</b>		
<b>Riesgo</b>	<b>Acción a ejecutar</b>	<b>Responsable</b>
Inundaciones	<p>En caso de enfrentarse a una inundación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Llevar al cliente a una zona segura (Alta).</li> <li>✓ Cuando corresponda, recomendar que se desconecte el interruptor general del sistema eléctrico, corte el gas y el agua.</li> <li>✓ En caso de no alcanzar la zona para evacuar más alta, utilizar los pisos superiores o estructuras elevadas.</li> <li>✓ No llevar al cliente en zona o caminos inundados, sino que debe ser por lugares libres de agua.</li> <li>✓ No consumir agua hasta que las autoridades indiquen que se puede hacer. Así mismo, se debe eliminar alimentos que estuvieron en contacto con el agua de la inundación.</li> <li>✓ Regresa al lugar de origen con el grupo cuando las autoridades lo indiquen.</li> <li>✓ En caso de tener un seguro contratado se debe contactar a la central telefónica correspondiente, quienes derivaran al centro asistencial (Público o Privado) más cercano a la víctima.</li> </ul>	Guías de turismo / Encargado de Operaciones
Sismo/Terremoto	<p>En caso de encontrarse con un sismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se debe mantener la calma en el mismo lugar protegiendo la cabeza y cuello con los brazos.</li> <li>✓ Si se va a bordo del bus, solicitar al conductor que disminuya la velocidad y si es posible detenerse en un lugar seguro.</li> <li>✓ Se debe priorizar los mensajes de texto o redes sociales para lograr una mejor conexión.</li> <li>✓ Si se encuentra una situación sísmica en el borde costero, se debe llevar al cliente a una zona de seguridad para Tsunami establecidas en lugares altos.</li> <li>✓ Si la zona no es un borde costero se debe averiguar la zona de evacuación con el bus.</li> <li>✓ Para iluminar usar solo linternas, no utilizar velas, fósforos o encendedores, para evitar provocar chispas que pueden generar una explosión en caso de fuga de gas.</li> <li>✓ En caso de tener daño físico y un seguro contratado se debe contactar a la central telefónica correspondiente, quienes derivaran al centro asistencial (Público o Privado) más cercano a la víctima.</li> </ul>	Guías de turismo / Encargado de Operaciones

<b>Riesgos de Origen Natural</b>		
<b>Riesgo</b>	<b>Acción a ejecutar</b>	<b>Responsable</b>
Marejadas	<p>En caso de encontrarse en una zona costera con presencia de marejadas: Se debe evitar la cercanía a zonas de rompiente y oleaje, particularmente en sectores de roqueríos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Si se suspende la actividad por motivos climáticos, o porque existe bandera roja o no hay personal salva vida, si existe disponibilidad, se ofrece al cliente la opción de cambiar la fecha para la excursión, o cambiar la actividad por otra actividad que pueda ejecutarse.</li> <li>✓ Si el cliente va a bordo de un bus, transfer o vehículo se debe recomendar que se debe conducir con precaución, podrían haber obstáculos en el camino, arrastre de arena, piedras, algas, entre otros.</li> <li>✓ En caso de emergencia avisar al <b>137</b> (Emergencias marítimas).</li> <li>✓ En caso de que las marejadas se presenten en el lugar de alojamiento, se debe evacuar la zona de manera calmada.</li> <li>✓ Si el cliente se encuentra en una actividad marítima siempre debe llevar su chaleco salvavidas y se presentan marejadas la actividad se debe cancelar y postergar.</li> <li>✓ En caso de algún daño físico y tener un seguro contratado se debe contactar a la central telefónica correspondiente, quienes derivaran al centro asistencial (Público o Privado) más cercano a la víctima.</li> </ul>	<p>Guías de turismo / Encargado de Operaciones</p>

