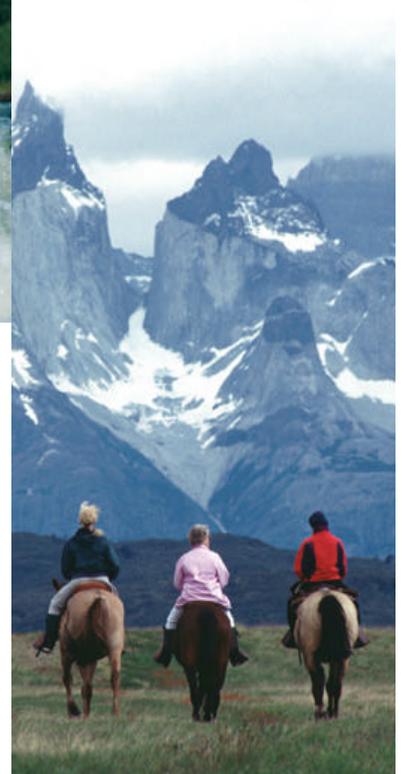


# Guía para la Implementación de Normas de Calidad Turística

## TURISMO AVENTURA

SERNATUR



GOBIERNO DE CHILE  
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

## ÍNDICE

|          |  |          |
|----------|--|----------|
| <b>0</b> | <b>Introducción .....</b>  | <b>3</b> |
| <b>1</b> | <b>Cuestionarios de Autoevaluación .....</b>   | <b>4</b> |
| <b>2</b> | <b>Pautas para la Implementación de Normas de Calidad Turística: Empresas de Turismo Aventura.....</b> | <b>5</b> |
| 2.1      | Generalidades .....  | 6        |
| 2.2      | Requisitos de Organización.....  | 7        |
| 2.2.1    | Organigrama y Descripción de Cargos.....   | 7        |
| 2.2.2    | Políticas .....  | 10       |
| 2.3      | Requisitos específicos para la realización de la actividad .....                                       | 12       |
| 2.3.1    | Prevención y Manejo de Riesgos .....   | 13       |
| 2.3.2    | Archivo de incidentes y/o accidentes.....  | 40       |
| 2.3.3    | Formulario de aceptación de riesgos por parte del turista .....  | 41       |
| 2.3.4    | Plan de Respuesta a Emergencias .....  | 43       |
| 2.4      | Requisitos de personal .....   | 56       |
| 2.5      | Requisitos de equipamiento .....   | 57       |
| 2.6      | Requisitos de procedimientos .....   | 58       |
| 2.7      | Límites y obligaciones de la actividad .....   | 61       |
| 2.8      | Criterios de competencia de la actividad.....  | 61       |
| 2.8.1    | Conformidad del Cliente .....  | 61       |
| 2.8.2    | Calidad de los servicios de otro personal de la misma empresa .....                                    | 63       |
| 2.8.3    | Calidad de los servicios de los prestadores de servicio y transporte.....                              | 65       |
| 2.9      | Antecedentes Técnicos de apoyo a la Implementación .....   | 67       |
| 2.9.1    | Libros recomendados .....  | 67       |
| 2.9.2    | Direcciones de Internet recomendadas .....   | 69       |
| 2.9.3    | Normas internacionales .....   | 70       |
| 2.9.4    | Capacitación .....   | 72       |

## 0 Introducción

Llevar a Chile a un sitio destacado en el contexto turístico mundial, es un desafío que se ha planteado el Servicio Nacional de Turismo en la Agenda de Trabajo 2002 - 2005 redactada en la Mesa Público – Privada, iniciativa en la que participaron representantes de los diversos agentes públicos y privados que conforman el sector y en la que destaca, entre otras medidas, la de “Establecer un Sistema Normativo para la Calidad de los Servicios Turísticos”. Así lo plantea el Director del Servicio Nacional de Turismo en una de las primeras iniciativas por establecer requisitos de calidad para los servicios asociados directamente al desarrollo del turismo en nuestro país. Este objetivo de calidad turística se encuentra incorporado en el Plan de Desarrollo Turístico 2006 - 2010.

El Sistema de Calidad para los Servicios Turísticos es una iniciativa impulsada conjuntamente por el Instituto Nacional de Normalización (INN) y el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), y financiada por CORFO. Cada una de las normas ha surgido de la participación activa de los representantes de los distintos actores involucrados: servicios públicos (SERNATUR, SERNAC), prestadores de servicios turísticos (Federaciones y Asociaciones Gremiales, entidades, guías de turismo), ciencia y tecnología (Universidades, OTEC) y el Instituto Nacional de Normalización (INN), que ha actuado como convocante y articulador del desarrollo de las normas para el sector turismo.

La Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) conciente que la calidad es un factor estratégico para el mejoramiento de la oferta turística nacional, ha incorporado al turismo como un sector elegible para todos sus instrumentos, y en particular de fomento a la calidad, co-financiando los costos para la implementación y la certificación de personas naturales y jurídicas que presten servicios turísticos, y que manifiesten voluntad de certificarse.

Las Normas chilenas de calidad turística establecen requisitos mínimos para la organización, servicios e infraestructura y las competencias de las personas que conforman la organización.

Estas normas son de libre acceso a los interesados: empresarios, clientes y la comunidad en general y se encuentran disponibles en la página Web del Servicio Nacional de Turismo, [www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl).

Este documento ha sido elaborado para entregar pautas y ejemplos que faciliten a las distintas entidades de alojamiento turístico y de turismo aventura, interesadas en mejorar la calidad de su gestión y la calidad de sus servicios, la implementación en sus organizaciones de la(s) norma(s) de calidad turística que sea(n) de su interés.

Adicionalmente, concientes de la importancia del proceso de implementación de las normas de calidad turística, se incluyen en esta guía, Cuestionarios de Autoevaluación para apoyar a las entidades del sector turismo a familiarizarse con el sistema de calidad turístico chileno y desarrollar un proceso de autoevaluación guiado, para conocer como se encuentra hoy su organización respecto a los requisitos mínimos que se establecen en la(s) norma(s).

## **1 Cuestionarios de Autoevaluación**

(Disponibles en página Web [www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl))

## **2 Pautas para la Implementación de Normas de Calidad Turística: Empresas de Turismo Aventura**

## 2.1 Generalidades

Es muy probable que la lectura de una norma les deje motivados para incorporar a su gestión aquellos elementos que le permitan mejorar su trabajo, pero a la vez con algunas dudas por despejar: ¿cómo hacerlo? ¿cómo lo hace el resto? ¿por dónde comenzar?.

En base a los resultados obtenidos de la aplicación del Cuestionario de Autoevaluación entregado en el Capítulo 1 de este documento, las entidades que presten servicios guiados de turismo aventura podrán planificar las acciones a seguir para lograr la conformidad de aquellos requisitos que no se cumplen: por ejemplo, elaborar los documentos que la norma de referencia requiera y no estén documentados en la empresa, o planificar las actividades de capacitación y entrenamiento necesarias para implementar en la organización todos los requisitos de la norma.

Al final de este ciclo, es necesario verificar que ha logrado sus objetivos, para posteriormente solicitar la certificación, de acuerdo a los procedimientos de certificación de empresas o personas que se encuentran en los Capítulos 4 y 5 de esta guía.

Antes de comenzar a profundizar en la revisión de algunos de los requisitos de las normas de calidad turística, es recomendable que tenga en cuenta algunas consideraciones generales:

**Prepárese** para el proceso que va a emprender:

- **planifique su trabajo**, en base al resultado de su autoevaluación, estableciendo plazos para el cumplimiento de los distintos hitos,
- elabore **listas de chequeo** que contengan los requisitos de la norma y que le permitirán no omitir por error, alguno de ellos,
- asigne **una persona responsable y con autoridad suficiente** para liderar el proceso de implementación de la(s) norma(s) al interior de la organización,
- reúname con **todos sus trabajadores** e informe del trabajo que se realizará, de forma tal que todos sean parte del proceso.

**Revise** con cierta periodicidad la efectividad de las medidas de gestión incorporadas.

**Recuerde** que las organizaciones son únicas: cada una cuenta con su forma propia de hacer las cosas, por lo tanto los ejemplos que encontrará en esta guía deben ser tomados como tal. Cada organización debe **elaborar sus propias herramientas** de trabajo.

Las **normas chilenas de turismo aventura** establecen los **requisitos mínimos** generales, de gestión y de calidad que deben cumplir las entidades que prestan servicios guiados de turismo aventura, así como las de los guías especializados, para obtener la certificación que corresponda.

En las siguientes páginas, las distintas entidades de turismo aventura, encontrarán algunos de los requisitos de las normas de calidad turística, los que están enmarcados en un cuadro gris y a continuación, pautas y ejemplos para facilitar su interpretación e implementación.

No olvide desarrollar sus propios documentos en base a los ejemplos entregados: recuerde **su organización es única y propia**.

## 2.2 Requisitos de Organización

Los requisitos de organización establecidos en las normas, son similares para todas las entidades que prestan el servicio guiado de las distintas actividades de turismo aventura normalizadas.

Las normas coinciden en que se debe contar con una **organización** definida, tener una serie de **procedimientos** y prácticas para asegurar el óptimo desempeño en la prestación del servicio, y contar con las **personas** competentes para otorgarlo.

### 2.2.1 Organigrama y Descripción de Cargos

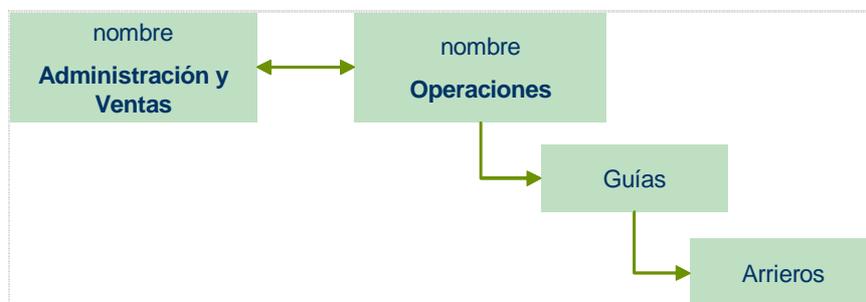
Las normas de calidad de turismo aventura establecen como **requisito**:

- a. Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio guiado de actividades de turismo aventura, debe poseer un organigrama básico de funcionamiento y descripción de cargos o división de responsabilidades<sup>1</sup>, cuando su personal sea mayor o igual a tres personas

Un **organigrama** es la representación gráfica de la estructura del personal de una entidad, en el que se pueden apreciar las unidades, cargos o personas que conforman la organización, las jerarquías y dependencias.

La complejidad de un organigrama tiene directa proporción con el tamaño de la organización.

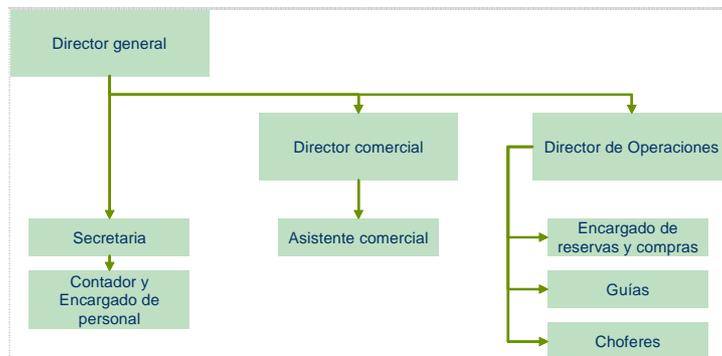
El siguiente ejemplo de **organigrama funcional**, muestra la forma en que se ha estructurado una organización pequeña, conformada por pocas personas.



Ejemplo 2.1 - Organigrama funcional de una organización pequeña

<sup>1</sup> Depende de la Norma Chilena de Turismo Aventura que se esté utilizando como referencia

Este segundo ejemplo, muestra el organigrama de una organización de mayor tamaño, conformada por una mayor cantidad de personas.



Ejemplo 2.2 - Organigrama funcional de una organización de mayor tamaño

Una adecuada **descripción de cargos**, permite conocer en detalle los requisitos que debe cumplir una persona para ocupar un puesto específico dentro de una organización, y las tareas que debe desarrollar en ese puesto. La descripción de cargos tiene directa relación con el organigrama, por cuanto se describen los cargos en él identificados.

El siguiente ejemplo presenta la descripción de cargos relacionada con el ejemplo 3.1 de Organigrama funcional de una organización pequeña.

|  |
|--|
| <b><i>Encargado de Administración y Ventas</i></b>   |
| <b><i>Requisitos</i></b>   |
| <i>La persona que se desempeñe en este cargo debe contar con estudios formales en Administración de Empresas y Contabilidad. Se requiere de experiencia previa en atención de público, en empresas de turismo, de al menos 2 años.</i>   |
| <i>... (Otros requisitos según necesidades de su organización).</i>  |
| ...  |
| <b><i>Sus principales funciones son:</i></b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Velar por la adecuada contabilidad de la empresa;</i></li> <li>• <i>Realizar las compras cuidando buscar buenos precios en el mercado;</i></li> <li>• <i>Atender las ventas y reservaciones de acuerdo al procedimiento de ventas, reservas y cancelaciones de la empresa;</i></li> <li>• <i>Atender los reclamos y sugerencias de los clientes, de acuerdo al procedimiento de tratamiento de reclamos y sugerencias;</i></li> <li>• ...</li> </ul> |
| <b><i>Encargado de Operaciones</i></b>   |
| <b><i>Requisitos</i></b>   |

*La persona que se desempeñe en este cargo debe contar con la experiencia previa en servicios guiados de cabalgatas, de al menos 5 años.*

*... (Otros requisitos según necesidades de su organización).*

...

*Sus principales **funciones** son:*

- *Diseñar los circuitos, determinando la logística necesaria para cada uno de ellos y los planes de manejo de riesgos y respuesta a emergencias;*
- *Planificar adecuadamente la logística de cada cabalgata o expedición;*
- *Coordinar a los guías de cabalgatas y arrieros;*
- *Velar por la mantención de cabalgaduras y aperos;*
- ...

#### **Guía de Cabalgatas**

##### **Requisitos**

*Los Guías de Cabalgatas deben contar con credencial vigente de certificación en la Norma Chilena NCh 3001 Cabalgatas.*

*... (Otros requisitos según necesidades de su organización).*

...

*Sus principales **funciones** son:*

- *Desarrollar las cabalgatas y expediciones de acuerdo al programa;*
- *Atender a los clientes de acuerdo a los procedimientos y protocolos de la empresa;*
- ...

#### **Arriero**

##### **Requisitos**

*La persona que cumpla esta función debe ser mayor de edad y de la zona donde se ejecutan las cabalgatas. Además debe contar con experiencia demostrable en trabajos similares, por un período no menor a 5 años.*

*... (Otros requisitos según necesidades de su organización).*

...

