

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
| Versión: 02 | Fecha de Aprobación: 23/01/2024 | |
| Realizado por: Nombre: Pablo Calfuqueo Cargo: Gerente | Revisado por: Nombre: José Carvajal Cargo: Asistente de gerencia | Aprobado por: Nombre Cargo |

PLAN DE PREVENCIÓN Y MANEJO DE RIESGOS

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. OBJETIVO | 3 |
| 3. ALCANCE | 3 |
| 4. ORGANIGRAMA Y RESPONSABILIDADES | 3 |
| 5. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS | 4 |
| 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS GENERALES ASOCIADOS SEGÚN SU ORIGEN: ANTRÓPICO O NATURAL | 4 |
| 5.2. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS ESPECÍFICOS | 4 |
| 5.2.1. Probabilidad | 4 |
| 5.2.2. Magnitud | 5 |
| 5.2.3. Exposición al Riesgo..... | 5 |
| 5.2.4. Matriz de Riesgo..... | 5 |
| 6. ACCIONES PREVENTIVAS PARA MINIMIZAR RIESGOS | 10 |
| 7. PLAN DE RESPUESTA ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA Y/O IMPREVISTOS | 11 |
| 7.1. ACCIONES GENERALES | 11 |
| 7.2. ACCIONES ESPECÍFICAS | 11 |
| 7.3. COMUNICACIONES | 11 |
| 7.4. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y EVACUACIÓN DE LA VÍCTIMA..... | 12 |
| 7.4.1. Criterios de evaluación de la víctima | 12 |
| 7.4.2. Procedimiento de primeros socorros de la víctima | 12 |
| 7.4.3. Procedimiento de evacuación de la víctima | 13 |
| 7.5. MEDIOS DE TRASLADO Y PUNTOS DE ENCUENTRO..... | 14 |
| 7.6. SERVICIOS DE URGENCIA | 16 |
| 7.7. ACCIONES ESPECÍFICAS SEGÚN RIESGO MANIFESTADO | 17 |
| 7.7.1. Riesgos de origen Antrópico | 17 |
| 7.7.2. Riesgos de origen Natural | 21 |
| 7.8. PROCEDIMIENTO DE BÚSQUEDA Y RESCATE | 32 |



| | |
|---|-----------|
| 8. REGISTROS | 33 |
| 9. EVALUACIÓN Y CONTROL DEL PLAN DE MANEJO DE PREVENCIÓN Y MANEJO DE RIESGOS | 33 |
| 10. ANEXOS | 34 |
| 10.1. ANEXO 1. ELEMENTOS DE UN BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS | 34 |
| 10.2. ANEXO 2. REGISTRO DE INCIDENTES Y ACCIDENTES | 36 |
| 10.3. ANEXO 3. NÚMEROS DE EMERGENCIA..... | 38 |

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 estos 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 |
|------------------|--|
| ANTRÓPICO | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cliente se accidenta durante el programa de viaje ✓ Cliente es víctima de delitos (hurtos y robos) ✓ Clientes es víctima de delitos sexuales ✓ Cliente consumidor de drogas y alcohol ✓ Cliente víctima de extravíos ✓ Incendios estructurales ✓ Accidente vehicular ✓ Riesgos de trayecto por actos de violencia ✓ Cliente bajo una emergencia médica ✓ Cliente bajo una emergencia de salud mental ✓ Ahogamiento ✓ Desorientación |
| NATURAL | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Malas condiciones climáticas ✓ Temporales de viento ✓ Aluviones ✓ Incendios forestales ✓ Inundaciones ✓ Terremotos ✓ Tsunami ✓ Electrocuación por rayo ✓ Hipotermia ✓ Desprendimientos ✓ Quemaduras |

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 con el 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. Matriz 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.

A continuación, se exponen los riesgos a través de una matriz de riesgo que evalúa las variables ya expuestas.

SECTOR TURISMO DE AVENTURA

| ACTIVIDAD | RIESGO | ORIGEN (ANTRÓPICO O NATURAL) | CAUSA | CONSECUENCIA | PROBAB. | MAGNITUD | ESCALA | INDICE DE R. |
|--|--|------------------------------------|--|---|----------|----------|--------------|-----------------|
| 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 | Natural | Geología chilena | Lesiones leves / muerte | Baja (1) | Alta (3) | Muy alta (4) | 3 |
| | Tsunami | Natural | Movimiento telúrico en América, Asia u Oceanía | Golpes y contusiones / Ahogamiento / Muerte | Baja (1) | Alta (3) | Muy alta (4) | 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 el bote | Antrópico / Natural | Perdida de equilibrio. Malas condiciones climáticas. | Lesiones leves | Baja (1) | Baja (1) | Baja (1) | 1 |