<b>Riesgos de Origen Natural</b>		
<b>Riesgo</b>	<b>Acción a ejecutar</b>	<b>Responsable</b>
Alerta de Tsunami	<p>En caso de enfrentarse a una situación de Tsunami:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se debe identificar si se encuentra las Zonas de amenaza de Tsunami, consultando los planos de evacuación, cartas de inundación, zona de seguridad y puntos de encuentro.</li> <li>✓ Si se siente un sismo que dificulte mantenerse en pie, se debe evacuar hacia una zona de seguridad ante tsunami.</li> <li>✓ Si no se alcanza a llegar a una zona de seguridad, se debe realizar una evacuación vertical en edificios de ocho o más pisos y subir.</li> <li>✓ Si se encuentra en una actividad marítima y no se logra tener las indicaciones de la autoridad marítima y se está cerca de la costa se atraca la embarcación y se dirige hacia tierras altas o de lo contrario evacuar hacia alta mar, a una profundidad mayor a 150 metros.</li> <li>✓ Si se conduce por rutas urbanas costera, se debe dejar el vehículo sin obstruir las Vías de Evacuación y continuar a pie hacia una Zona de seguridad. Si se conduce por caminos rurales, se debe reducir la velocidad y alejarse del borde costero hasta un lugar de altura superior 30 metros.</li> <li>✓ En caso de sismo/tsunamis en la cuenca del pacifico (de campo lejano), se debe seguir las indicaciones de la autoridad y posible evacuación de las zonas costeras.</li> </ul>	Guías de turismo / Encargado de Operaciones

<i>Riesgos de Origen Natural</i>		
<b>Riesgo</b>	<b>Acción a ejecutar</b>	<b>Responsable</b>
Tornados, Trombas Marinas	<p>En caso de estar frente un posible tornado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Prestar atención a una nube grande, oscura y rotante de la que se desprende una forma de embudo y un ruido fuerte, similar al sonido de un tren de carga o varios camiones acercándose.</li> <li>✓ Un remolino de objetos levantados por el viento puede indicar la presencia de un tornado, aun si la nube en forma de embudo no es visible.</li> <li>✓ En caso de ir a bordo del bus al momento de evacuar:</li> <li>✓ Hay que solicitar al conductor que se aleje lo que más pueda, porque el desplazamiento de un tornado es incierto.</li> <li>✓ Si se viaja por el borde costero y se observa en el mar la formación de una tromba marina, alejarse del lugar, porque este podría llegar a tierra.</li> <li>✓ Procurar tomar distancia de estructuras como carteles publicitarios, gigantografías, tendido eléctrico y otros que pudiesen ser arrojados por el viento.</li> </ul> <p>En caso de encontrarse con un tornado al aire libre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Si no se encuentra un lugar de refugio, recostarse sobre el suelo, idealmente en alguna zanja o depresión del piso. Indicar que se debe cubrir la cabeza y cuello.</li> </ul> <p>Tras el paso de un tornado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hay que mantener la precaución por donde caminar, podría haber vidrios rotos, clavos, entre otros escombros que pueden causar lesiones.</li> <li>✓ Alejarse del tendido eléctrico caído, estructuras y edificios dañados.</li> <li>✓ Si se observan personas atrapadas o heridas, dar aviso a los servicios de urgencia correspondientes: <b>131</b> (SAMU), <b>132</b> (BOMBEROS), <b>133</b> (CARABINEROS).</li> </ul> <p>En caso de estar haciendo alguna actividad marítima y aparece una tromba marina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cada cliente debe llevar su chaleco de salvavidas y llevar la nave en dirección contraria, alejándose del fenómeno.</li> <li>✓ En caso de algún daño físico y tener un seguro contratado se debe contactar a la central telefónica correspondiente, quienes derivaran al centro asistencial (Público o Privado) más cercano a la víctima.</li> </ul>	Guías de turismo / Encargado de Operaciones