*Sus principales **funciones** son:*

- *Apoyar al guía de cabalgatas para la adecuada prestación de los servicios;*
- *Supervisar a diario la salud de los animales, dando aviso al encargado de operaciones de cualquier anomalía detectada;*

- *Alimentar a las cabalgaduras;*
- *Mantener cabalgaduras y corrales limpios;*
- *Mantener los aperos en óptimo estado, acorde al programa de mantención de la empresa;*
- ...

Ejemplo 2.3 - Descripción de cargos de la estructura orgánica graficada en el Ejemplo 3.1

## 2.2.2 Políticas

Las normas de calidad de turismo aventura establecen como **requisito**:

- b. las empresas o personas naturales que ofrezcan el servicio guiado de actividades de turismo aventura deben tener y desarrollar políticas propias respecto de temas tales como respeto al medio ambiente, resolución de conflictos, calidad de servicios, relación con prestadores de servicios, planes de mantenimiento y presentación de equipos y materiales y similares, conservando los registros y hojas de vida correspondientes<sup>2</sup>.

Las políticas son el medio a través del cual la dirección de la organización se pronuncia sobre algún aspecto en específico.

Estos manifiestos deben ser **claros, concisos, representativos** de la organización y otorgar el **marco para la actuación** de la entidad, la cual debe velar por su aplicabilidad.

Las políticas deben ser **difundidas entre el personal** de la organización e **informadas a sus clientes**, por lo que, cuando éstas son documentadas, generalmente se encuentran ubicadas en lugares visibles, puntos de acceso o sitios Web, cuando se dispone de ellos.

Ellas pueden ser específicas para un aspecto en particular o abarcar varios temas, como es el caso de la política integrada de medioambiente, calidad y prevención de riesgos.

El siguiente ejemplo muestra una **política de respeto al medioambiente** de una entidad de turismo aventura instalada en una zona rural en particular.

*La dirección de la empresa y todo su personal, hemos adquirido un compromiso voluntario con nuestro entorno y la naturaleza.*

*Llevamos 15 años ofreciendo nuestros programas en esta zona y quisiéramos que fueran muchos más.*

*Nos gustaría que, conjuntamente con nuestros clientes, fuésemos un ejemplo y al mismo tiempo sirviésemos de semilla para la concienciación ecológica en nuestro país.*

<sup>2</sup> Depende de la Norma Chilena de Turismo Aventura que se esté utilizando como referencia

*Opinamos que sin duda el respeto por el medio ambiente merece nuestra consideración especial.*

*Estamos convencidos de que las próximas generaciones nos lo agradecerán, por lo que les invitamos a sumarse a nuestro esfuerzo y prácticas sustentables.*

Ejemplo 2.4 - Política de respeto al medioambiente

En todos los casos, las políticas deben otorgar el marco para una serie de acciones concretas que den cuenta de su aplicación.

Siguiendo con el ejemplo 3.4, la organización ha adoptado en consecuencia, algunas medidas de cuidado hacia el entorno y que pone en práctica cuando presta sus servicios, como las siguientes:

- *Utilización de cocinillas de gas durante los programas, para minimizar la erosión que originan las fogatas;*
- *Utilización de cubretechos para las carpas, fabricados con telas de camuflaje en los tonos de la vegetación, para minimizar el impacto sobre la fauna que habita el lugar;*
- *Disposición de medios para el retorno de los desechos del programa, incluyendo los sanitarios;*
- *Todos los guías especializados reciben formación en el manejo y práctica de técnicas de mínimo impacto;*
- *Los turistas reciben a su vez, por parte de los guías, sensibilización e instrucciones que le permiten cooperar con las prácticas sustentables.*
- ...

Ejemplo 2.5 - Medidas de sustentabilidad ambiental

El siguiente ejemplo muestra una **política medioambiental** alineada con un sistema de gestión ambiental según los requisitos de la norma NCh-ISO 14001.

*La empresa es consciente de la creciente y actual problemática medioambiental y, como partidaria del desarrollo sustentable, promueve la prevención, protección y conservación del medio ambiente en todas sus actividades.*

*Esta política se inspira en dos principios básicos: la aplicación de normativas medioambientales existentes, y la mejora continua de las actividades desarrolladas con el fin de proteger el medio ambiente.*

*Para llevar a la práctica estos principios, la dirección de la organización se propone:*

- *Promover la **utilización de manera eficiente de los recursos naturales, materiales y energía**, y la reutilización cuando es posible.*
- *Llevar a cabo nuestros servicios guiados de turismo aventura bajo los **principios de mínimo impacto**, siguiendo las pautas del programa No Deje Rastro.*
- ***Difundir la política medioambiental** entre las personas de la organización y*

*transmitirla a nuestros turistas.*

- **Definir y revisar periódicamente los objetivos y metas medioambientales** establecidos en cumplimiento de esta política medioambiental, dentro del proceso de mejora continua de nuestra actuación con respecto al medio ambiente.
- **Formar y concienciar a nuestro personal sobre los posibles aspectos medioambientales** que se puedan generar, haciéndoles partícipes del respeto de nuestra política en todas sus actividades.

Ejemplo 2.6 - Política medioambiental

El siguiente ejemplo, muestra la política interna de una organización, la que le otorga su marco de actuación.

*Nuestra empresa, comprometida con la calidad de sus servicios, está convencida de que para el logro de ello, es necesario:*

- **Un trabajo conjunto con sus principales proveedores** de servicios e insumos, para lo cual mantiene una estrecha y fluida comunicación que les permita la información oportuna de las necesidades del servicio guiado de turismo aventura, de los incidentes y de los resultados de la prestación del servicio.
- **Una especial atención a la utilización del equipamiento adecuado** en sus actividades, lo que se traduce en velar por contar con equipamiento de avanzada, en óptimo estado de operatividad y presentación.
- **Una formación oportuna a las personas**, en las necesidades propias de sus cargos.
- **La mantención de los canales de comunicación abiertos con nuestros clientes**, para atender sus necesidades y reclamos.

Ejemplo 2.7 - Política interna de una organización

## 2.3 Requisitos específicos para la realización de la actividad

Las normas chilenas de turismo aventura establecen requisitos específicos para la realización de las actividades, coincidiendo todas ellas en que: "Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio guiado de algunas actividades de turismo aventura<sup>3</sup>, debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos", que se resumen así:

- contar con **Programas** que describan sus actividades,
- establecer **Documentación contractual** con sus clientes,
- tener a disposición de los turistas **Seguros de accidentes personales**, para el desarrollo de la actividad de turismo aventura,
- contar con **Planes de manejo de riesgos**,
- contar con **Planes de respuesta a situaciones de emergencias**,
- contar con **Manejo de los reclamos de los clientes**.

<sup>3</sup> Depende de la Norma Chilena de Turismo Aventura que se esté utilizando como referencia

Sin duda alguna, por sus implicancias, el desarrollo de Planes de Manejo de Riesgos y de Respuesta a Emergencias, es el punto crucial para ser profundizado en los siguientes capítulos.

### 2.3.1 Prevención y Manejo de Riesgos

Las normas de calidad de turismo aventura establecen como **requisito**:

“Toda persona natural o jurídica que preste el servicio para la práctica guiada de una actividad de turismo aventura debe tener un plan de manejo de riesgos documentado para la actividad o programa ofrecido, que debe contener como mínimo lo definido en la norma de turismo aventura<sup>4</sup>.”

#### 2.3.1.1 ¿Qué es un Plan de Manejo de Riesgos (PMR)?

Un Plan de Manejo de Riesgos (PMR) es un conjunto de criterios, procedimientos y acciones orientadas a **Identificar, Evaluar y Controlar** y/o **Mitigar** los riesgos a que se encuentra expuesta una determinada actividad.

#### 2.3.1.2 ¿Qué pasos se deben realizar para elaborar un Plan de Manejo de Riesgos?

Para elaborar un Plan de Manejo de Riesgos, es aconsejable que **conforme un equipo de trabajo** que convoque a todos los involucrados con la actividad o programa, al interior de su organización, el que debe estar liderado por una persona que posea las competencias necesarias que le permitan realizar un acabado análisis de vulnerabilidad de los servicios que presta su organización.

**Defina un marco de actuación**, estableciendo una política de seguridad, planteando objetivos, coberturas y alcances de su Plan de Manejo de Riesgos.

Luego **establezca los criterios y definiciones** necesarios, que le permitan determinar qué situaciones presentan un riesgo para sus actividades y cuán vulnerables son sus clientes frente a ellos.

Identifique los riesgos, de acuerdo a los criterios ya determinados. Ello le permitirá establecer su plan de acción para controlar y reducir la probabilidad de daño y llevar a cabo una adecuada planificación ante situaciones de emergencia: necesidades de **documentación, equipamiento, capacitación, responsables y plazos**.

Lleve a cabo la **implementación** de su Plan de Manejo de Riesgos: capacite a su personal, documente procedimientos, difúndalo entre su personal y clientes, formalice comunicaciones con instituciones de prevención (Directemar, Meteochile, Mutuales de Seguridad, entre otras), y disponga del equipamiento necesario.

Realice **controles** en forma periódica para conocer la calidad de su planificación, e introducirle modificaciones.

---

<sup>4</sup> Depende de la Norma Chilena de Turismo Aventura que se esté utilizando como referencia

### 2.3.1.3 Defina su marco de actuación

La organización debe otorgar los lineamientos generales respecto de su compromiso con la seguridad de las actividades que desarrolla su entidad. Este compromiso puede expresarse a través de una política exclusiva para este tema, o la incorporación del aspecto de seguridad a las políticas generales de la organización.

Este manifiesto debe expresar el compromiso formal de la organización y de cada uno de sus integrantes en el control de manejo de riesgos, dando a conocer su visión del servicio y la seguridad asociada a éste.

Esta política o pronunciamiento de seguridad debe **entregar las pautas que los encargados de las diferentes áreas, deberán hacer efectivas por medio de la aplicación de criterios, procedimientos y acciones seguras**, o donde ésta se privilegie por sobre otros intereses.

Idealmente esta política o manifiesto debe hacer referencia a la valorización de la seguridad por sobre otras urgencias operacionales, debido al valor que representa la vida humana, a través de sus conceptos de salud y bienestar, tanto en lo referido a la entrega de un servicio seguro, como también de las condiciones de trabajo del personal integrante de la organización.

Si se considera la experiencia internacional, no es de menor relevancia contar con una Política formal respecto de este tema, pues marca la diferencia entre ganar o perder a la hora de enfrentar un juicio por un accidente con resultados fatales.

La definición de objetivos y metas del PMR busca garantizar la obtención de los elementos contenidos en los lineamientos generales o políticas de la empresa sobre la seguridad, a través de la definición de los requisitos esperados en un plazo establecido. Por ejemplo:

- Cero daño<sup>5</sup> a sus clientes,
- Cumplimiento de un total de circuitos sin registro de Incidentes y/o Accidentes,
- Horas trabajadas de Guías especializados sin reportes de incidentes.

### 2.3.1.4 Definiciones y clasificación de los riesgos

Los riesgos pueden ser clasificados según su:

- **Impacto**, en 1) riesgos críticos, 2) menores o 3) mayores y,
- **Origen**, en 1) naturales u objetivos o 2) antrópicos o subjetivos.

Los riesgos clasificados según su impacto se pueden detallar en la forma siguiente:

- **Los riesgos críticos incluyen a aquellos que necesariamente deberán ser controlados** y, en la medida de lo posible, evadidos<sup>6</sup> ya que su potencial de

---

<sup>5</sup> Daño: perjuicio que se causa a la salud, al medio ambiente, a la propiedad o por interrupción de la actividad económica. Fuente *NCh* 2245 Of.2003

daño es muy elevado y podría generar situaciones “altamente riesgosas”, por ejemplo, con consecuencias fatales.

Algunos ejemplos de evasión de riesgos críticos pueden ser: suspender una actividad de buceo ante marejadas, cambiar la ruta para una excursión que pasa cerca de un volcán que se encuentra activo, entre otros.

- **Los riesgos menores incluyen a aquellos que serán considerados aceptables o tolerables**, ya que por un lado sus niveles de impacto son mínimos y por otro, las acciones de control efectivo están fuera del alcance de la empresa por factores técnicos, económicos y legales, entre otros. Por ejemplo, limpiar de piedras un sendero de hiking para evitar torceduras de pie, puede ser inalcanzable técnica y económicamente para una organización. En este caso se deberá aceptar su probabilidad de ocurrencia y potencial de daño, sin embargo, debe contar con procedimiento o plan de contingencia para mitigar su nivel de daño, evitando que ante tales eventos se generen situaciones de mayor complejidad exponiendo la calidad del servicio.
- **Los riesgos mayores incluyen a aquellos que pueden tener un alto nivel de impacto y daño sobre la organización o servicio, pero ésta se encuentra impedida de eliminar o reducir su impacto de manera eficiente, porque escapan a la capacidad de previsión y manejo** al ser inherentes al entorno natural en el cual se desenvuelve la actividad. Por ejemplo, terremotos, tsunamis, erupciones volcánicas. En estos casos se deben desarrollar los métodos para disminuir los tiempos de exposición y la probabilidad de daño, elaborando planes de respuesta a emergencia y/o programas de mitigación.

Ahora podemos decir entonces, que los riesgos se pueden:

- **Controlar** al evadir y/o reducir la probabilidad de ocurrencia de un determinado riesgo, peligro y/o amenaza,
- **Mitigar** el nivel de impacto al reducir la probabilidad de daño de un riesgo, peligro y/o amenaza específica,
- **Aceptar** en la medida que su nivel de impacto sea mínimo para las personas.

Los riesgos clasificados según su origen se pueden detallar en la forma siguiente:

- **origen natural u objetivo**, como los terremotos, tsunamis, tormentas eléctricas, otros, y,
- **origen antrópico o subjetivo**, los que son generados por el hombre, tales como accidentes automovilísticos, algunos tipos de incendio, intoxicaciones, entre muchos otros.

---

<sup>6</sup> Evadir: Evitar daño o peligro inminente.

### 2.3.1.5 Establecimiento de criterios y definiciones

Para iniciar la elaboración de su Plan de Manejo de Riesgo (PMR) primero deberá definir qué entiende por riesgo, ya que según la definición que adopte determinará el enfoque y cobertura de su Plan.

En el caso de la actividad de turismo aventura, la **definición de riesgos y peligros** más atinente es la establecida en base a tres parámetros fundamentales:

- **Peligrosidad:** Se entenderá como el potencial de daño de un elemento de riesgo determinado.

Pregunta clave: En caso que el riesgo se manifieste ¿cuales serán las consecuencias?.

- **Vulnerabilidad:** Será la relación existente entre la probabilidad de ocurrencia de riesgos y de los elementos que serán mayormente afectados<sup>7</sup>.

Preguntas clave: ¿Qué posibilidad de manifestarse tiene el riesgo? y en caso de manifestarse ¿qué cantidad de turistas serán dañados?.

- **Exposición:** Es la cantidad de personas, bienes o servicios expuestos a un riesgo, en un tiempo determinado.