SECTOR TURISMO DE AVENTURA

| | | | | | | | | |
|------------------------------------|--------------------------------|---------------------|---|--|--------------|--------------|--------------|---|
| Excursión en Kayak en el Lago Budi | Riesgo de volcamiento de kayak | Antrópico / Natural | Perdida de equilibrio y control de la embarcación. Malas condiciones climáticas. | Pánico / Ahogamiento / Pérdida de la consciencia / Muerte | Muy alta (4) | Muy alta (4) | Baja (1) | 3 |
| | Riesgo de hipotermia | Antrópico / Natural | Caída al agua. Condiciones climáticas de lluvia o viento. | Dificultad de control de la embarcación / Pérdida del conocimiento | Baja (1) | Media (2) | Baja (1) | 2 |
| | Riesgo de electrocución | Natural | Tormenta eléctrica. | Quemaduras de 3er grado / Muerte | Media (2) | Muy alta (4) | Muy alta (4) | 4 |
| | Riesgo de aplastamiento | Natural | Desprendimientos de material. Terremotos. | Lesiones de leves a graves / Muerte | Baja (1) | Muy alta (4) | Media (3) | 3 |
| | Riesgo de heridas y trauma | Antrópico / Natural | Golpes accidentales entre participantes. Aplastamiento de extremidades entre kayaks. Golpes contra rocas. | Mayormente lesiones leves. Posibilidad de golpes graves (ojos o tráquea) | Alta (3) | Media (2) | Baja (1) | 2 |
| | Riesgo de quemaduras | Natural | Acción de la radiación ultravioleta en la piel humana. | Quemaduras leves. | Muy alta (4) | Media (2) | Media (2) | 3 |
| | Riesgo de desorientarse | Antrópico | Malas condiciones climáticas. Negligencia | Pérdida del rumbo. Pánico. | Baja (1) | Baja (1) | Muy alta (4) | 2 |

SECTOR TURISMO DE AVENTURA

| ACTIVIDAD | RIESGO | ORIGEN (ANTRÓPICO O NATURAL) | CAUSA | CONSECUENCIA | PROBAB. | MAGNITUD | ESCALA | INDICE DE R. |
|---|-------------------------------------|------------------------------------|--|--|-----------------|----------|--------------|-----------------|
| Programa Vida Mapuche en Llaguepulli | Riesgo de caída desde caballo | Antrópico | Domesticación deficiente. Encuentro con vehículos. Turista no tiene experiencia en cabalgata. | 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 |
| Excursión Naturaleza y Cultura Ancestral | Golpes y caídas jugando Palín | Antrópico | Dinámica de contacto del juego Palín. | 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 |
| Senderismo Literario Pablo Neruda | Riesgo de caída y lesiones | Antrópico | Caída a nivel de piso | Lesiones leves a moderadas | Media (2) | Baja (1) | Baja (1) | 2 |
| | Riesgo de atropello | Antrópico | Circulación de vehículos por camino principal | Lesiones graves | Baja (1) | Alta (3) | Media (2) | 2 |

SECTOR TURISMO DE AVENTURA

| ACTIVIDAD | RIESGO | ORIGEN (ANTRÓPICO O NATURAL) | CAUSA | CONSECUENCIA | PROBAB. | MAGNITUD | ESCALA | INDICE DE R. |
|-----------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--|--|-----------|--------------|----------|-----------------|
| Transversal a cualquier actividad | Riesgo de emergencia de salud mental | Antrópico | Condiciones y/o trastornos previos. Fobias o miedos. | Conflictos entre visitantes. Caída al agua. Ahogamiento. Herida y traumas. | Media (2) | Media (2) | Baja (1) | 2 |
| | Riesgo de emergencia médica | Antrópico | Alergia, enfermedad crónica o intoxicación alimentaria | Debilidad o pérdida del conocimiento. Caída al agua. Asfixia y muerte. | Baja (1) | Muy alta (4) | Baja (1) | 2 |

6. ACCIONES PREVENTIVAS PARA MINIMIZAR RIESGOS

| Acción | Responsable | Frecuencia |
|--|--|--------------------------|
| Los guías y sus respectivos asistentes contarán con curso de primeros auxilios, para lo cual se priorizará la contratación de profesionales que tengan esta 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 auto rescate. | Guía de Turismo / Encargado de Operaciones | Antes de cada programa |

7. PLAN DE RESPUESTA ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA Y/O IMPREVISTOS:

7.1. Objetivos del Plan

Definir los lineamientos, procedimientos y acciones a ejecutar acorde a los riesgos intrínsecos de cada actividad ante la aparición de una situación de emergencia o imprevisto en cualquiera de las actividades impartidas por Lofpulli Turismo

7.2. Alcance

La puesta en marcha de cualquier procedimiento detallado en este plan dependerá de los siguientes involucrados:

- a. Guía de turismo: dada la naturaleza de su labor, es el primer involucrado en dar aviso de la emergencia y poner en marcha el Plan de Respuesta a Emergencias. El guía de turismo tiene los siguientes deberes en caso de emergencia:
 - Está en la obligación de prestar primeros socorros a cualquier víctima.
 - Debe comunicar de forma inmediata al encargado de operaciones sobre la situación de emergencia.
 - Debe permanecer con el grupo de visitantes en todo momento. De ser necesario, movilizar al grupo a favor de una eventual evacuación o extracción de una víctima.
- b. Encargado de operaciones: es quien se encarga de difundir la situación de emergencia, así como de alertar a todo el personal de la empresa. El encargado tiene los siguientes deberes en caso de emergencia:
 - Estar en comunicación constante con el guía de turismo y el grupo de pasajeros
 - Activar el seguro de viajes de la(s) víctima.
 - Coordinar evacuación, rescate o servicios de urgencia en el caso de ser necesarios.
 - Alertar al personal de Lofpulli Turismo de la activación del Plan de Emergencias
- c. Gerente: es quien representa públicamente a la empresa en caso de emergencia. Cualquier intención de difundir información de la emergencia a medios públicos de difusión debe ser autorizada por él. El gerente tiene los siguientes deberes en caso de emergencia:
 - Representar públicamente a Lofpulli Turismo en caso de difundirse información sobre la situación de emergencia.
 - Coordinar evacuación, rescate o servicios de urgencia en el caso de ser necesarios
 - Alertar al personal de Lofpulli Turismo de la activación del Plan de Emergencias.

7.3. Comunicaciones

Los sistemas de comunicación utilizados en todo momento son los siguientes:

- a. **Radio portátil VHF:** el guía de turismo y el encargado de operaciones deben poseer una fijada en una frecuencia acordada previamente. Este será el medio preferido de comunicación.
- b. **Teléfono móvil:** utilizado para alertar al resto del personal, a los servicios de urgencia y en el caso de que las comunicaciones mediante la radio VHF no se logren con eficacia. Considerar la cobertura deficiente en sectores rurales.

7.4. Procedimiento de evaluación y evacuación de la víctima

En el caso de presentarse un incidente o accidente en el que un cliente necesite de primeros socorros y una evacuación de emergencia, se deben seguir ciertas metodologías y criterios definidos en función de la localización de la emergencia y la gravedad de las lesiones del afectado.

7.4.1. Criterios de evaluación de la víctima

Ante un incidente o accidente de cualquier tipo se debe antes realizar una evaluación que permita dilucidar los siguientes pasos a seguir en el caso de ser necesaria una evacuación. Se definen ciertos criterios de evaluación de la víctima:

- a. **Víctima estable que no requiere de evacuación:** corresponde a toda víctima con lesiones no incapacitantes que sea capaz de salir por sus propios medios del entorno donde sufrió la lesión. La víctima puede continuar con la actividad siempre que se encuentre estable y la evacuación quedará a criterio del guía. Si la víctima continúa realizando la actividad, es deber del guía realizar un seguimiento de las lesiones de la víctima y evaluar su evolución a una víctima que requiera evacuación.
- b. **Víctima estable que requiere de evacuación:** corresponde a toda víctima de lesiones incapacitantes que se encuentre consciente y estable, pero que no sea capaz de salir por sus propios medios del entorno donde sufrió la lesión. La víctima no puede continuar con la actividad y la evacuación debe realizarse a la brevedad. Toda actividad en la que se encuentre una víctima que requiere evacuación deberá ser pausada o suspendida.

La actividad podrá continuar solo sí:

- i. Una vez el guía ha evacuado a la víctima, se sigue cumpliendo la relación cliente-guía estipulada por la norma correspondiente a la actividad.
 - ii. No se requiere del trabajo en equipo de todos los participantes de la actividad para la evacuación de la víctima.
- c. **Víctima en estado crítico que requiere de evacuación:** corresponde a toda víctima de lesiones que atentan contra la vida que se encuentre consciente o inconsciente y que requiera evacuación inmediata de emergencia. Toda actividad en la que se encuentra una víctima en estado crítico deberá ser suspendida y todo el equipo de guías y clientes deberá participar activamente en la evacuación de emergencia de la víctima.

7.4.2. Procedimiento de primeros socorros de la víctima

Sea cual sea el caso en el que se necesite de primeros socorros, el guía encargado del procedimiento debe seguir la metodología denominada Sistema de Evaluación del Paciente (SEP).

EVALUACIÓN DE ESCENA

- ✓ Se debe determinar el *mecanismo de lesión* del accidentado, así como evaluar los recursos disponibles.
- ✓ Se asume que el socorrista conoce cuales son los materiales disponibles en el botiquín de primeros auxilios y que sabe cómo utilizarlos.
- ✓ En esta etapa se podrá disponer de clientes para asistir en el procedimiento si el guía así lo requiere. Esto solo se justifica en caso de extrema gravedad donde se requiere de trabajo en equipo para movilizar o asistir de cualquier manera a la víctima.

EVALUACIÓN PRIMARIA

- ✓ El socorrista debe determinar si la víctima tiene las vías aéreas despejadas y si está respirando. De no estar respirando, se da inicio al protocolo de *reanimación cardiopulmonar (RCP)*.
- ✓ El socorrista debe determinar si la víctima se está desangrando por una *hemorragia exanguinante*. De ser así, priorizar la detención del sangrado utilizando un empaque de herida exanguinante o un torniquete de ser necesario.
- ✓ El socorrista debe determinar el *nivel de respuesta* de la persona y evaluar el daño neurológico y la necesidad de protección cervical en función del *mecanismo de lesión* identificado.
- ✓ El socorrista debe aislar del medio al accidentado y transportarlo a la orilla únicamente cuando haya controlado todos los factores anteriores.