<b>Riesgos de Origen Natural</b>		
<b>Riesgo</b>	<b>Acción a ejecutar</b>	<b>Responsable</b>
Nevadas	<p>En caso de estar en el destino y comienza una nevazón inesperada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recomendar al cliente que se abrigue, utilice calzado cerrado y mantener las manos, cuellos y cabeza protegidos.</li> <li>✓ Se debe proporcionar proteínas (por ejemplo frutos secos) y frutas ricas en vitamina C. Beber líquidos calientes para mantener la temperatura corporal.</li> <li>✓ Evitar los cambios bruscos de temperatura. Al salir de un lugar temperado, cubrir la nariz y boca para evitar respirar aire frío.</li> </ul> <p>Si el establecimiento de alojamiento es afectado por exceso de nieve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se debe recomendar la limpieza de la nieve acumulada en techumbres y estructuras que pueden colapsar debido al peso adicional.</li> <li>✓ Cubrir artefactos, maquinarias y cañerías, para evitar que se congelen.</li> <li>✓ Limpiar y despejar caminos de acceso a tu vivienda.</li> <li>✓ Evitar realizar actividades al aire libre.</li> </ul> <p>Si se encuentra en una actividad al aire libre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tener precaución y permanecer atento a las condiciones de terreno. Utilizar calzado adecuado para evitar resbalar.</li> </ul> <p>Si el bus se encuentra con una nevada con los clientes a bordo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informarse de las condiciones de la ruta. Se debe recomendar al conductor mantener la distancia, dentro de lo posible. Si se va a desplazar hacerlo acompañado de otro vehículo.</li> <li>✓ Utilizar cadenas, encender las luces y neblineros.</li> <li>✓ Evitar la conducción durante la noche.</li> <li>✓ Si se presenta ventisca o una tormenta de nieve, el bus se debe detener en un lugar seguro, encender las luces intermitentes y esperar que las condiciones mejoren para continuar.</li> </ul>	<p>Guías de turismo / Encargado de Operaciones</p>

<b>Riesgos de Origen Natural</b>		
<b>Riesgo</b>	<b>Acción a ejecutar</b>	<b>Responsable</b>
Tormentas Eléctricas	<p>En caso de estar presenciando una tormenta eléctrica al interior de una casa, restaurant, cabaña, edificio, etc.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se debe permanecer en un lugar seguro. No salir a menos que sea absolutamente necesario.</li> <li>✓ Evitar el uso de teléfonos fijos y móviles durante la tormenta.</li> <li>✓ Desconectar y desenchufar todos los aparatos eléctricos.</li> <li>✓ Cerrar cortinas y persianas en caso de que se quiebren vidrios.</li> </ul> <p>Si se enfrenta una tormenta eléctrica estando al aire libre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se debe buscar refugio en una edificación sólida.</li> <li>✓ No utilizar objetos metálicos, como herramientas agrícolas, de construcción, entre otros. Los metales son buenos conductores eléctricos.</li> <li>✓ Evitar la proximidad a maquinaria, cercas o rejas de metal, alambrados, mástiles y líneas y/o de telefonía.</li> <li>✓ Nunca se debe refugiar bajo un árbol, poste o antena.</li> <li>✓ Si se encuentra en campo abierto, se debe agachar y reducir al mínimo posible el contacto con el suelo.</li> </ul> <p>Si el bus se encuentra con tormenta eléctrica con los clientes a bordo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estacionar, mantenerse en el vehículo y apagar el motor. Las ventanas deben quedar cerradas.</li> </ul> <p>Es importante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cancelar todo tipo de actividad náutica, no ingresar a piscinas, ríos, lagos, mar ni áreas mojadas.</li> <li>✓ Una vez terminada la tormenta se debe contactar al Encargado de Operaciones.</li> <li>✓ En caso de algún daño físico o enfermedad y tener un seguro contratado se debe contactar a la central telefónica correspondiente, quienes derivaran al centro asistencial (Público o Privado) más cercano a la víctima.</li> </ul>	<p>Guías de turismo / Encargado de Operaciones</p>

## **8. REGISTROS**

El Guía de Turismo y/o el Encargado de Operaciones deberá dejar registro de cualquier imprevisto o situación de emergencia. Considere que un buen registro debe aportar una descripción detallada del incidente y/o accidente.