Preguntas clave: ¿Cuántas personas, clientes y/o recursos se verán afectados en caso de ocurrencia o manifestación del riesgo? y, ¿durante cuánto tiempo se estará expuesto al riesgo?.

En este sentido se definirá riesgo como: **el daño esperable, parcial o total, generado por una actuación potencial de un peligro sobre un elemento vulnerable**<sup>8</sup>.

Una vez que se tiene el marco conceptual, los criterios y definiciones, la tarea siguiente es conocer cuáles son los riesgos y peligros específicos asociados a la actividad, para luego establecer una clasificación general de ellos. Esto permitirá primero evaluar los riesgos, y luego determinar las acciones y/o procedimientos necesarios para su control.

### 2.3.1.6 Identificación y clasificación de los riesgos

Para poder identificar efectivamente los riesgos de una actividad en particular, se debe:

- Dominar la actividad,
- Observar y monitorear permanentemente la actividad,
- Registrar todos los incidentes y accidentes en el ejercicio de la actividad,
- Registrar todos los accidentes ocurridos, en ámbitos relacionados directa o indirectamente con la actividad, tanto a nivel nacional como internacional.

---

<sup>7</sup> Los elementos que son afectados por el riesgo son las personas, bienes y servicios

<sup>8</sup> Elemento vulnerable: que puede ser herido o recibir lesión, física o moralmente

Ya identificados los riesgos asociados a la actividad, está en condiciones de elaborar un esquema o **tabla de identificación de riesgos de la actividad**, tal como se muestra en el siguiente ejemplo:

| <b>Tabla N°3.8: Ejemplo de Identificación de Riesgos</b> |   |                  |                |   |
|--|---|------------------|----------------|---|
| <b>Actividad</b>   | <b>Riesgos</b>  | <b>Origen</b>    |                | <b>Causas</b>   |
|  |   | <b>Antrópico</b> | <b>Natural</b> |   |
| <i>Descenso en balsa</i>                                 | <i>Atrapamiento de turista en contracorriente</i>           | X                |                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Caída de balsa por deficiente aplicación técnica</i></li> <li>• ...</li> </ul>                    |
| ...  | ...   |                  |                | ...   |
| <i>Cabalgata</i>   | <i>Caída de turista por desbocamiento de la cabalgadura</i> | X                |                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Domesticación deficiente</i></li> <li>• ...</li> </ul>  |
| ...  | ...   |                  |                | ...   |
| <i>Alta montaña</i>                                      | <i>Deslizamiento y caída de turista por el nevero</i>       | X                |                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Baja condición técnica del turista – deficiente nivel de protección</i></li> <li>• ...</li> </ul> |
| ...  | ...   |                  |                | ...   |
| <i>Buceo recreativo autónomo</i>                         | <i>Volteo de balsa de transporte</i>                        |                  | X              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Marejada</i></li> <li>• ...</li> </ul>  |
| ...  | ...   |                  |                | ...   |

Ejemplo 2.8 - Identificación de riesgos asociados a actividades de turismo aventura, clasificados según su origen

Identificados y clasificados los riesgos específicos es necesario adoptar y aplicar una metodología que permita determinar las siguientes variables **P**, **M** y **E**.

- Qué posibilidad existe de que se manifiesten y generen daño: **probabilidad de ocurrencia (P)**,
- Qué nivel de pérdida es esperable: **magnitud (M)**,
- Cuántos elementos vulnerables pueden ser afectados o se encuentran expuestos: **exposición (E)**.

El análisis de estas variables 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. Por ejemplo: P=3, M=2, E=2. El índice (I) se calcula como promedio de las tres variables, esto es:  $[(3 + 2 + 2)/3] = 2,33$ . Luego el valor de **(I)** aproximado es 3.

Para cuantificar las variables, existen diversas metodologías y la elección de la adecuada para la organización, tiene estrecha relación con los requerimientos específicos de quien realiza la evaluación del riesgo.

Cualquiera sea la amenaza que origina la condición de riesgo, **el grado de éste siempre tiene directa relación con los factores o condiciones de vulnerabilidad de la actividad expuesta.**

#### a) **Determinación de la Probabilidad de ocurrencia (P)**

Para determinar la probabilidad de ocurrencia (**P**) en riesgos de origen antrópico, se establece como marco referencial a los accidentes acontecidos en registros históricos de accidentabilidad existentes sobre las empresas del mismo rubro, en actividades similares a las realizadas por su organización, por ejemplo:

- Volcamiento de vehículos de transporte de turistas en Chile,
- Volcamiento e inmersión de turistas en descensos en balsa en aguas blancas,
- Despeñamiento de turistas en zonas glaciares en montañas,
- Lesiones por descompresión en buceo con equipo autónomo.

En el caso de los **riesgos de origen natural** se deben considerar los eventos acontecidos en las zonas geográficas en las cuales se desarrollan los circuitos de la empresa y si corresponde, la estacionalidad (estival, invernal, otoñal y primaveral) en que los eventos ocurrieron.

Sólo en aquellas actividades en las cuales existe una gran especificidad se deberán considerar los registros de accidentabilidad a nivel internacional. Por ejemplo, Edema cerebral entre los 6000 m y los 7000 m de altitud.

La siguiente tabla presenta un ejemplo de una escala de 1 a 4 que otorga un valor determinado a la variable (**P**), según su probabilidad de ocurrencia.

| <b>Valor</b> | <b>Concepto</b> | <b>Probabilidad (P)</b>  |
|--------------|-----------------|--|
| 1            | <i>Baja</i>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin registro histórico</li> <li>• 1 evento cada 5 años</li> </ul> |
| 2            | <i>Media</i>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de 1 evento cada 2 ½ años</li> </ul>                     |
| 3            | <i>Alta</i>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de 1 evento cada año</li> </ul>                          |
| 4            | <i>Muy alta</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de más de 1 evento por año</li> </ul>                    |

Ejemplo 2.9 - Escala de la probabilidad de ocurrencia (P)

Las tablas que se presentan a continuación son ejemplos de la escala de la variable (**P**) aplicadas al análisis de riesgos de actividades de turismo aventura.

| <b>Cabalgata</b>  |                     |
|---|---------------------|
| <i>Riesgo</i>   | <i>Probabilidad</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Accidente de cliente con lesiones graves – politraumatizado</i></li> <li>• <i>Accidentes de la cabalgadura – incapacidad de continuar marcha</i></li> </ul> | <b>4</b>            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Aislamiento de expedición (cliente y guía) por condiciones climáticas adversas – crecidas de río, nevazones, entre otros</i></li> </ul>                     | <b>3</b>            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Lesiones por quemadura</i></li> </ul>   | <b>2</b>            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Lesiones graves por atrapamiento en avalancha de nieve</i></li> </ul>   | <b>1</b>            |

Ejemplo 2.10 - Análisis de variable (P) para la actividad de Cabalgatas

| <b>Excursionismo o Trekking</b>   |                     |
|---|---------------------|
| <i>Riesgo</i>   | <i>Probabilidad</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Clientes con lesiones por efecto del frío y el viento – congelaciones e hipotermia</i></li> </ul>           | <b>4</b>            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Cliente con lesiones graves por efecto de altura geográfica – edema cerebral- edema pulmonar</i></li> </ul> | <b>3</b>            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Víctimas (clientes) atrapados y con lesiones graves por avalanchas de nieve húmeda</i></li> </ul>           | <b>2</b>            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Cliente con lesiones graves por caídas grieta glaciar</i></li> </ul>  | <b>1</b>            |

Ejemplo 2.11 - Análisis de variable (P) para la actividad de Excursionismo o Trekking

| <b>Buceo recreativo autónomo</b>   |                     |
|--|---------------------|
| <i>Riesgo</i>  | <i>Probabilidad</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Lesiones por enfermedad de descompresión</i></li> </ul>                                | <b>4</b>            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Atrapamiento en sistemas de caverna por flujos de corrientes submarinas</i></li> </ul> | <b>3</b>            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ataque de organismo venenoso</i></li> </ul>  | <b>2</b>            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ataque de tiburón blanco</i></li> </ul>  | <b>1</b>            |

Ejemplo 2.12 - Análisis de variable (P) para la actividad de Buceo Recreativo Autónomo

| <b>Descenso en balsa o rafting</b>                              |                     |
|---|---------------------|
| <i>Riesgo</i>   | <i>Probabilidad</i> |
| • <i>Inmersión y lesiones por asfixia por caída desde balsa</i> | <b>4</b>            |
| • <i>Lesiones por hipotermia por caída desde balsa</i>          | <b>3</b>            |
| • <i>Golpes y contusiones por volcamiento de balsa</i>          | <b>2</b>            |
| • <i>Pérdidas y lesiones por asalto con violencia</i>           | <b>1</b>            |

Ejemplo 2.13 - Análisis de variable (P) para la actividad de Descenso en Balsa o Rafting

### b) Determinación de la Magnitud del Riesgo (M)

Para estimar la magnitud del riesgo (**M**), se debe considerar la posibilidad cierta del mayor daño probable. En la tabla a continuación, se muestra un ejemplo de la escala de 1 a 4, esta vez aplicada a la variable de magnitud del riesgo (**M**)

| <b>Tabla N°3.14: Ejemplo de Escala de la variable (M)</b> |                 |   |
|---|-----------------|---|
| <b>Valor</b>  | <b>Concepto</b> | <b>Magnitud (M)</b>   |
| 1   | <i>Baja</i>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Lesiones leves no requieren atención médica de urgencia</i></li> <li>• <i>Pérdidas económicas recuperables corto plazo</i></li> </ul>   |
| 2   | <i>Media</i>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Lesiones medianamente graves – no incapacitantes – puede o no requerir atención médica de urgencia</i></li> <li>• <i>Pérdidas económicas recuperables para la organización a mediano plazo</i></li> </ul> |
| 3   | <i>Alta</i>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Lesiones graves de carácter incapacitante y/o difícil recuperación. Requieren atención de urgencia</i></li> <li>• <i>Pérdidas económicas recuperables para la organización a largo plazo</i></li> </ul>   |
| 4   | <i>Muy alta</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Muerte de personas</i></li> <li>• <i>Pérdidas económicas irrecuperables para la organización</i></li> </ul>   |

Ejemplo 2.14 - Escala de la magnitud del riesgo (M)

### c) Determinación de la Exposición al Riesgo (E)

Para determinar la exposición al riesgo (**E**), 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. La siguiente tabla de ejemplo, muestra la escala de 1 a 4 aplicada a la variable de exposición (**E**)

| <b>Tabla N°3.15: Ejemplo de Escala de la variable (E)</b> |                 |  |
|---|-----------------|--|
| <b>Valor</b>  | <b>Concepto</b> | <b>Exposición (E)</b>  |
| 1   | <i>Baja</i>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Circunscribe a 1 persona</i></li> <li>• <i>Involucra los recursos específicos de un circuito o programa</i></li> </ul> |

| <i>Tabla N°3.15: Ejemplo de Escala de la variable (E)</i> |                 |   |
|---|-----------------|---|
| <i>Valor</i>  | <i>Concepto</i> | <i>Exposición (E)</i>   |
| <i>2</i>  | <i>Media</i>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Afecta de 2 á 5 personas</i></li> <li>• <i>Involucra los recursos operativos de la agencia</i></li> </ul>   |
| <i>3</i>  | <i>Alta</i>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Afecta a más de 5 personas (límite de 10)</i></li> <li>• <i>Involucra a todos los recursos de la organización</i></li> </ul>  |
| <i>4</i>  | <i>Muy alta</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Afecta a muchas personas directamente relacionadas con la organización (turistas y guías) e indirectas (comunidad)</i></li> <li>• <i>Involucra todos los bienes y recursos de la organización y sus propietarios</i></li> </ul> |

Ejemplo 2.15 - Escala de la exposición al riesgo (E)

En base al análisis y combinación de las variables (P), (M) y (E), se puede determinar ahora el índice de vulnerabilidad (I) frente a un riesgo determinado. A continuación se presenta un ejemplo de determinación del índice de vulnerabilidad (I) para los riesgos identificados en ejemplo 3.8 (Tabla N° 3.8).

**Tabla N°3.16: Ejemplo de Tabla de Evaluación de Riesgos**

| Actividad                 | Riesgo   | Origen    |         | Causa  | Consecuencia  | Variables     |               |            |     |
|---------------------------|--|-----------|---------|--|---|---------------|---------------|------------|-----|
|                           |  | Antrópico | Natural |  |   | (P)           | (M)           | (E)        | (I) |
| Descenso en balsa         | Atrapamiento de turista en contracorriente           | X         |         | Caída de balsa por deficiente aplicación técnica<br>...              | Sumergimiento e inmersión<br>Lesiones extremadamente graves y/o muerte    | 4<br>muy alta | 4<br>muy alta | 3<br>alta  | 4   |
| ...                       | ...  |           |         |  |   |               |               |            |     |
| Cabalgata                 | Caída de turista por desbocamiento de la cabalgadura | X         |         | Domesticación deficiente<br>...                                      | Golpes y contusiones<br>Lesiones Graves                                   | 4<br>muy alta | 3<br>alta     | 2<br>media | 3   |
| ...                       | ...  |           |         |  |   |               |               |            |     |
| Alta montaña              | Deslizamiento y caída de turista por el nevero       | X         |         | Baja condición técnica del turista<br>Deficiente nivel de protección | Traumatismo extenso<br>Lesiones extremadamente graves y/o muerte          | 2<br>media    | 4<br>muy alta | 3<br>alta  | 3   |
| ...                       | ...  |           |         |  |   |               |               |            |     |
| Buceo recreativo autónomo | Volteo de balsa de transporte                        |           | X       | Marejada<br>Condiciones meteorológicas adversas                      | Golpes y contusiones<br>Enfriamiento a hipotermia y otras lesiones graves | 2<br>media    | 3<br>alta     | 2<br>media | 3   |
| ...                       | ...  |           |         |  |   |               |               |            |     |

Ejemplo 2.16 – Tabla de Evaluación de Riesgos

### 2.3.1.7 Determinación de acciones para el control del riesgo

Una vez conocidos y dimensionados los riesgos asociados a las actividades, el siguiente paso es **determinar las acciones destinadas a controlarlos**, en base a los siguientes conceptos:

- Evadir el riesgo,
- Disminuir su nivel de exposición,
- Disminuir su nivel de daño o magnitud,
- Disminuir su probabilidad de ocurrencia.