EVALUACIÓN SECUNDARIA

- ✓ El socorrista deberá realizar un examen físico cabeza - pies utilizando las metodologías **CSM** (Circulación, Sensibilidad y Movilidad) y **DASH** (Deformidad, Heridas Abiertas, Sensibilidad e Hinchazón).
- ✓ El socorrista deberá evaluar los signos vitales de la víctima.
- ✓ El socorrista deberá recopilar información importante sobre el paciente utilizando la metodología SAMPUE (Síntomas, Alergias, Medicamentos, Historial Médico Pertinente, Última ingesta y Eventos Previos).

TRANSMICIÓN DE LA INFORMACIÓN

- ✓ El guía deberá comunicarse inmediatamente con el centro de operaciones para dar aviso de la situación de emergencia e iniciar un protocolo de evacuación si es necesario.

Los involucrados en la operación deberán:

- ✓ Llamar a una ambulancia. De no ser posible, preparar inmediatamente un transporte para el traslado de la víctima al centro asistencial más cercano.
- ✓ Definir el punto de reunión con la víctima.
- ✓ Activar el seguro de accidentes.
- ✓ Colaborar activamente y apoyar las decisiones y necesidades del guía a cargo, quien deberá tomar el liderazgo de la operación de evacuación.

7.4.3. Procedimiento de evacuación de la víctima

Una vez la vida de la víctima haya sido asegurada a través del protocolo de primeros socorros, se procederán a evaluar los medios de traslado disponible.

Si la víctima se encuentra en un entorno aislado, a más de 50 metros de un camino vehicular apto para la extracción, el guía deberá realizar una maniobra de evacuación con elementos disponibles acorde a los materiales y el contexto del grupo humano.

Se recomienda la realización de una camilla de cuerda con la cuerda de 30 metros dispuesta por la empresa.

7.5. Medios de traslado y puntos de encuentro

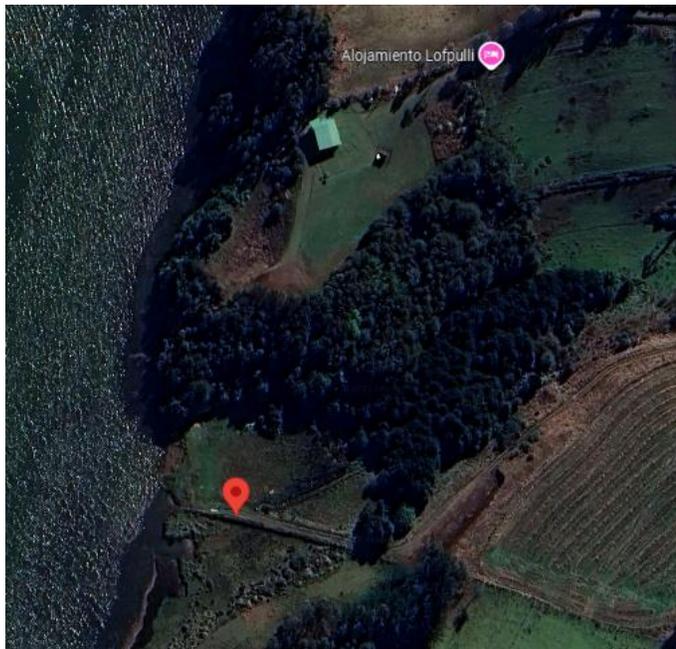
Cuando sea necesario realizar una evacuación de emergencia, se decidirán los medios de traslado adecuados para el transporte de la víctima al centro asistencial más cercano. La selección del medio dependerá de la gravedad del afectado, la cantidad de afectados, la accesibilidad del lugar de la actividad y la disponibilidad de los servicios de urgencias de ambulancia.

- a. Vehículo particular: Chevrolet Aveo año 2005 con capacidad para 4 pasajeros declarado en el CONVENIO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS con fecha 20 de octubre de 2024. Vehículo propiedad de REMIGIO JAIME CALFUQUEO ESTRADA
- b. Servicio de urgencias: Ambulancia o carro de extracción de bomberos.

El punto de encuentro entre el vehículo, los socorristas y la víctima estará definido por la localización de la actividad que se realizaba durante el incidente o accidente y la distancia que exista entre ese punto y el camino vehicular más cercano. A continuación, se ilustran en un mapa los puntos de reunión y extracción predeterminados.

1. Camino vehicular interior localizado en el kilómetro 3.6 de la ruta S-702 de Llaguepulli. Localizado en las coordenadas geográficas 38°56'22.6"S 73°17'13.9"O.