El registro debe describir las causas y consecuencias del incidente y/o accidente, y las acciones inmediatas tomadas para atenderlo. También debe identificar el riesgo no controlado que provocó el hecho, a fin de revisar la adecuación de su Plan de Manejo de Riesgos.

El Anexo 2 contiene el Registro de Incidentes y Accidentes a utilizar.

## **9. EVALUACIÓN Y CONTROL DEL PLAN DE MANEJO DE PREVENCIÓN Y MANEJO DE RIESGOS**

El Plan de Manejo de Riesgos debe ser evaluado permanentemente y mejorado continuamente, a través de procesos tales como:

- ✓ Análisis de incidentes y/o accidentes: análisis periódico de los eventos ocurridos, tanto internos como externos a la organización, con la finalidad de revisar la adecuación del Plan de Manejo de Riesgos.
- ✓ Monitoreos: seguimiento de las disposiciones de la organización, que permiten tomar acciones de mejora para la prevención de situaciones de emergencia. Por ejemplo:
  - Seguros utilizados en el mes
  - Reportes de fallas automovilísticas.
- ✓ Auditorías Internas: verificación periódica por parte de la organización, del cumplimiento de las disposiciones adoptadas en sus procedimientos y protocolos para el control de riesgos, con la finalidad de mejorar sus disposiciones y aplicación. Por ejemplo, verificar que:
  - Los Guías realicen la instrucción a los turistas, antes del inicio de la actividad.
  - La mantención de equipos se esté llevando adecuadamente.
- ✓ Evaluaciones o ejercicios de simulación de situaciones de emergencia.

## 10.ANEXOS

### 10.1. Anexo 1. Elementos de un Botiquín de Primeros Auxilios

<b>BOTIQUÍN</b>	
<b>OBJETOS ÚTILES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Tijera con punta roma (redondeada):</b> Para retirar la ropa con facilidad o cortar vendajes.</li> <li>✓ <b>Termómetro:</b> Para tomar la temperatura corporal.</li> <li>✓ <b>Bajalenguas:</b> Para mirar la parte posterior de la boca y como inmovilizadores de los dedos de las manos.</li> <li>✓ <b>Pinza larga:</b> Para sujetar las gasas y así impedir que se ensucien.</li> <li>✓ <b>Linterna:</b> Para poder ver los elementos del botiquín incluso sin luz de día, por lo que es útil que esté en un lugar de fácil acceso, y para facilitar la visibilidad en sitios oscuros y revisar el estado de pupilas.</li> <li>✓ <b>Alfileres de gancho:</b> Para sostener las vendas y otras inmovilizaciones.</li> <li>✓ <b>Lápiz y libreta:</b> Para anotar la información de la víctima y sus cambios.</li> <li>✓ <b>Manta de supervivencia:</b> Para abrigar a alguien que está con hipotermia; también se conoce como manta térmica.</li> <li>✓ <b>Bolsa con cierre hermético:</b> Para los residuos y otras aplicaciones.</li> <li>✓ <b>Protector solar con al menos 30 SPF</b></li> <li>✓ <b>Bálsamo labial:</b> Para evitar quemaduras en los labios.</li> <li>✓ <b>Repelente de insectos</b></li> <li>✓ <b>Lista con número de teléfonos de emergencia</b></li> </ul>
<b>ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Guantes descartables:</b> Como barrera protectora cuando se examina a una víctima o se detiene una hemorragia. Son de diferentes materiales (látex, vinilo o nitrilo).</li> <li>✓ <b>Antiparras:</b> Pueden improvisarse con anteojos de sol, y sirven para proteger los ojos de salpicaduras de sangre o vómito.</li> <li>✓ <b>Máscara de RCP:</b> Para aislarse de los fluidos de la víctima a la hora de dar respiraciones de rescate.</li> </ul>
<b>ELEMENTOS DE HIGIENE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Jabón neutro:</b> Para limpiar las heridas.</li> <li>✓ <b>Solución fisiológica:</b> Para limpiar heridas y quemaduras.</li> </ul>
<b>ELEMENTOS DE DESINFECCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Yodo povidona:</b> Como germicida de acción rápida; puede producir reacciones alérgicas.</li> <li>✓ <b>Alcohol en gel:</b> Para desinfectar las manos.</li> <li>✓ <b>Jeringas de 10 cc o 20 cc sin aguja:</b> Para irrigar heridas.</li> </ul>