En los casos de las organizaciones de turismo aventura, las cuales controlan el riesgo a través de las técnicas y prácticas adoptadas por el **personal competente**, el uso de **equipamiento adecuado** para la prestación del servicio y la **información oportuna entregada a sus clientes**, es posible hablar de dos grandes métodos de control del riesgo:

- por **eliminación de condiciones sub-estándar**. Entenderemos como condiciones sub-estándar aquellas que se originan a partir del uso de equipamientos inadecuados, mal mantenidos o deteriorados, por tanto resulta una responsabilidad ineludible su retiro o eliminación. Por ejemplo: cuerdas en mal estado o vencidas, atalajes de silla (cincha) en malas condiciones, vehículos con desperfectos mecánicos, entre otros.
- por **reducción de acciones sub-estándar**. Por acciones sub-estándar entenderemos aquellas que están intrínsecamente relacionadas con las conductas de riesgo de las personas sean éstas clientes, guías, personal administrativo, personal de apoyo, proveedores y subcontratos, entre otras. Por ejemplo: falta de evaluación previa del recorrido en aguas blancas, falta de encordamiento en secciones de dificultad o con peligro de caídas, apresuramiento en la fase de descompresión en buceos con SCBA, entre otras.

En la siguiente tabla se dan ejemplos de algunas medidas tomadas para controlar los riesgos identificados en ejemplo 3.8 (Tabla N° 3.8)

**Tabla N° 3.17: Ejemplo de Medidas de Control de Riesgos**

| <b>Riesgo</b>   | <b>Eliminación de condición sub-estándar</b>                                  |   | <b>Reducción de acción sub-estándar</b>   |   |
|---|---|---|---|---|
|   | <b>Condición sub-estándar</b>   | <b>Control</b>  | <b>Acción sub-estándar</b>  | <b>Control</b>  |
| <i>Atrapamiento de turista en contracorriente</i>           | <i>Balsas con sistemas de sujeción deficientes<br/>...</i>                    | <i>Reparación o cambio de las balsas deficientes.<br/>Chequeo del estado operativo de las sujeciones de las balsas, previo a su utilización<br/>...</i> | <i>Técnicas deficientes de sujeción y posicionamiento del turista en la balsa<br/>...</i>                 | <i>Capacitación y/o entrenamiento efectivo para guías.<br/>Instrucción a turistas en técnicas de posicionamiento y sujeción.<br/>...</i>  |
| <i>Caída de turista por desbocamiento de la cabalgadura</i> | <i>Animales con problemas de amansamiento, nerviosos y/o enfermos<br/>...</i> | <i>No utilizar animales con problemas de amansamiento.<br/>Chequeo del estado de cabalgadura previo al inicio de cada cabalgata.<br/>...</i>            | <i>Turista inexperto en el manejo de cabalgadura<br/>...</i>  | <i>Capacitación y/o entrenamiento efectivo para guías en técnicas de manejo de grupos en cabalgata, control de desbocamiento y aplicación de procedimientos de seguridad en secciones complejas.<br/>Instrucción a turistas en técnicas de cabalgata en diferentes tipos de terreno y pendientes.<br/>...</i> |
| <i>Deslizamiento y caída de turista por el nevero</i>       | <i>Equipamiento deficiente de los turistas para la actividad<br/>...</i>      | <i>Adquisición de cuerdas fijas.<br/>Exigencia en el uso de equipo de crampones/grampones<br/>...</i>   | <i>Turista con nivel técnico deficiente en relación a las exigencias de la actividad<br/>...</i>          | <i>Capacitación a guías en la evaluación de riesgos, instalación de cuerdas fijas, metodologías de instrucción para el uso de crampones/grampones por parte del cliente.<br/>Instrucción in situ a clientes, de marcha por zonas nevadas y auto-detención<br/>...</i>   |
| <i>Volteo de balsa de transporte</i>                        | <i>Embarcación inadecuada para la actividad<br/>...</i>                       | <i>Uso de embarcación adecuada</i>  | <i>Uso, por parte del guía, de técnica inadecuada para el ingreso a zona de rompiente de olas<br/>...</i> | <i>Capacitación y/o entrenamiento efectivo para guías para el ingreso y egreso de zonas de rompiente<br/>Técnicas de remo en mar<br/>...</i>  |

Ejemplo 2.17 - Medidas de control de riesgos para eliminar condiciones sub-estándar y reducir acciones sub-estándar

### 2.3.1.8 Identificación de Riesgos y Determinación de Necesidades Específicas

Con los conceptos y criterios técnicos desarrollados, está en condiciones de establecer tablas de evaluación de riesgos y determinación de necesidades específicas para cada actividad, que le permitirán a su vez, desarrollar los protocolos<sup>9</sup> y medidas de control, tanto para prevenir la ocurrencia de riesgos específicos para cada actividad de su organización, como para actuar ante su ocurrencia.

A continuación se presentan varios ejemplos de tablas que contienen la identificación del riesgo, su evaluación y algunas medidas de control, reducción, mitigación y/o de respuesta.

**No olvide desarrollar sus propios documentos: su organización es única y propia, y su actividad puede tener más riesgos implicados.**

El siguiente es un ejemplo de **Identificación de Riesgos y Determinación de Necesidades Específicas para ESQUÍ DE MONTAÑA.**

| <i>Actividad</i>                  |  | <i>Esquí de Montaña</i>  |   |          |          |              |  |   |  |  |  |
|-----------------------------------|--|--|---|----------|----------|--------------|--|---|--|--|--|
| <i>Época</i>                      |  | <i>Invierno - Primavera</i>  |   |          |          |              |  |   |  |  |  |
| <i>Identificación del riesgo</i>  |  |  | <i>Evaluación del riesgo<sup>10</sup></i> |          |          |              | <i>Medidas de control, reducción, mitigación y/o respuesta</i> |   |  |  |  |
| <i>Riesgo</i>                     | <i>Causa</i>                                     | <i>Consecuencia</i>  | <i>P</i>                                  | <i>M</i> | <i>E</i> | <i>I</i>     | <i>Medidas</i>   | <i>Recursos</i>                           | <i>Competencias</i>  | <i>Procedimientos</i>  |  |
| <i>Atrapamiento por avalancha</i> | <i>Exposición a zonas de riesgo de avalancha</i> | <i>Asfixia, traumatismo, hipotermia<br/>Lesiones extremadamente graves</i> | 3   | 4        | 3        | (3,3)<br>≈ 4 | <i>Evaluación de sendas de avalanchas</i>                      | <i>Guías especializados (ver NCh3017)</i> | <i>Nivología y evaluación de riesgos de avalancha</i>        | <i>Evaluación de sendas de avalanchas<sup>11</sup><br/>Control de avalanchas</i> |  |
|                                   |  |  |   |          |          |              | <i>Diseño seguro de circuitos</i>                              | <i>Guías especializados (ver NCh3017)</i> | <i>Evaluación de sendas de avalanchas y zonas de riesgos</i> |  |  |

<sup>9</sup> Protocolo: Procedimiento estandarizado y aprobado por organismos o instituciones técnicas referentes en el tema al que aplica.

<sup>10</sup> Ver ejemplos 3.9, 3.14 y 3.15 con las escalas de las variables Probabilidad (P), Magnitud (M) y Exposición (E) e Índice (I)

<sup>11</sup> Ver capítulo 3.3.1.10 procedimiento para evaluación de sendas de avalancha: Test de pala.

|     |     |     |  |  |  |  |  |   |   |  |
|-----|-----|-----|--|--|--|--|--|---|---|--|
|     |     |     |  |  |  |  | <i>Interrupción del circuito durante inestabilidad meteorológica e inmediatamente después de grandes nevadas</i> | <i>Guías especializados (ver NCh3017)</i>   | <i>Meteorología básica e interpretación de cartas sinópticas</i>        | <i>Suspensión de circuitos por condiciones meteorológicas</i>  |
|     |     |     |  |  |  |  | <i>Uso de sistemas de búsqueda de víctimas atrapadas en avalanchas (ARVA) Supervivencia en avalanchas</i>        | <i>Un ARVA<sup>12</sup> (aparato de rescate de víctima de avalanchas) por integrante del circuito</i> | <i>Uso de ARVA nivel avanzado para Guía</i>                             | <i>Búsqueda y rescate de víctimas de avalanchas<br/>Uso básico de ARVA y supervivencia en caso de avalanchas, para clientes.</i> |
|     |     |     |  |  |  |  | <i>Uso de sondas y palas</i>   | <i>Una sonda y pala por integrante del circuito</i>   | <i>Primeros auxilios orientados a víctimas atrapadas por avalanchas</i> |  |
| ... | ... | ... |  |  |  |  | ...  | ...   | ...   | ...  |

Ejemplo 2.18 – Tabla de Control de Riesgos Específicos para la actividad de Esquí de Montaña

<sup>12</sup> ARVA: Aparato de Rescate de Víctimas de Avalancha

**No olvide desarrollar sus propios documentos: su organización es única y propia, y su actividad puede tener más riesgos implicados.**

El siguiente es un ejemplo de **Identificación de Riesgos y Determinación de Necesidades Específicas para ALTA MONTAÑA.**

| Actividad                 | Alta Montaña            |   |                                     |   |   |   |   |  |   |  |
|---------------------------|-------------------------|---|-------------------------------------|---|---|---|---|--|---|--|
| Época                     | Todo el año             |   |                                     |   |   |   |   |  |   |  |
| Identificación del riesgo |                         |   | Evaluación del riesgo <sup>13</sup> |   |   |   | Medidas de control, reducción, mitigación y/o respuesta |  |   |  |
| Riesgo                    | Causa                   | Consecuencia                                  | P                                   | M | E | I | Medidas   | Recursos                               | Competencias                                  | Procedimientos   |
| Mal de altura             | Aclimatación deficiente | Edema pulmonar, edema cerebral, coma y muerte | 3                                   | 4 | 3 | 4 | Aplicar procedimiento de aclimatación eficiente         | Guías especializados (ver NCh2951)     | Fisiología de altura                          | Aclimatación en cerro de altura por sobre 3500 msnm<br>Uso de cámara hiperbárica<br>De emergencia en caso de víctimas con mal de altura, y sus complicaciones<br>Evacuación de víctimas con mal de altura. |
|                           |                         |   |                                     |   |   |   | Uso de cámara hiperbárica                               | Cámara hiperbárica                     | Uso de cámara hiperbárica                     |  |
|                           |                         |   |                                     |   |   |   | Control del nivel de oxigenación                        | Medidor pulsar de oxígeno              | Utilización de equipamiento específico        |  |
|                           |                         |   |                                     |   |   |   | Uso de equipo de suministro de oxígeno médico           | Equipo de suministro de oxígeno médico | Uso de equipo de suministro de oxígeno médico |  |
| ...                       | ...                     | ...   |                                     |   |   |   | ...   | ...                                    | ...   | ...  |

Ejemplo 2.19 - Tabla de Control de Riesgos Específicos para la actividad de Alta Montaña

<sup>13</sup> Ver ejemplos 3.9, 3.14 y 3.15 con las escalas de las variables Probabilidad (P), Magnitud (M) y Exposición (E) e Índice (I)

**No olvide desarrollar sus propios documentos: su organización es única y propia, y su actividad puede tener más riesgos implicados.**

El siguiente es un ejemplo de **Identificación de Riesgos y Determinación de Necesidades Específicas para CABALGATA.**

| <b>Actividad</b>                  |                          | <b>Cabalgata</b>                             |   |          |          |          |  |   |                         |  |
|-----------------------------------|--------------------------|--|---|----------|----------|----------|--|---|-------------------------|--|
| <b>Época</b>                      |                          | <b>Todo el Año</b>                           |   |          |          |          |  |   |                         |  |
| <b>Identificación del riesgo</b>  |                          |  | <b>Evaluación del riesgo<sup>14</sup></b> |          |          |          | <b>Medidas de control, reducción, mitigación y/o respuesta</b> |   |                         |  |
| <b>Riesgo</b>                     | <b>Causa</b>             | <b>Consecuencia</b>                          | <b>P</b>                                  | <b>M</b> | <b>E</b> | <b>I</b> | <b>Medidas</b>   | <b>Recursos</b>   | <b>Competencias</b>     | <b>Procedimientos</b>  |
| <i>Caída desde la cabalgadura</i> | <i>Ruptura de cincha</i> | <i>Lesiones graves por caída de desnivel</i> | 3   | 2        | 1        | 2        | <i>Chequeo de cinchas</i>                                      | <i>Guía especializado y/o arriero (ver NCh3001)<br/>Tabla de chequeo</i>            | <i>Manejo de aperos</i> | <i>Chequeo de elementos críticos<br/>Charla informativa al cliente de procedimiento de chequeo</i> |
|                                   |                          |  |   |          |          |          | <i>Mantenimiento de la calidad de cinchas y amarres</i>        | <i>Cinchas en buen estado</i>   |                         | <i>Adquisición de accesorios, materiales y equipamiento<br/>Charla Informativa</i>                 |
|                                   |                          |  |   |          |          |          | <i>Manejo adecuado de lesionado</i>                            | <i>Guía especializado y arriero (ver NCh3001)<br/>Botiquín de primeros auxilios</i> |                         | <i>Primeros auxilios para guías y ayudantes</i>  |

<sup>14</sup> Ver ejemplos 3.9, 3.14 y 3.15 con las escalas de las variables Probabilidad (P), Magnitud (M) y Exposición (E) e Índice (I)

|                                     |   |  |   |   |   |              |   |  |  |   |
|-------------------------------------|---|--|---|---|---|--------------|---|--|--|---|
| <i>Galope descontrolado y caída</i> | <i>Domadura deficiente de cabalgadura</i> | <i>Lesiones Graves por caída de desnivel</i> | 4 | 3 | 1 | (2,6)<br>≈ 3 | <i>Modificar técnicas de domadura (domadura racional)</i> | <i>Cabalgaduras de buen y fácil manejo, mansos</i> | <i>Domadura racional</i>                       | <i>Adquisición de caballos</i>                        |
|                                     |   |  |   |   |   |              | <i>Uso de cabalgaduras mansas</i>                         | <i>Amansador racional</i>                          | <i>Evaluación de cabalgadura</i>               | <i>Domadura</i>                                       |
|                                     |   |  |   |   |   |              | <i>Manejo de lesionado</i>                                | <i>Guía especializado y arriero (ver NCh3001)</i>  | <i>Primeros auxilios para guías y arrieros</i> | <i>Procedimiento en caso de desbocamiento</i>         |
|                                     |   |  |   |   |   |              | <i>Botiquín de primeros auxilios</i>                      |  |  | <i>Charla informativa de procedimiento de chequeo</i> |
| ...                                 | ...                                       | ...  |   |   |   |              | ...   | ...  | ...  | ...   |

Ejemplo 2.20 - Tabla de Control de Riesgos Especificos para la actividad de Cabalgata

No olvide desarrollar sus propios documentos: su organización es única y propia, y su actividad puede tener más riesgos implicados.