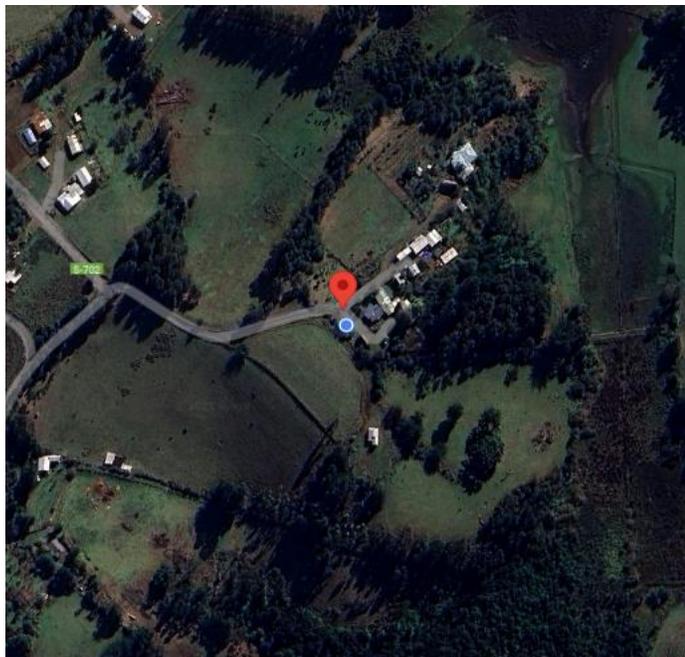
Imagen 1.- Punto de encuentro n°1



SECTOR TURISMO DE AVENTURA

2. Centro de operaciones de Lofpulli Turismo ubicado en Llaguepulli. Hj. N°6. Teodoro Schmidt, región de la Araucanía. Localizado en las coordenadas geográficas 38°56'24.0"S 73°16'46.7"O

Imagen n°2.- Punto de encuentro n°2



3. Ruta S-702 de Llaguepulli kilómetro 3 cercano a la Escuela N°312 Kom pu lof ñi kimeltuwe. Localizado en las coordenadas geográficas 38°56'36.2"S 73°16'55.1"O

Imagen n°3.- Punto de encuentro n°3



7.6. Servicios de urgencia

A continuación, se enlistan los datos más importantes como lo son la dirección y el número de contacto de los centros asistenciales, carabineros, bomberos y otros servicios importantes más cercanos al área donde se desarrollan las actividades.

CENTROS ASISTENCIALES

a. CESFAM de Puerto Domínguez – 13.2 km

- i. Dirección: ruta S - 452, s/n, comuna de Saavedra.
- ii. Número de teléfono: (9) 8669 9626

b. CESFAM de Teodoro Schmidt – 23.2 km

- i. Dirección: Manuel Balmaceda 510, comuna de Teodoro Schmidt.
- ii. Número de teléfono: (45) 266 4032

c. Hospital de Puerto Saavedra – 33.9 km

- i. Dirección: 18 de septiembre 554, comuna de Saavedra.
- ii. Número de teléfono: (45) 255 8155 o (45) 255 8112

CARABINEROS

a. Retén Puerto Domínguez – 12.2 km

- i. Dirección: Alessandri 292, comuna de Saavedra.
- ii. Número de teléfono: (45) 246 6222

b. Tenencia Teodoro Schmidt – 23.8 km

- i. Dirección: German Winkel s/n, comuna de Teodoro Schmidt.
- ii. Número de teléfono: (45) 246 6208

BOMBEROS

a. Cuartel de Bomberos Tercera Compañía de Puerto Domínguez – 12.5 km

- i. Dirección: Calle del Muelle s/n, comuna de Saavedra
- ii. Número de teléfono: (9) 4505 6114

b. Cuartel de Bomberos Primera Compañía de Teodoro Schmidt – 23 km

- i. Dirección: J. M. Balmaceda 300, comuna de Teodoro Schmidt
- ii. Número de teléfono: (45) 266 4016

| OTROS CONTACTOS IMPORTANTES | |
|---|--|
| <p>a. Capitanía de Puerto de Carahue – 44.4 km</p> <p>i. Dirección: Av. Ejército 1039, Puerto Saavedra, comuna de Saavedra.</p> <p>ii. Número de teléfono: (45) 252 4736 o (45) 263 4441 o (9) 6687 7537</p> | <p>b. Centro de operaciones de Lofpulli Turismo – 0 km</p> <p>i. Dirección: Llaguepulli Lago Budi. Hj. 6, comuna de Saavedra</p> <p>ii. Número de teléfono: (9) 7824 4162</p> |

7.7. Acciones específicas según riesgo manifestado

Habiendo identificado los riesgos a los que los participantes de una actividad están expuestos, a continuación, se exponen un número de medidas a tomar según cada riesgo identificado, junto con el responsable del cumplimiento de esas medidas.