<b>BOTIQUÍN</b>	
<b>ELEMENTOS DE CURACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Gasas estériles:</b> Para limpiar heridas y cubrirlas.</li> <li>✓ <b>Vendas:</b> Para sujetar las gasas e inmovilizar en caso de fracturas o lesiones en las articulaciones.</li> <li>✓ <b>Tiras y apósitos adhesivos:</b> Para cubrir heridas pequeñas.</li> <li>✓ <b>Tela adhesiva:</b> Para fijar los apósitos o gasas.</li> <li>✓ <b>Apósitos hemostáticos:</b> Para controlar las hemorragias graves que no se controlan por presión directa.</li> <li>✓ <b>Vendas elásticas de 5 y 10 cm</b></li> <li>✓ <b>Férulas:</b> Para inmovilizar un miembro y mantener el hueso roto o dañado en una posición fija.</li> </ul>
<b>MEDICAMENTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Ácido acetilsalicílico sin cubierta entérica (aspirina):</b> Para adultos que sufren molestias en el tórax que podrían estar relacionadas con problemas cardiovasculares (se debe evitar en niños y personas alérgicas).</li> <li>✓ <b>Glucosa oral:</b> Para emergencias diabéticas (se puede reemplazar por azúcar).</li> <li>✓ <b>Antihistamínicos:</b> Para las reacciones alérgicas menores.</li> <li>✓ <b>Aloe vera gel (100% gel):</b> Para quemaduras</li> <li>✓ <b>Antiinflamatorios y analgésicos (aspirina e ibuprofeno)</b></li> <li>✓ <b>Crema de hidrocortisona (1%):</b> Alivia la inflamación asociada con picaduras de insectos, hiedra venenosa, y otras erupciones cutáneas alérgicas</li> <li>✓ <b>Antidiarreicos</b></li> </ul>

**10.2. Anexo 2. Registro de Incidentes y Accidentes**

<b>COMUNICACIÓN</b>			
Fecha y Hora de Comunicación			
Nombre del Comunicante			
Nombre del Receptor			
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD O PROGRAMA</b>			
Nombre de Actividad o Programa			
Guía Responsable			
Fecha de Inicio			
Fecha de Terminó			
<b>PERSONAS AFECTADAS</b>			
Nº Turistas			
Nº Guías y Personal de Apoyo			
Nº Otros afectados			
<b>IDENTIFICACIÓN DE TURISTAS AFECTADOS</b>			
Nombre	Edad	Procedencia	Experiencia en la Actividad
<b>IDENTIFICACIÓN DE PERSONAL AFECTADOS</b>			
Nombre	Edad	Procedencia	Experiencia en la Actividad
<b>IDENTIFICACIÓN DE OTROS AFECTADOS</b>			
Nombre	Edad	Procedencia	Experiencia en la Actividad

<b>DATOS DEL INCIDENTE O ACCIDENTE</b>	
Fecha y Hora del Evento	
Lugar donde Ocurrió el Evento (lo más específico posible, se puede hacer croquis)	
Descripción de lo Ocurrido	
Daños (físicos y/o materiales)	
Descripción de la Respuesta Inmediata	
Nivel de Activación de la Respuesta a Emergencia	
Causas que Originaron el Evento	
Medidas Correctivas Propuestas	

---

Comunicante

---

Receptor

**10.3. Anexo 3. Números de Emergencia**

<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>TELÉFONO</b>
SAMU (Ambulancia)	131
Bomberos	132
Carabineros	133
Policía de Investigaciones	134
CONAF (Incendios Forestales)	130
DIRECTEMAR (Rescate Costero)	137
ONEMI Región de La Araucanía	(56) 452747070