El siguiente es un ejemplo de **Identificación de Riesgos y Determinación de Necesidades Específicas para BUCEO RECREATIVO AUTÓNOMO**.

| Actividad                 | Buceo Recreativo Autónomo  |  |                                     |   |   |              |   |  |                      |   |
|---------------------------|--|--|-------------------------------------|---|---|--------------|---|--|----------------------|---|
| Época                     | Todo el Año  |  |                                     |   |   |              |   |  |                      |   |
| Identificación del riesgo |  |  | Evaluación del riesgo <sup>15</sup> |   |   |              | Medidas de control, reducción, mitigación y/o respuesta                                       |  |                      |   |
| Riesgo                    | Causa  | Consecuencia   | P                                   | M | E | I            | Medidas   | Recursos   | Competencias         | Procedimientos  |
| Descompresión             | Buceo en límites de descompresión<br>Mal manejo de tablas de descompresión y equipos             | Parálisis, coma y muerte<br>Lesiones muy graves por daños fisiológicos | 3                                   | 4 | 3 | (3,3)<br>≈ 4 | Ascenso controlado  | Guía especializado (ver NCh2958)<br>Cámara hiperbárica<br>Tablas de descompresión y equipos de control (computadora de buceo, reloj y profundímetro)<br>Embarcación de apoyo | Fisiología del buceo | Descompresión para diferentes profundidades<br>Introducción a clientes                        |
| Hidrocución               | Buceo en aguas frías < 10°C<br>Cambios bruscos de temperatura.<br>Fallas en la termorregulación. | Lesiones leves<br>Parálisis, coma y muerte                             | 2                                   | 4 | 1 | (2,3)<br>≈ 3 | Utilización de trajes secos o estanco,<br>Chequeo de estado fisiológico previo a la inmersión | Trajec secos o estanco para cada turista<br>Embarcación con personal capacitado<br>Guía especializado (ver NCh2958)  | Fisiología del buceo | Prevención y tratamiento de hidrocución, con sus tablas de chequeo<br>Introducción a clientes |
| ...                       | ..   | ...  |                                     |   |   |              | ...   | ...  | ...                  | ...   |

Ejemplo 2.21 - Tabla de Control de Riesgos Específicos para la actividad de Buceo Recreativo Autónomo

<sup>15</sup> Ver ejemplos 3.9, 3.14 y 3.15 con las escalas de las variables Probabilidad (P), Magnitud (M) y Exposición (E) e Índice (I)

**No olvide desarrollar sus propios documentos: su organización es única y propia, y su actividad puede tener más riesgos implicados.**

El siguiente es un ejemplo de **Identificación de Riesgos y Determinación de Necesidades Específicas para DESCENSO EN Balsa O RAFTING.**

| <i>Actividad</i>                                 |   | <i>Descenso en balsa o Rafting</i>                                       |   |          |          |               |   |  |   |  |
|--|---|--|---|----------|----------|---------------|---|--|---|--|
| <i>Época</i>                                     |   | <i>Verano</i>  |   |          |          |               |   |  |   |  |
| <i>Identificación del riesgo</i>                 |   |  | <i>Evaluación del riesgo<sup>16</sup></i> |          |          |               | <i>Medidas de control, reducción, mitigación y/o respuesta</i>  |  |   |  |
| <i>Riesgo</i>                                    | <i>Causa</i>                              | <i>Consecuencia</i>  | <i>P</i>                                  | <i>M</i> | <i>E</i> | <i>I</i>      | <i>Medidas</i>  | <i>Recursos</i>  | <i>Competencias</i>                           | <i>Procedimientos</i>  |
| <i>Caída desde la balsa a aguas corrientosas</i> | <i>Mala maniobra durante la actividad</i> | <i>Golpes<br/>Lesiones graves<br/>Muerte por hipotermia / inmersión,</i> | 4   | 4        | 3        | (3,6 )<br>≈ 4 | <i>Reducir nivel de exigencia del recorrido eliminando paso por zonas grado 4<br/>Reubicación de personas durante la actividad según capacidades<br/>Mejoramiento de puntos de sujeción de la embarcación<br/>Equipamiento de seguridad</i> | <i>Guía especializado (ver NCh2991)<br/>Logística de apoyo para sortear zonas grado 4<br/>Implementación de zonas de amarre<br/>Equipos de protección individual (casco, traje isotérmico, chaleco salvavidas)</i> | <i>Evaluación de dificultad de recorridos</i> | <i>Evaluación de recorridos<br/>Instrucción a clientes en técnicas de autoprotección, y autorescate en aguas blancas</i> |

<sup>16</sup> Ver ejemplos 3.9, 3.14 y 3.15 con las escalas de las variables Probabilidad (P), Magnitud (M) y Exposición (E) e Índice (I)

|     |    |     |  |  |  |  |                        |  |  |   |
|-----|----|-----|--|--|--|--|------------------------|--|--|---|
|     |    |     |  |  |  |  | <i>Plan de rescate</i> | <i>Guía especializado (ver NCh2991)<br/>Personal de tierra para apoyar rescate<br/>Personal en kayak de seguridad para plan de rescate rápido<br/>Cuerdas de rescate</i> | <i>Técnicas de rescate rápido en aguas blancas</i> | <i>Rescate en aguas blancas De emergencia en caso de inmersión, hipotermia y lesiones traumáticas</i> |
| ... | .. | ... |  |  |  |  | ...                    | ...  | ...  | ...   |

Ejemplo 2.22 - Tabla de Control de Riesgos Específicos para la actividad de Descenso en Balsa o Rafting

### 2.3.1.9 Análisis de Seguridad de la Actividad (ASA)

Este aspecto tiene como objetivo analizar las etapas que integran un programa en particular y, debe ser desarrollado por el responsable de la actividad, en conjunto con todos los involucrados en la prestación del servicio, internos y externos a la organización.

Este análisis se realiza en forma previa a la actividad o programa y permite examinar las acciones secuenciales, los riesgos específicos, las medidas de control y los recursos asociados.

Por lo general, las tablas de análisis de seguridad del circuito se orientan a aquellas actividades que tienen diferentes etapas y que son de carácter crítico.

| <b>Actividad</b>              | <b>Ascenso guiado Cerro Mesón Alto – Pared Sur – Actividad de Alta Montaña (NCh2951)</b> |  |                        |   |  |   |                                 |
|-------------------------------|--|--|------------------------|---|--|---|---------------------------------|
| <b>Etapas</b>                 | <b>Riesgo</b>  | <b>Causa</b>                           | <b>Consecuencia</b>    | <b>Medida de control</b>                      | <b>Recursos</b>                                    | <b>Competencias</b>   | <b>Procedimiento que aplica</b> |
| <i>Aproximación a la zona</i> | <i>Volcamiento de vehículo de traslado</i>   | <i>Exceso de velocidad</i>             | <i>Lesiones graves</i> | <i>Conducir a velocidad moderada</i>          | <i>Implementar sistema de control de velocidad</i> | <i>Manejo en montaña (Conductor)</i>                        | <i>No existe</i>                |
| <i>Tramo 1 - campamento</i>   | <i>Avalanchas</i>  | <i>Ubicación de campamento en zona</i> | <i>Lesiones graves</i> | <i>Ubicación de campamento en zona segura</i> | <i>Experiencia y capacidad técnica del guía</i>    | <i>Evaluación de riesgo en montaña (Guía especializado)</i> | <i>No existe</i>                |

|  |  |  |                        |   |   |  |  |
|--|--|--|------------------------|---|---|--|--|
|  |  | <i>expuesta</i>  |                        |   |   |  |  |
| <i>Tramo 2 –<br/>paso Glaciar<br/>– cascada<br/>serac</i>                | <i>Caídas</i>                                    | <i>Salida de<br/>seguros y<br/>anclajes</i>  | <i>Lesiones graves</i> | <i>Uso de cuerda<br/>Instalación de<br/>anclajes reforzados</i>   | <i>Cuerda doble<br/>Arneses<br/>Tornillos de hielo<br/>tubulares<br/>Piolet técnicos<br/>Guía capacitado<br/>en técnicas de<br/>hielo</i> | <i>Escalada en hielo<br/>para guía</i>       | <i>Anclaje en hielo</i>                        |
| <i>Tramo 3 -<br/>paso de roca<br/>y pendiente<br/>final -<br/>cumbre</i> | <i>Caídas</i>                                    | <i>Salida de<br/>seguros y<br/>anclajes</i>  | <i>Lesiones graves</i> | <i>Uso de cuerda<br/>Instalación de<br/>anclajes reforzados<br/>Guía<br/>experimentado en<br/>escalada nivel 6b</i>   | <i>Cuerda doble<br/>Arneses<br/>Empotradores<br/>Clavos de roca</i>   | <i>Escalada en roca –<br/>nivel avanzado</i> | <i>Anclaje y<br/>aseguramiento<br/>en roca</i> |
| <i>Tramo 4 –<br/>descenso a<br/>mesa glaciar</i>                         | <i>Caída en<br/>grieta<br/>Extravío</i>          | <i>Derrumbe de<br/>puentes de<br/>nieve –<br/>extravío<br/>Pérdida de ruta<br/>de descenso</i> | <i>Lesiones graves</i> | <i>Encordamiento<br/>Conocimiento de<br/>técnicas de<br/>rescate<br/>Marcación de zona<br/>de descenso<br/>(georeferencia)<br/>Equipo de apoyo<br/>que ascienda por<br/>ruta normal</i> | <i>Material de rescate<br/>en grietas<br/>Material de<br/>señalización<br/>(varillas)<br/>Guía especializado<br/>Guías de apoyo</i>       | <i>Técnicas de rescate<br/>en grietas</i>    | <i>Rescate en<br/>grietas</i>                  |
| <i>Tramo 5<br/>descenso a<br/>embalse El<br/>Yeso</i>                    | <i>Torcedura en<br/>descenso por<br/>acarreo</i> | <i>Fatiga -<br/>desconcentraci<br/>ón</i>  | <i>Lesiones leves</i>  | <i>Alimentación<br/>hidratación y<br/>descanso antes del<br/>descenso.<br/>Correcto amarrado<br/>de zapato<br/>Equipo de apoyo<br/>para aliviar carga<br/>de cliente</i>                | <i>Alimentación y<br/>agua suficiente<br/>Equipo de apoyo</i>   | <i>No especificado</i>                       | <i>No especificado</i>                         |

Ejemplo 2.23 - Tabla de Análisis de Seguridad de la Actividad (ASA) específica para el Programa de Ascenso Guiado por la pared Sur del Cerro Mesón Alto

### 2.3.1.10 Desarrollo de documentos

Basado en las tablas de identificación de riesgos, que haya elaborado para su(s) actividad(es) de turismo aventura, considerando los ejemplos de tablas indicados en el capítulo 3.3.1.8, puede desarrollar su sistema de control de riesgos, implementando los siguientes puntos:

a) **Elaboración de procedimientos para el control de los riesgos.** Estos documentos tienen como objetivo establecer los factores, las acciones y/o secuencias de actividades, a objeto de controlar los eventos que puedan llevar riesgos asociados. En tal sentido, los procedimientos contarán con:

- objetivos,
- aplicación,
- requisitos,
- responsables,
- secuencia de acciones,
- elementos complementarios,
- tablas de chequeo (según corresponda).

El siguiente es un ejemplo de procedimiento de evaluación de sendas de avalancha

#### **Test de pala**

**Objetivo:** Localizar capas débiles y/o inestables de los estratos de nieve en la zona donde se desarrollará la actividad.

**Aplicación:** El test de pala, por ser de rápida aplicación, debe ejecutarse durante el transcurso de la actividad o programa, previo al ingreso a la zona con riesgo de avalancha.

**Requisitos:** No puede aplicarse en nieve muy blanda. El guía especializado debe tomar algunas medidas de precaución para no exponer su seguridad ante el riesgo de avalancha. Para ello debe buscar un terreno de condiciones similares al de la zona de riesgo, en cuanto a orientación y exposición, pero de menor pendiente y con vías de escape en caso de ocurrencia de avalancha.

**Responsables:** El responsable de realizar el test de pala es el guía especializado a cargo de la actividad.

**Elementos Complementarios:** Pala de nieve, sierra para nieve y tarjeta de nivología

#### **Secuencia de acciones:**

- a) Realice una calicata con la profundidad necesaria para descubrir las capas que le presentan dudas de su estabilidad.



- b) De la muralla que le dé a usted la sombra, (es decir, usted de frente al sol), aíse una columna de nieve del ancho de la pala, hasta llegar a tocar la superficie de deslizamiento.
- c) Cuidadosamente corte la parte posterior de la columna con el filo de la pala (esto es en realidad lo que ocurre al fracturarse la placa).
- d) Si el estrato que está evaluando está bien lubricado, se va a deslizar sin ningún problema.
- e) Si no lo está, tire la pala en dirección a usted y observe cómo se aferra la placa a la superficie de deslizamiento: puede que eventualmente se suelte de sus lazos o que esté totalmente pegada a su superficie de deslizamiento.
- f) A medida que la placa se desliza, evite que caiga el bloque y suavemente raspe con su tarjeta por debajo de éste para sacar los granos sueltos que actúan como lubricante.
- g) En este momento usted tiene en sus manos el ingrediente estructural de una avalancha de placa: la **placa**, su **superficie de deslizamiento** y el **lubricante**.
- h) Repita los pasos indicados desde b) hasta f) 2 a 3 veces, dentro de la misma calicata y en la misma línea, para corregir errores en la interpretación.
- i) Analice sus resultados en base a la siguiente tabla y decida qué hacer con respecto a la actividad, velando por la seguridad de las personas.



**Tabla de descripción del fallo Test de Pala**

| <i>El deslizamiento es:</i> | <i>Cuando:</i>  | <i>Qué debe hacer:</i>   |
|-----------------------------|---|--|
| <i>Muy fácil</i>            | <i>La columna falla durante el corte o inserción de la pala<br/><br/>(índice de marco de cizalladura menor de 100 N/m<sup>2</sup>)</i>          | <i>No realizar la actividad en esa zona.</i>   |
| <i>Fácil</i>                | <i>La columna falla al efectuar una presión muy baja con la pala<br/><br/>(índice de marco de cizalladura entre 100 – 1000 N/m<sup>2</sup>)</i> | <i>Hay que hacer una planificación del itinerario. Es necesario determinar con prudencia el recorrido.</i> |
| <i>Moderado</i>             | <i>La columna falla con presión moderada de la pala<br/><br/>(índice de marco de cizalladura entre 1000 – 2500 N/m<sup>2</sup>)</i>             | <i>La actividad es posible con ciertas restricciones y cuidados</i>  |
| <i>Difícil</i>              | <i>La columna falla con presión sostenida y firme de la pala<br/><br/>(índice de marco de cizalladura entre 2500 – 4000 N/m<sup>2</sup>)</i>    | <i>No hay riesgo de avalancha de placa en esa zona. La actividad puede continuar.</i>                      |

**Listas de chequeo:** no contempla

Ejemplo 2.24 – Test de pala: procedimiento de control de riesgos de avalancha

- b) **Elaboración de protocolos de control para riesgos críticos.** Recuerde que los riesgos críticos necesariamente deberán ser controlados y, en la medida de lo posible, evadidos ya que su potencial de daño, muy elevado, podría generar situaciones “altamente riesgosas”. Cada vez que éstos se han presentado, los resultados han sido graves y debe ser una prioridad su reducción al máximo o su completa evasión. Para ello se exige de manera obligatoria la aplicación de prácticas y procedimientos de seguridad.