7.7.1. Riesgos de origen Antrópico

| <i>Riesgos de Origen Antrópico</i> | | |
|--|---|---|
| Riesgo | Acción a ejecutar | Responsable |
| Cliente sufre heridas, quemaduras u otros traumas durante el programa de viaje | <p>De no ser necesaria la evacuación de emergencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Prestar los primeros socorros correspondientes utilizando los materiales disponibles de la organización. ✓ Tratar heridas o quemaduras acordes la naturaleza y gravedad de estas. ✓ Inmovilizar articulaciones en caso de traumas mayores. <p>De ser necesaria una evacuación de emergencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Activar protocolo de evacuación y trasladar al servicio médico más cercano para las asistencias correspondientes y/o espera la llegada de los servicios de urgencia pertinente. ✓ De no ser posible la evacuación por dificultad en el acceso al accidentado, llamar a bomberos (132) carabineros (133) para pedir evacuación técnica. Si la emergencia ocurre en el mar, llamar a DIRECTAMAR (137). ✓ 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. | Guías de turismo / Encargado de operaciones |

| Riesgos de Origen Antrópico | | |
|--|--|--|
| Riesgos | Acción a ejecutar | Responsable |
| <p>Cliente víctima de delitos durante el programa de viaje</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. ✓ 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). ✓ 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. | <p>Guías de turismo / Encargado de Operaciones</p> |
| <p>Cliente víctima de emergencia de salud mental</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Invitar a la calma y acompañar en la emergencia para mitigar el estado de pánico. Se debe dar la prioridad del manejo de la víctima a un acompañante de confianza de esta. Cualquier decisión que se tome en relación con el bienestar de la víctima debe ser avalada por el guía a cargo. ✓ De ser necesario, extraer y aislar al afectado de estímulos externos, como ruidos fuertes, grupos numerosos de personas, luz incandescente, temperaturas extremas, entre otros. ✓ Tomar las decisiones pertinentes considerando la voluntad y el bienestar del afectado. ✓ El afectado puede continuar con la actividad siempre y cuando él y el guía den su aprobación. | <p>Guías de turismo</p> |

| Riesgos de Origen Antrópico | | |
|--|--|---|
| Riesgo | Acción a ejecutar | Responsable |
| Cliente víctima de intoxicación durante el programa de viaje | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asistir a la víctima y asignar rol de llamadas a alguien, sí y solo sí, esto es necesario. ✓ Trasladar al cliente hacia el servicio médico más cercano para las asistencias correspondientes. ✓ 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. ✓ <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> ✓ <i>Ningún seguro cubre intoxicación etílica o por cualquier otro tipo de drogas. Sin embargo, se debe realizar la atención primaria o de urgencias de igual manera.</i> | Guías de turismo / Encargado de Operaciones |
| Cliente víctima de enfermedades durante el programa de viaje | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Prestar la asistencia de urgencia al cliente. ✓ En ningún caso el Guía de Turismo, debe proporcionar medicamentos sin previa receta médica. ✓ 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. | Guías de turismo / Encargado de Operaciones |
| Cliente víctima de extravíos | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. ✓ 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. ✓ <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> | Guías de turismo / Encargado de Operaciones |
| Cliente sufre un accidente vehicular | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asistir a la víctima y derivar las llamadas a alguien si es necesario. ✓ 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. | Guías de turismo / Encargado de Operaciones |

| Riesgos de Origen Antrópico | | |
|------------------------------------|---|---|
| Riesgo | Acción a ejecutar | Responsable |
| 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"> ✓ Contactar a los bomberos de la zona (132). Indicar lugar, personas involucradas y condiciones del incendio. ✓ Mantener la calma y solicitar al cliente afectado que debe salir inmediatamente, agachado, gateando y buscando las salidas. ✓ No se deben utilizar ascensores. ✓ Antes de abrir una puerta, se debe palpar con el dorso de la mano. Si se calienta, se debe buscar otra alternativa. ✓ 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. ✓ Si no se puede evacuar se debe remover cortinas y otros artículos combustibles que están cerca del fuego mientras llega el rescate. ✓ 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. | 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 cuerdas (200 metros).</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Si no hay personal de emergencia en el lugar, comunicarse con bomberos 132 o carabineros 133. Si la emergencia es en el mar, lago o río llamar a DIRECTEMAR al 137. ✓ 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. | Guías de turismo / Encargado de Operaciones |

7.7.2. Riesgos de Origen Natural

| Riesgos de Origen Natural | | |
|---|--|---|
| Riesgo | Acción a ejecutar | Responsable |
| Malas condiciones climáticas en destino | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. | 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"> ✓ Se debe informar al Encargado de Operaciones, quien mantendrá informado a los familiares del cliente y proporcionará contención. ✓ 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. ✓ Si se encuentra el grupo ubicado en la cordillera, precordillera, no ubicarse en quebradas u hondonadas en días de lluvia. ✓ 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). ✓ Si los pasajeros se encuentran a bordo de un vehículo se debe evitar el área afectada. ✓ Retornar con el grupo siempre y cuando las autoridades lo recomienden. ✓ 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. | Guías de turismo / Encargado de Operaciones |