A continuación encontrará algunos ejemplos de riesgos críticos que requieren elaboración de protocolos de control de riesgos críticos.

- **Alta montaña, montaña y excursionismo o trekking:** avalanchas, caídas a grietas, hipotermia y congelaciones, edemas, accidentes de transportes (aproximaciones en vehículos), entre otros.
- **Cabalgatas:** caída de turistas y cabalgaduras, desbocamiento de animales, hipotermia, golpes y/o patadas, y otros.
- **Descenso en balsa o rafting:** inmersión y atrapamiento sumergido, inmersión por inconciencia, hipotermia, accidentes de transportes (aproximaciones en vehículos), entre otros.
- **Buceo recreativo autónomo:** descompresión, intoxicaciones, hipotermia, ataques de animales y contacto con especies ponzoñosas, accidentes de transportes (aproximaciones en vehículos), entre otros.

El siguiente es un ejemplo de Protocolo de control de riesgo crítico.

#### **SEGURIDAD EN EL BUCEO RECREATIVO AUTONOMO**

*La organización debe anticipar y planificar la actividad o programa, considerando los siguientes aspectos:*

- *El guía debe revisar que el equipamiento se encuentre con su mantención al día y verificar su estado previa a la actividad.*
- *Contar con una embarcación de apoyo, para la seguridad de los turistas.*
- *Debe quedar a bordo de la embarcación de apoyo o en tierra, una persona que se desempeñará como "supervisor", el cual mantendrá el registro de los nombres de los turistas, la hora de inicio y término de la actividad.*
- *Verificar que la zona de inmersión y el lugar de acceso, no esté afectado por rompientes, corrientes y su fondo esté despejado de rocas punzantes, restos náufragos peligrosos y fauna que pueda causar heridas a los buceadores (Ejemplo: Erizos Negros).*
- *En el lugar seleccionado, el buceador guía deberá instruir a los turistas, antes de equiparse, en que consistirá la actividad, indicando el lugar, profundidad, tiempo de buceo, señales visuales básicas, procedimientos a seguir frente a problemas o emergencias (dolores en el cuerpo, problemas de respiración, pérdida visual de un compañero, etc.)*
- *Probar y revisar minuciosamente el equipamiento (recuerde que una falla en el suministro de aire puede causar la muerte), y ordenarlo en su bolso en forma inversa, de modo de facilitar su colocación.*

- Efectuar buceos, que de acuerdo al tiempo y profundidad no requieran descompresión.
- Conocer y contar con procedimientos para casos de emergencia.
- ...

Ejemplo 2.25 – Protocolo de control, para riesgos críticos en la actividad de buceo recreativo autónomo

- c) **Elaboración de listas de chequeo de elementos críticos.** A fin de poder controlar aquellos elementos que no deben fallar, se debe contar con listas de chequeo, asociadas ya sea a los procedimientos de control de riesgo de las diversas actividades o a los protocolos de riesgos críticos. Estas listas de chequeo permitirán verificar, previa a la prestación de una determinada actividad, el adecuado estado operativo y de presentación del equipamiento, de acuerdo a los criterios de aceptación establecidos.

La siguiente es una ficha de verificación de equipos de protección individual (EPI) que se encuentra disponible en la pág. Web [www.petzl.com](http://www.petzl.com)

**PETZL** FICHA DE VERIFICACIÓN DE EPI

Identificación del usuario

**ANTICAÍDAS** MODELO: \_\_\_\_\_ Nombre: \_\_\_\_\_  
**DESLIZANTE** N°SERIE: \_\_\_\_\_ Dirección: \_\_\_\_\_

**VERIFICACIÓN HISTÓRICA**

Año de fabricación: \_\_\_\_\_ Fecha de compra: \_\_\_\_\_ Fecha de la primera utilización: \_\_\_\_\_

Los resultados de control de los EPI le serán dados con la condición de que los componentes a controlar no hayan sido sistemáticamente desechados por las siguientes causas:

- Porque el componente haya detenido una caída importante de factor 1 o más.
- Porque el producto haya sobrepasado los 10 años de edad.

El controlador declara toda responsabilidad en caso de inexactitud en las informaciones que conciernen a la verificación histórica efectuada por el usuario.

| VERIFICACIÓN VISUAL DE LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD   | C | B | AV | AR | D |
|---|---|---|----|----|---|
| Estado del cuerpo, de los orificios de conexión (fisuras, marcas, deformación, desgaste, corrosión)   |   |   |    |    |   |
| Estado del brazo articulado (fisuras, marcas, deformación, corrosión)   |   |   |    |    |   |
| Estado del tope antirretorno (marca, deformación)   |   |   |    |    |   |
| Estado de la rueda bloqueadora (faltan dientes, están desgastados o obstruidos)   |   |   |    |    |   |
| Estado del muelle (rotura, fisuras, deformación, corrosión, presencia de cuerpos extraños)  |   |   |    |    |   |
| Tapo de protección (fisuras, presencia de cuerpos extraños en el interior)  |   |   |    |    |   |
| Compatibilidad y estado del conector (ver ficha Conector)   |   |   |    |    |   |
| VERIFICACIÓN FUNCIONAL  | C | B | AV | AR | D |
| Eficacia del muelle de retorno del brazo articulado (retorno energético y sin trabas)   |   |   |    |    |   |
| Hacer girar la rueda bloqueadora en los 2 sentidos (compruebe que la rueda gira sin brusquedad, sin atascarse)  |   |   |    |    |   |
| Deslizamiento regular sobre la cuerda hacia arriba y hacia abajo  |   |   |    |    |   |
| Función de detención de caída: la caída de una masa de 5 kg desde la altura máxima que le permita el mosquetón debe ser inferior a 0.5 m. (Recuerde: desbloquee la rueda bloqueadora después del ensayo). |   |   |    |    |   |

C: Comentario (Numerado aquí, ampliado a continuación en la ficha) / B: Bueno / AV: A Vigilar / AR: A Reparar / D: A Desechar

**COMENTARIOS**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

VEREDICTO: (marcar con una cruz) El producto es apto y puede continuar en servicio  El producto es no apto y no debe continuar en servicio

Fecha del control: \_\_\_\_\_ Fecha del próximo control: \_\_\_\_\_

IDENTIFICACION Y CLAVE DEL CONTROLADOR:

NOMBRE: \_\_\_\_\_ DIRECCION: \_\_\_\_\_ CLAVE DEL CONTROLADOR: \_\_\_\_\_

### 2.3.1.11 Difusión y Capacitación

La capacitación se identifica como un proceso crítico para el adecuado funcionamiento de un Plan de Manejo de Riesgo, entiéndase por esto estandarizado y vigente, ya que afecta al desarrollo de una serie de funciones y actividades tanto de los aspectos organizativos, como de gestión de la seguridad.

El paso fundamental para establecer un programa de capacitación, es detectar las necesidades que tenemos como organización y por tanto va en directa relación con:

- Las exigencias técnicas de sus actividades y/o programas,
- competencias de su equipo de trabajo.

Otro aspecto relevante a considerar es la distinción que se realiza entre un proceso de capacitación para la implementación de procedimientos administrativos, propios de la estructura de la organización, de aquellos técnicos propios de la actividad.

La implementación de procedimientos administrativos va enfocada principalmente a instaurar los componentes de su Plan de Manejo de Riesgos, tales como políticas, objetivos y metas, como así también las sanciones establecidas en reglamentos internos por el no cumplimiento de, por ejemplo, los Protocolos de Control de Riesgos Críticos.

La implementación de procedimientos técnicos da a conocer lo referente al control de riesgos y la aplicación de herramientas tales como: listas de chequeo y tabla de Análisis de Seguridad de la Actividad (ASA), entre otras. Esta etapa va acompañada además por la correspondiente capacitación en competencias específicas, tales como:

- Escalada técnica para guías de alta montaña,
- Búsqueda y rescate según las diferentes especialidades,
- Conducción de vehículos de pasajeros en montaña,
- Orientación submarina,
- Primeros auxilios,
- Liderazgo,
- Otras competencias técnicas relacionadas con la actividad y/o programa.

Un último aspecto a considerar en la difusión y capacitación de su Plan de Manejo de Riesgos, es la instrucción destinada a los turistas, a fin de que adopten conductas seguras durante el desarrollo de las diferentes actividades. Esta instrucción debe ser realizada por los Guías Especializados, previo a la actividad y comprenderá materias específicas que necesariamente el turista debe conocer y aplicar para desarrollar la actividad y/o programa dentro de parámetros seguros. Entre ellas, se tiene, por ejemplo:

- Técnicas de remo en aguas blancas,
- Técnicas de auto-detención en neveros con o sin crampones/grampones,

- Técnica de vuelta esquimal,
- Técnicas básicas de cabalgata: uso de riendas, afianzamiento, posturas, entre otras,
- Uso de equipo básico de buceo,
- Códigos de comunicación subacuáticos,
- Otros.

### 2.3.1.12 Evaluación y control del Plan de Manejo de Riesgo para su mejoramiento continuo

Su 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.
- **Auditorías:** 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 de acuerdo a las disposiciones del plan de mantenimiento de equipamiento de la organización.
- **Evaluaciones:** o ejercicios de simulación de situaciones de emergencia.
- **Monitoreos:** es el seguimiento constante 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.
- **Control de la documentación:** la organización debe velar porque la documentación que conforma el Plan de Manejo de Riesgos, se mantenga vigente considerando el marco legal, normativo y técnico atingente. Además debe considerar los mecanismos adecuados que aseguren que el personal de la organización cuente con las versiones vigentes de la documentación desarrollada.
- **Control de elementos críticos:** tal como se planteó en el capítulo 3.3.1.10, letras b) y c), los elementos críticos se refieren a aquel equipamiento que no puede fallar porque sus consecuencias serían fatales. Estos elementos requieren por parte de la organización de un mecanismo de control, revisión y mantenimiento especialmente riguroso.

### 2.3.2 Archivo de incidentes y/o accidentes

Las normas de calidad de turismo aventura establecen como **requisito**:

Se debe mantener un archivo actualizado sobre incidentes y/o accidentes para su consulta y/o análisis posterior y que permita revisar la calidad del plan de manejo de riesgo que se utiliza e identificar acciones de mejoramiento.

Para implementar este requisito elabore un **formato para el registro de incidentes y/o accidentes** y establezca las instancias adecuadas al interior de su organización para revisar tanto el Plan de Manejo de Riesgos como el de Respuesta a Emergencias.

Considere que un buen registro debe aportar una descripción detallada del incidente y/o accidente, complementando su información, en los casos que sea factible, con un croquis del lugar y fotografías, entre otros medios que aportan evidencia.

El registro debe describir las causas y consecuencias del incidente y/o accidente, y las acciones inmediatas tomadas para atenderlo.

Durante el análisis del incidente y/o accidente, **debe identificar el riesgo no controlado** que provocó el hecho, a fin de revisar la adecuación de su Plan de Manejo de Riesgos y de su Plan de Respuesta a Emergencias.

El siguiente es un ejemplo de formato para el registro de incidentes y/o accidentes.

|   |                                    |                               |              |
|---|------------------------------------|-------------------------------|--------------|
| <b>COMUNICACION</b>   |                                    |                               |              |
| <i>Fecha y hora de comunicación</i>                                   | ...                                |                               |              |
| <i>Nombre completo del comunicante</i>                                | ...                                |                               |              |
| <i>Nombre completo del receptor</i>                                   | ...                                |                               |              |
| <b>IDENTIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD O PROGRAMA</b>                      |                                    |                               |              |
| <i>Actividad o programa</i>   | ...                                |                               |              |
| <i>Guía responsable</i>   | ...                                |                               |              |
| <i>Fecha inicio / término</i>   | ...                                |                               |              |
| <b>PERSONAS AFECTADAS</b>   |                                    |                               |              |
|   | <i>Turistas</i>                    | <i>Guías y personal apoyo</i> | <i>Otros</i> |
| <i>Cantidad (n° de personas afectadas)</i>                            | ...                                | ...                           | ...          |
| <b>a) Identificación de los turistas afectados</b>                    |                                    |                               |              |
| <i>Identifique a cada una de las personas afectadas en el evento.</i> |                                    |                               |              |
| 1   | <i>Nombres y apellidos</i>         | ...                           |              |
|   | <i>Edad</i>                        | ...                           |              |
|   | <i>Procedencia</i>                 | ...                           |              |
|   | <i>Experiencia en la actividad</i> | ...                           |              |
| 2   | ...                                | ...                           |              |
| <b>b) Identificación del personal afectado</b>                        |                                    |                               |              |

|  |   |                |
|--|---|----------------|
| <i>Identifique a cada una de las personas afectadas en el evento, incluyendo Guías, personal de apoyo y otros.</i> |   |                |
| 1  | <i>Nombres y apellidos</i>                              | ...            |
|  | <i>Responsabilidad en el programa</i>                   | ...            |
|  | <i>Procedencia</i>                                      | ...            |
| 2  | ...   | ...            |
| <b><i>c) Identificación de otros afectados</i></b>   |   |                |
| <i>Identifique a cada una de las personas externas a la actividad, afectadas en el evento.</i>                     |   |                |
| 1  | <i>Nombres y apellidos</i>                              | ...            |
|  | <i>Edad</i>   | ...            |
|  | <i>Procedencia</i>                                      | ...            |
| 2  | ...   | ...            |
| <b><i>DATOS DEL INCIDENTE O ACCIDENTE</i></b>  |   |                |
|  | <i>Fecha</i>  | ...            |
|  | <i>Lugar donde ocurrió el evento</i>                    | <i>Croquis</i> |
|  | <i>Descripción de lo ocurrido</i>                       | ...            |
|  | <i>Daños (físicos – materiales)</i>                     | ...            |
|  | <i>Descripción de la respuesta inmediata</i>            | ...            |
|  | <i>Nivel de activación de la respuesta a emergencia</i> | ...            |
|  | <i>Causas que lo originaron / riesgo manifestado</i>    | ...            |
|  | <i>Medidas correctivas propuestas</i>                   | ...            |
|  | ...   | ...            |

Ejemplo 2.26 - Registro de incidentes y/o accidentes

### 2.3.3 Formulario de aceptación de riesgos por parte del turista

Las normas de calidad de turismo aventura establecen como **requisito**:

Al inicio de cada actividad o programa se debe entregar al cliente y hacer que firme un formulario de conocimiento y aceptación de los riesgos que involucra la actividad o programa en que participa.

De acuerdo a los riesgos de la actividad identificados en su Plan de Manejo de Riesgos, informe a sus clientes de los riesgos específicos de la actividad o programa que va a desarrollar e infórmele de las medidas de control y cómo cooperar con su actitud y prácticas. La información que usted entregue a sus clientes es de vital importancia para evitar condiciones subestándar y, en consecuencia incidentes y/o accidentes.

El siguiente es un ejemplo de formulario de conocimiento y aceptación de los riesgos que involucra una actividad de buceo recreativo autónomo. **Recuerde desarrollar sus**

**formularios de conocimiento y aceptación de riesgos, con la mayor cantidad de información posible.**

### **FORMULARIO DE CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE RIESGOS**

Lea cuidadosamente y llene los espacios en blanco antes de firmar.

Yo, \_\_\_\_\_ tomo conocimiento a través de este documento y afirmo que he sido informado exhaustivamente de los peligros inherentes del buceo autónomo recreativo en general y de esta actividad o programa en particular.

Entiendo que bucear con aire comprimido involucra ciertos riesgos inherentes; lesiones por descompresión, embolia u otras que pueden ocurrir y que requieren tratamiento en una cámara hiperbárica. Además entiendo que los viajes de buceo en aguas abiertas se llevan a cabo en un sitio alejado de dicha cámara de descompresión, ya sea en tiempo, en distancia o en ambas. Aún así decido proceder con dichas inmersiones, a pesar de la posible ausencia de una cámara de descompresión en las cercanías del sitio de la inmersión.

...

Declaro que he sido informado de los requisitos de edad y competencias específicas requeridas para participar en esta actividad, asumiendo expresamente que cumplo con ellos.

Entiendo que los términos de la presente son contractuales y no sólo una mera consideración, y que he firmado este documento por mi propia voluntad.

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

\_\_\_\_\_  
Fecha (día/mes/año)

Ejemplo 2.27 - Formulario de Conocimiento y aceptación de riesgos

## **2.3.4 Plan de Respuesta a Emergencias**

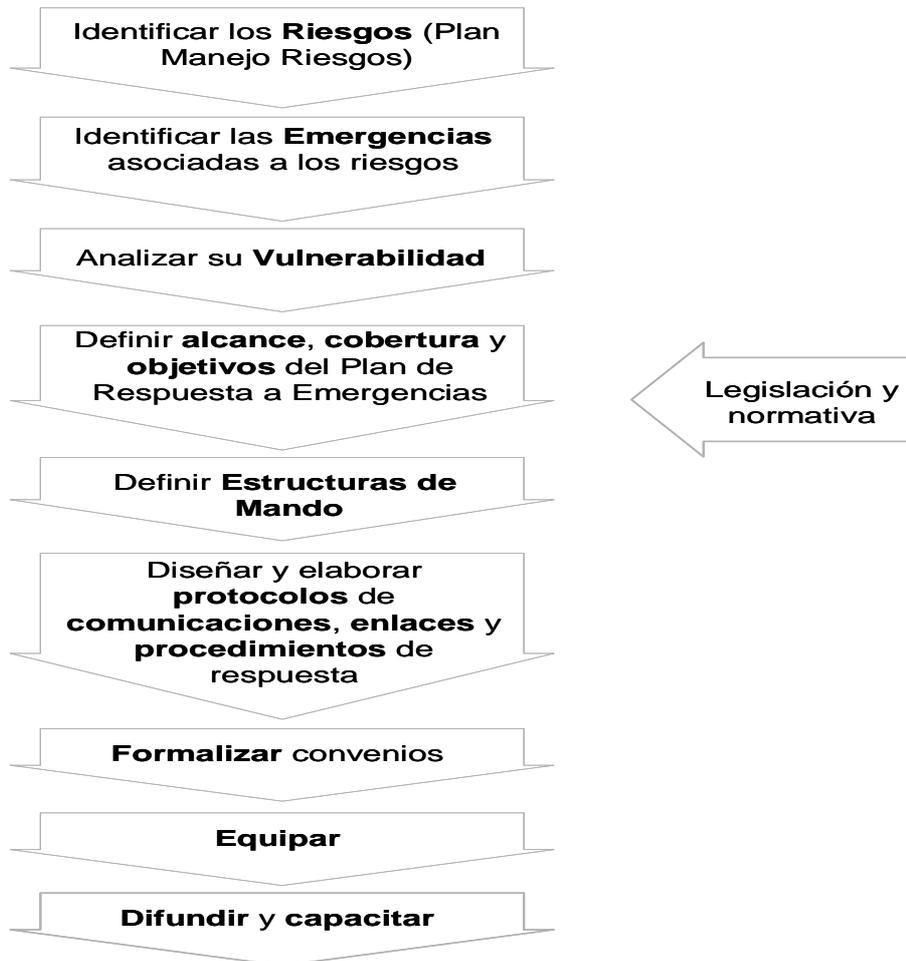
Las normas de calidad de turismo aventura establecen como **requisito**:

Se debe contar con un Plan de Respuesta a situaciones de Emergencia que debe incluir como mínimo lo citado en la norma de Turismo Aventura<sup>17</sup>

El Plan de Respuesta a Emergencia es una herramienta de gestión que permite organizar, administrar, disponer y operar los recursos para responder eficientemente a las emergencias que puedan afectar la continuidad de sus servicios, protegiendo, controlando y mitigando el impacto o daño que pueden tener determinadas situaciones de emergencia y/o crisis sobre las personas, equipamiento e instalaciones de la organización.

Para el funcionamiento coherente y eficaz su Plan de Respuesta a Emergencias, debe considerar al menos las siguientes variables:

<sup>17</sup> Depende de la Norma Chilena de Turismo Aventura que se esté utilizando como referencia



### 2.3.4.1 Estudio de Vulnerabilidad

El Estudio de Vulnerabilidad de emergencias, es la base en la cual se fundamenta el Plan de Respuesta a Emergencias.

A partir de su evaluación es posible definir elementos tales como:

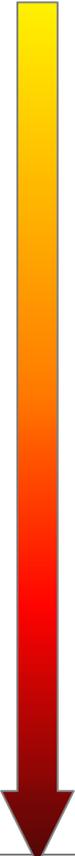
- Cobertura del Plan de Respuesta a Emergencia,
- Alcance y responsabilidades del Plan de Respuesta a Emergencias,
- Plan comunicacional y sus alcances,
- Criterios de activación del Plan y conformación de las estructuras de mando y liderazgo,
- Contenidos de la capacitación,
- Acciones preventivas y/o correctivas de los procesos de implementación en general.

Para la realización del Estudio de Vulnerabilidad se requiere analizar en forma detallada, antecedentes tales como:

- Riesgos y peligros,
- Magnitudes y pérdidas esperadas por evento,
- Recursos para emergencias disponibles, internos y externos (cuerdas, camillas, sistemas de comunicación, entre otros),
- Recursos extraordinarios (maquinaria pesada, helicóptero),
- Ubicación de las Unidades de Respuesta (Bomberos, Servicio Aéreo de Rescate (SAR), Cuerpo de Socorro Andino, entre otros) y recursos,
- Capacidad de respuesta,
- Disponibilidad de respuesta,
- Tiempos de respuesta,
- Medios y cobertura de comunicaciones,
- Plan comunicacional y sus alcances.

En base a los riesgos identificados en su Plan de Manejo de Riesgos y el análisis de las variables de probabilidad de ocurrencia (P), magnitud (M) y exposición (E), usted ya está en condiciones de **evaluar qué nivel de recursos deberán ser puestos en escena para reducir las pérdidas o mitigar los daños generados por una situación de emergencia.**

La siguiente tabla muestra un ejemplo de una escala de 1 a 4 para evaluar el nivel de activación de recursos que deberán ser puestos en escena para reducir las pérdidas o mitigar los daños generados por una situación de emergencia. El valor asignado al concepto es directamente proporcional respecto al nivel de activación y recursos que se requieran:

| <i>Nivel</i>   | <i>Activación de Recursos (R)</i> |  |
|--|-----------------------------------|--|
|  | <b>1 Baja</b>                     | <p><i>Activación que involucra la acción del Guía especializado responsable de la actividad.</i></p> <p><i>Para su respuesta, requiere contar in situ con:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Procedimientos de respuesta operativos,</i></li> <li>• <i>Recursos de respuesta a emergencia del programa o circuito.</i></li> </ul>  |
|  | <b>2 Media</b>                    | <p><i>Activación que involucra tanto al personal de la actividad como a la instancia de respuesta operativa de la organización.</i></p> <p><i>Para su respuesta requiere contar con:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Procedimientos de respuesta operativos,</i></li> <li>• <i>Recursos de respuesta a emergencias del programa o circuito,</i></li> <li>• <i>Recursos de respuesta a emergencia propios de la organización (otros guías, vehículos, otros medios de transporte de la organización, entre otros).</i></li> </ul>   |
|  | <b>3 Alta</b>                     | <p><i>Activación que involucra a toda la organización y a otras instancias externas convenidas con antelación.</i></p> <p><i>Para su respuesta requiere contar con:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Procedimientos de respuesta operativos,</i></li> <li>• <i>Recursos de respuesta a emergencias del programa o circuito,</i></li> <li>• <i>Recursos de respuesta a emergencia propios de la organización,</i></li> <li>• <i>Recursos extraordinarios de la organización (clínicas, ambulancias, helicópteros privados, entre otros).</i></li> </ul>  |
|  | <b>4 Muy alta</b>                 | <p><i>Activación que involucra a toda la organización y compromete la intervención de instancias nacionales y/o internacionales.</i></p> <p><i>Para su respuesta requiere contar con:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Procedimientos de respuesta operativos,</i></li> <li>• <i>Recursos de respuesta a emergencias del programa o circuito,</i></li> <li>• <i>Recursos de respuesta a emergencia propios de la organización,</i></li> <li>• <i>Recursos extraordinarios de la organización,</i></li> <li>• <i>Unidades especializadas de rescate (Bomberos, SAR, Carabineros, otros),</i></li> <li>• <i>Traslados aéreos internacionales,</i></li> <li>• <i>Otros.</i></li> </ul> |

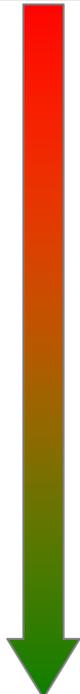
Ejemplo 2.28 - Tabla de evaluación de los recursos necesarios para responder ante la activación del Plan de Respuesta a Emergencias

A continuación **debe evaluar qué capacidad organizativa y administrativa (O) tiene para responder a una situación de emergencia.** Esta capacidad dependerá de los siguientes factores:

- **Organización** - Planes y procedimientos probados, aprobados e implementados.
- **Capacitación** - la organización cuenta con personal competente para enfrentar emergencias.
- **Recursos** - la organización tiene recursos internos para responder a emergencia y con la capacidad de movilizarlos a la zona de emergencia.
- **Comunicaciones** - se cuenta con sistemas de comunicaciones de cobertura según zona o escenario de la emergencia.
- **Apoyo externo** - la organización tiene convenios con servicios externos y/o especializados para responder a emergencias

La siguiente tabla muestra un ejemplo de una escala de 1 a 4 para evaluar la capacidad organizativa y administrativa de una organización, para responder ante la

activación del Plan de Respuesta a Emergencia. En este caso, el valor asignado al concepto es inversamente proporcional respecto de su capacidad: mientras más capacidad organizacional y administrativa, menor es su valor. Esto es así, para no alterar el índice de vulnerabilidad de su organización ante una situación de emergencia.

| <i>Nivel</i>   |                   | <i>Capacidad organizativa y administrativa para enfrentar la emergencia (O)</i>  |
|--|-------------------|--|
|  | <b>4 Baja</b>     | <i>Cuenta con Guías especializados pero no existen procedimientos específicos de respuesta a emergencia, ni convenios con instancias especializadas.</i>   |
|  | <b>3 Media</b>    | <i>La organización cuenta con planes de emergencia operativos y Guías especializados, sin embargo no dispone de sistemas de comunicación fiables y no se cuenta con un sistema de respuesta a emergencia organizado que involucre la posibilidad de movilizar a terreno los recursos necesarios (no tiene convenios con instancias especializadas).</i>  |
|  | <b>2 Alta</b>     | <i>Se cuenta con Planes de emergencia operativos y organizativos, se dispone de un sistema de respuesta a emergencia que involucra a toda la organización, cuenta con personal competente para responder a eventualidades específicas de la actividad y con capacidad de movilizar recursos en forma eficiente, su sistema de comunicaciones es de gran cobertura, no cuenta con convenios con entidades especializadas.</i> |
|  | <b>1 Muy alta</b> | <i>Sistema de respuesta a emergencia que da cobertura a la mayoría de los eventos. Se cuenta con convenios con instituciones especializadas, y se posee comunicación satelital. Existen Planes y procedimientos implementados, recursos disponibles y personal altamente capacitado para intervenir en forma eficiente en las zonas en las que se desarrolla la actividad.</i>   |

Ejemplo 2.29 - Tabla de Evaluación de capacidad organizativa y administrativa para responder ante la activación del sistema de respuesta a emergencias

Ahora está en condiciones de **analizar su vulnerabilidad frente a situaciones de emergencia que puedan afectar su actividad.**

A partir de este análisis puede establecer un Plan de Emergencia que considere en primer término, otorgar cobertura a todas aquellas emergencias que tengan:

- Mayor **frecuencia** de ocurrencia y probabilidad de generar mayor impacto sobre las personas (seguridad y salud),
- Mayor **impacto** sobre la actividad y la imagen de la organización o servicio,
- Mayores **pérdidas** de equipamiento y recursos económicos en general.

La siguiente tabla nos muestra un ejemplo de análisis de vulnerabilidad ante emergencias para una actividad específica de turismo aventura.

Recuerde que su organización es única, por lo que su vulnerabilidad ante situaciones de emergencia puede variar respecto de los ejemplos entregados. Realice su propio análisis.

| <i>Actividad</i>                 | <i>Ascensión invernal de Alta Montaña</i>  |                         |                     |                       |                                   |  |  |
|----------------------------------|--|-------------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------------------|--|--|
| <i>Evento</i>                    | <i>Consecuencia</i>  | <i>Probabilidad (P)</i> | <i>Magnitud (M)</i> | <i>Exposición (E)</i> | <i>Activación de recursos (R)</i> | <i>Capacidad organizativa y administrativa (O)</i> | <i>Índice de Vulnerabilidad (I)<sup>18</sup></i> |
| <i>Avalancha</i>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Atrapamiento</i></li> <li>• <i>Asfixia</i></li> <li>• <i>Hipotermia</i></li> <li>• <i>Lesiones traumáticas</i></li> <li>• ...</li> </ul> | 2                       | 2                   | 4                     | 4                                 | 2  | (2,8)<br>≈ 3                                     |
| <i>Temporal de viento blanco</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Aislamiento</i></li> <li>• <i>Extravío</i></li> <li>• ...</li> </ul>   | 4                       | 2                   | 1                     | 1                                 | 4  | (2,4)<br>≈ 3                                     |
| <i>Caídas</i>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Traumatismo por golpes</i></li> <li>• ...</li> </ul>   | 3                       | 3                   | 3                     | 2                                 | 1  | (2,4)<br>≈ 3                                     |
| <i>Extravío</i>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Desorientación</i></li> <li>• <i>Deshidratación</i></li> <li>• ...</li> </ul>  | 1                       | 3                   | 4                     | 3                                 | 1  | (2,6)<br>≈ 3                                     |

Ejemplo 2.30 - Tabla de Análisis de Vulnerabilidad de una actividad de turismo aventura en particular

<sup>18</sup> El índice de vulnerabilidad se obtiene del promedio de los valores de las variables analizadas y, en caso de resultar un decimal, se aproxima a la unidad inmediatamente superior

### 2.3.4.2 Definición del alcance y cobertura del Plan de Respuesta a Emergencias

Analizada la vulnerabilidad, debe tener la capacidad de definir algunos aspectos relevantes de su Plan de Respuesta a Emergencias, considerando el marco legal, normativo y económico.