| Riesgos de Origen Natural | | |
|----------------------------------|--|--|
| Riesgo | Acción a ejecutar | Responsable |
| Hipotermia | <ul style="list-style-type: none"> ✓ En caso de padecer un cuadro de hipotermia leve se debe proceder a la extracción de ese cliente en particular del entorno donde esté realizando la actividad. Una vez informado el centro de operaciones, se buscará priorizar el cambio de ropas húmedas, la entrega de abrigo y la preparación de un espacio temperado para permitir la recuperación de su temperatura corporal. ✓ En el caso de padecer un cuadro de hipotermia moderada y grave se deben seguir los pasos anteriores junto con la suspensión total de la actividad, realizar un monitoreo constante de los signos vitales de la víctima e iniciar una evacuación de emergencia al centro asistencial más cercano. ✓ 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. | <p>Guías de turismo / Encargado de Operaciones</p> |

| Riesgos de Origen Natural | | |
|----------------------------------|--|---|
| Riesgo | Acción a ejecutar | Responsable |
| Erupciones Volcánicas | <p>Si la zona a visitar tiene riesgo de Erupción Volcánica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acceder a los planos de evacuación y áreas peligrosas entregados por SERNAGEOMIN, ONEMI y/o municipio respectivo. ✓ Si se siente u observa anomalías (sismicidad, fumarolas, ruidos u otros) el guía de turismo debe informar a Carabineros (133), y ONEMI 452747070. ✓ El Encargado de Operaciones, mantendrá informado a los familiares del cliente. ✓ 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. ✓ 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. ✓ 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. ✓ 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. ✓ 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. ✓ 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. | Guías de turismo / Encargado de Operaciones |

| Riesgos de Origen Natural | | |
|----------------------------------|---|---|
| Riesgo | Acción a ejecutar | Responsable |
| Incendios Forestales | <p>Si el lugar del destino se enfrenta a incendios forestales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Llamar a CONAF (130) o Bomberos (132) en caso de ver humo o fuego en zonas de vegetación. ✓ Mantener la calma y acatar las indicaciones de la autoridad y de los equipos de respuesta. ✓ De iniciarse la evacuación, se debe recomendar cortar la energía eléctrica de la vivienda y cerrar las llaves de paso de gas. ✓ Se debe poner atención al comportamiento del fuego y del viento, porque el incendio puede cambiar de dirección e intensidad rápidamente. ✓ Si es factible, se puede procurar caminar cerca de aguas abiertas poco profundas que podrían servir como vías de evacuación (ríos, lagos o lagunas). ✓ No se debe volver a un área quemada hasta que la autoridad lo disponga. El incendio puede reactivarse. ✓ Si se encuentra una situación a bordo del bus se debe continuar por las vías de evacuación. ✓ 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. ✓ 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. | Guías de turismo / Encargado de Operaciones |

| Riesgos de Origen Natural | | |
|----------------------------------|--|---|
| Riesgo | Acción a ejecutar | Responsable |
| Inundaciones | <p>En caso de enfrentarse a una inundación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Llevar al cliente a una zona segura (Alta). ✓ Cuando corresponda, recomendar que se desconecte el interruptor general del sistema eléctrico, corte el gas y el agua. ✓ En caso de no alcanzar la zona para evacuar más alta, utilizar los pisos superiores o estructuras elevadas. ✓ No llevar al cliente en zona o caminos inundados, sino que debe ser por lugares libres de agua. ✓ 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. ✓ Regresa al lugar de origen con el grupo cuando las autoridades lo indiquen. ✓ 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. | Guías de turismo / Encargado de Operaciones |
| Terremoto | <p>En caso de encontrarse con un sismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se debe mantener la calma en el mismo lugar protegiendo la cabeza y cuello con los brazos. ✓ Si se va a bordo del bus, solicitar al conductor que disminuya la velocidad y si es posible detenerse en un lugar seguro. ✓ Se debe priorizar los mensajes de texto o redes sociales para lograr una mejor conexión. ✓ 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. ✓ Si la zona no es un borde costero se debe averiguar la zona de evacuación con el bus. ✓ 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. ✓ 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. | Guías de turismo / Encargado de Operaciones |

| Riesgos de Origen Natural | | |
|----------------------------------|--|--|
| Riesgo | Acción a ejecutar | Responsable |
| 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"> ✓ 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. ✓ Si el cliente va a bordo de un bus, transfer o vehículo se debe recomendar que se debe conducir con precaución, podría haber obstáculos en el camino, arrastre de arena, piedras, algas, entre otros. ✓ En caso de emergencia avisar al 137 (Emergencias marítimas). ✓ En caso de que las marejadas se presenten en el lugar de alojamiento, se debe evacuar la zona de manera calmada. ✓ 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. ✓ 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. | <p>Guías de turismo / Encargado de Operaciones</p> |

| Riesgos de Origen Natural | | |
|----------------------------------|---|---|
| Riesgo | Acción a ejecutar | Responsable |
| Alerta de Tsunami | <p>En caso de enfrentarse a una situación de Tsunami:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. ✓ Si se siente un sismo que dificulte mantenerse en pie, se debe evacuar hacia una zona de seguridad ante tsunami. ✓ 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. ✓ 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. ✓ 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. ✓ En caso de sismo/tsunamis en la cuenca del pacífico (de campo lejano), se debe seguir las indicaciones de la autoridad y posible evacuación de las zonas costeras. | Guías de turismo / Encargado de Operaciones |

| Riesgos de Origen Natural | | |
|----------------------------------|--|---|
| Riesgo | Acción a ejecutar | Responsable |
| Tornados, Trombas Marinas | <p>En caso de estar frente un posible tornado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. ✓ 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. ✓ En caso de ir a bordo del bus al momento de evacuar: ✓ Hay que solicitar al conductor que se aleje lo que más pueda, porque el desplazamiento de un tornado es incierto. ✓ 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. ✓ Procurar tomar distancia de estructuras como carteles publicitarios, gigantografías, tendido eléctrico y otros que pudiesen ser arrojados por el viento. <p>En caso de encontrarse con un tornado al aire libre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. <p>Tras el paso de un tornado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hay que mantener la precaución por donde caminar, podría haber vidrios rotos, clavos, entre otros escombros que pueden causar lesiones. ✓ Alejarse del tendido eléctrico caído, estructuras y edificios dañados. ✓ Si se observan personas atrapadas o heridas, avisar a los servicios de urgencia correspondientes: 131 (SAMU), 132 (BOMBEROS), 133 (CARABINEROS). <p>En caso de estar haciendo alguna actividad marítima y aparece una tromba marina:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cada cliente debe llevar su chaleco de salvavidas y llevar la nave en dirección contraria, alejándose del fenómeno. ✓ 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. | Guías de turismo / Encargado de Operaciones |

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

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

| <i>Riesgos de Origen Natural</i> | | |
|--|--|--|
| Riesgo | Acción a ejecutar | Responsable |
| <p>Cliente víctima de electrocución por rayo</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Prestar primeros socorros correspondientes a la evaluación de la víctima. ✓ Dar conocimiento al centro de operaciones e iniciar una evacuación de emergencia del entorno donde se está realizando la actividad. ✓ Transportar a la víctima al centro asistencial más cercano o contactar con los servicios de urgencia y ambulancias. ✓ Si es necesaria la evacuación de emergencia y la cantidad de afectados es mayor a 2, llamar directamente a carabineros (133) para pedir asistencia en la evacuación. ✓ 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. | <p>Guías de turismo / Encargado de Operaciones</p> |

7.8. Procedimiento de búsqueda y rescate

Dado el caso de que durante una actividad uno de los miembros del grupo humano, ya sea un cliente, guía o personal de la empresa, se extravíe, se deberán seguir las siguientes indicaciones.

1. Pausar la actividad. Reunir a todo el grupo humano y enumerar a todos los participantes, incluyendo guías y miembros de la empresa.
2. Identificar el nombre de la persona extraviada y su parentesco con los otros miembros del grupo.
3. Una vez identificada la persona extraviada, el grupo humano de clientes deberá permanecer en un punto, inmóviles hasta que el guía diga lo contrario. Si la actividad es de navegación en kayak, los participantes deberán disponerse en conformación de balsa (todos los kayaks en contacto, unidos a través de las líneas de vida).
4. El guía procederá a RECORRER LA RUTA EN REVERSA, siguiendo la misma trayectoria, pero en sentido contrario. El guía no podrá alejarse a una distancia que le tomé más de 10 minutos en recorrer.
5. De no encontrar al extraviado, el guía informará al centro de operaciones del extravío de una persona. Luego, volverá con el grupo de clientes y procederá a suspender la actividad por completo, retornando con todo el grupo al punto de inicio de la actividad.
6. En cuanto da aviso del extravío, el centro de operaciones debe poner en marcha un vehículo de búsqueda y reconocimiento que se mueva a distintos puntos estratégicos de la zona buscando por el extraviado. Una vez pasados 90 minutos desde el extravío de la persona, se avisará a las autoridades competentes para iniciar un procedimiento de búsqueda y rescate mediado por carabineros. A su vez, el equipo de guías volverá a la ruta a realizar labores de búsqueda recorriendo una vez más la trayectoria original, buscando por caminos alternativos y zonas aledañas a la ruta recorrida.
7. De encontrar a la víctima, se procederá a extraerla, prestando los primeros socorros correspondientes, y llevarla al centro de operaciones de Lofpulli Turismo. Luego, se darán los testimonios correspondientes a las autoridades.
8. Si el extraviado es encontrado en una situación de exposición inminente al peligro, el guía deberá avisar de la localización del afectado, pedir por la activación de una operación de rescate y aguardar en el lugar a que los servicios de urgencia y rescate correspondiente lleguen.
9. De no encontrarse al extraviado, el liderazgo de la operación pasará a las autoridades competentes y todos los miembros de la organización (con incluye a los clientes) deberán cooperar y colaborar activamente con la operación de búsqueda y rescate a cargo de las autoridades.

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

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

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

10.2. Anexo 2. Registro de Incidentes y Accidentes

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

| DATOS DEL INCIDENTE O ACCIDENTE | |
|--|--|
| 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

| INSTITUCIÓN | TELÉFONO |
|------------------------------|-----------------|
| 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 |