En particular debe definir:

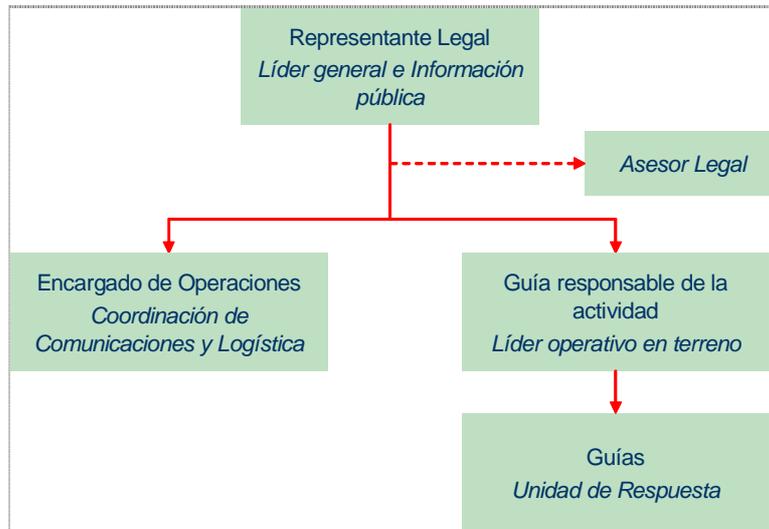
- **Cobertura:** geográfica, por eventos.
- **Alcance** y responsabilidades, tanto en lo que se refiere a los aspectos administrativos, como los organizativos.
- **Objetivos** y prioridades: protección de turistas, recursos, imagen, medio ambiente, entre otros.

### 2.3.4.3 Definición de las Estructuras de Mando del Plan de Respuesta a Emergencias

Otro aspecto que debe definir en su Plan de Respuesta a Emergencias es la estructura de mando y coordinación de emergencias. En ella se establece cómo va a organizarse el recurso humano, para enfrentar una situación de emergencia.

En la Estructura de Mando deben quedar claramente señaladas las funciones y responsabilidades de las personas de su organización ante una situación de emergencia y la cadena de comunicación para activar su respuesta. Por ejemplo:

- Guía especializado responsable de la actividad o programa: Es responsable del liderazgo operativo de la situación de emergencia en terreno
- Encargado de Operaciones: Es responsable de la coordinación logística y las comunicaciones
- Otros Guías de la organización: Conforman la Unidad de Respuesta a Emergencias
- Representante Legal de la Empresa: Es responsable del liderazgo general de la situación de emergencia y encargado de la información pública, cuando corresponda.



Ejemplo 2.31 - Estructura de mando – Organización de emergencia

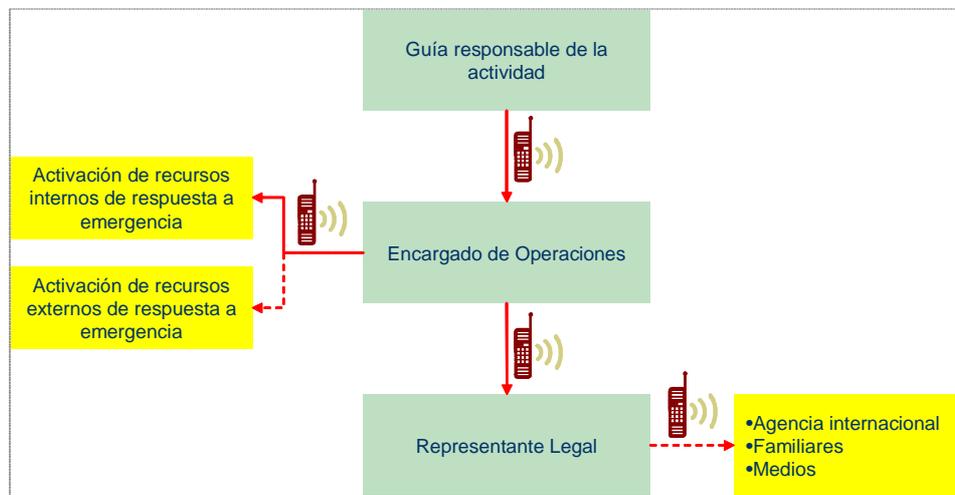
#### 2.3.4.4 Definición de protocolos de comunicaciones para la respuesta a emergencias

El **Protocolo de Comunicaciones** o de activación del sistema de respuesta a emergencias, es un elemento fundamental en la operatividad de la respuesta a este tipo de eventos, ya que de su correcto funcionamiento dependerá la capacidad de su organización de **movilizar los recursos** para la respuesta a emergencias y optimizar los **tiempos de respuesta** para dar atención a los problemas generados por la situación.

Este protocolo debe contener tres elementos fundamentales:

1. Activación de la **capacidad operativa interna**
2. Activación de las **instancias administrativas internas**
3. Activación de **recursos externos**

La secuencia de activación de estos recursos dependerá de la evaluación de la situación de emergencia en terreno, el tipo de emergencia y su magnitud.



Ejemplo 2.32 – Protocolo de comunicaciones para la respuesta a emergencias

### 2.3.4.5 Definición de Sistema de Enlace y Coordinación para la respuesta a emergencias

El sistema de enlace y coordinación con instancias comunitarias y logísticas, considera los mecanismos formales y pre-establecidos por la organización, para activar recursos externos a ella en una situación de emergencia. Por ejemplo:

- Carabineros y su Unidad de Rescate – GOPE y aéreo-prefectura Policial,
- FACH – Servicio Aéreo de Rescate – SAR,
- Ejército de Chile,
- Armada de Chile,
- Cuerpo de Socorro Andino,
- SAMU,
- Postas y Hospitales Públicos,
- Bomberos.

Durante la elaboración de su Plan de Respuesta a Emergencias debe identificar **cuáles son las instituciones que podrían prestar apoyo** en una emergencia y, para una movilización oportuna, conocer:

- la **ubicación** geográfica de los recursos,
- el nivel de **disponibilidad**,
- el **tiempo de respuesta** hacia la escena o lugar de la emergencia,
- el sistema de **activación** del recurso,
- los **costos** asociados,
- la **cobertura y alcance** (comunicaciones – alimentación).

### 2.3.4.6 Desarrollo de Procedimientos de respuesta a situaciones de emergencia

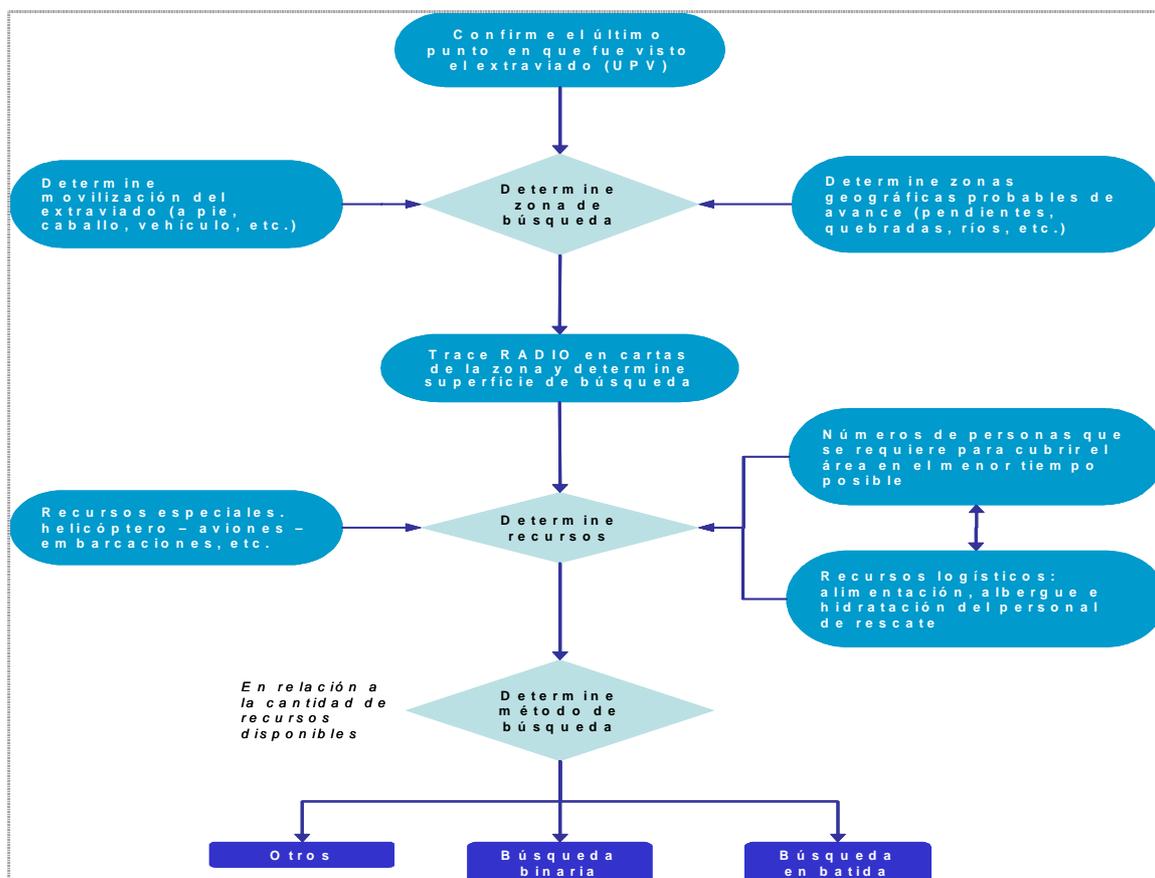
Las normas chilenas de turismo aventura establecen como requisito a las organizaciones que prestan servicios guiados de turismo aventura, el desarrollo de una serie de procedimientos de respuesta a emergencia, entre ellos:

- Procedimientos de **búsqueda**,
- Procedimientos de **rescate**,
- Procedimientos de **primeros auxilios**,
- Procedimientos de **evacuación**.

El Plan de Respuesta a Emergencias debe contener los procedimientos específicos de respuesta operativa para atender situaciones de emergencia, de acuerdo con los riesgos asociados a la actividad de turismo aventura.

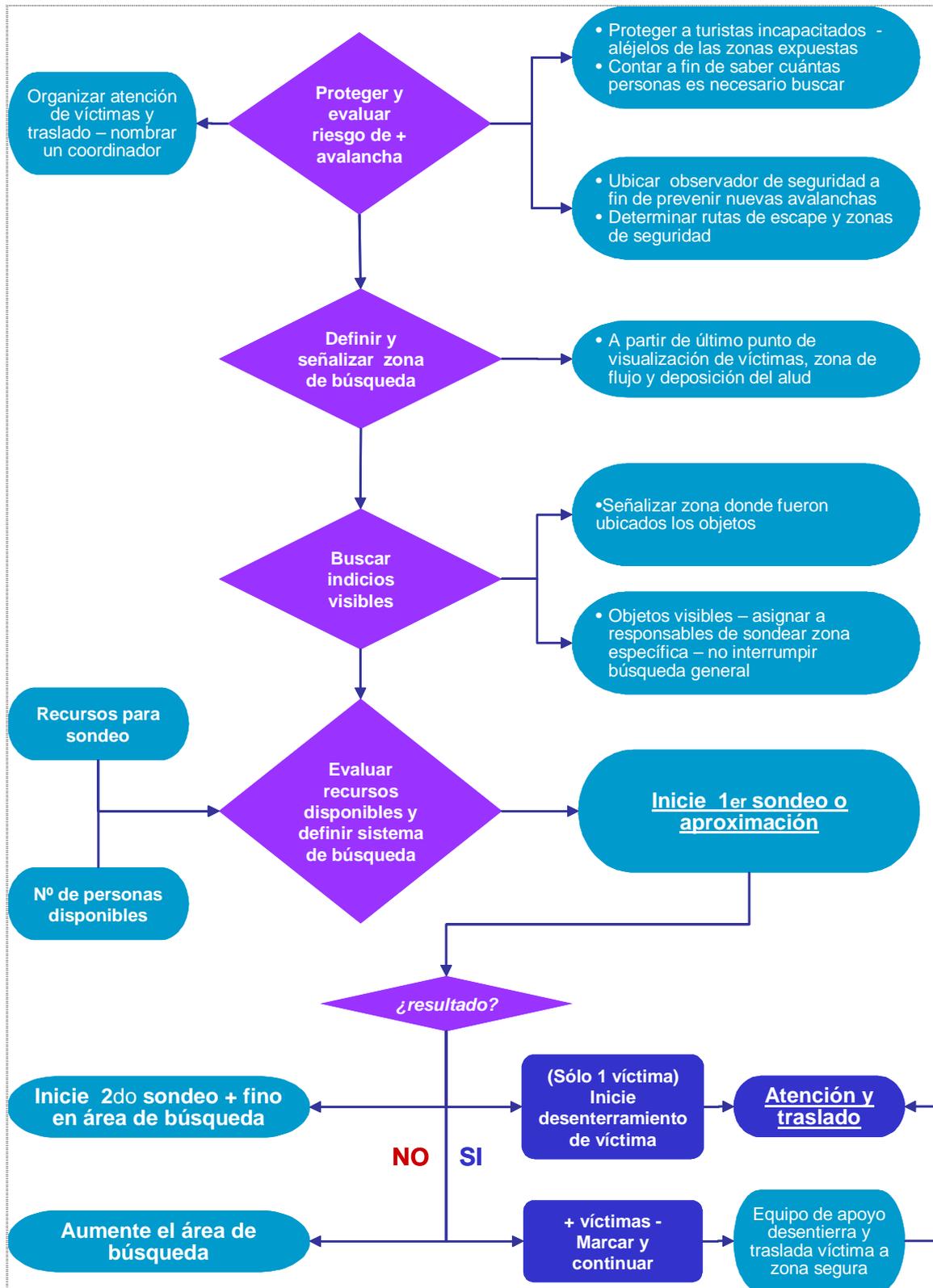
A continuación se incluyen una serie de ejemplos de lo que correspondería a la secuencia de acciones de diversos procedimientos, debiendo incluirse en los mismos los demás elementos que requiere todo procedimiento (objetivos, responsables y otros; ver 3.3.1.10 a) del presente capítulo).

El siguiente es un ejemplo de la secuencia de acciones para un **procedimiento de Búsqueda en Zonas Extensas Terrestres (BZET)**.



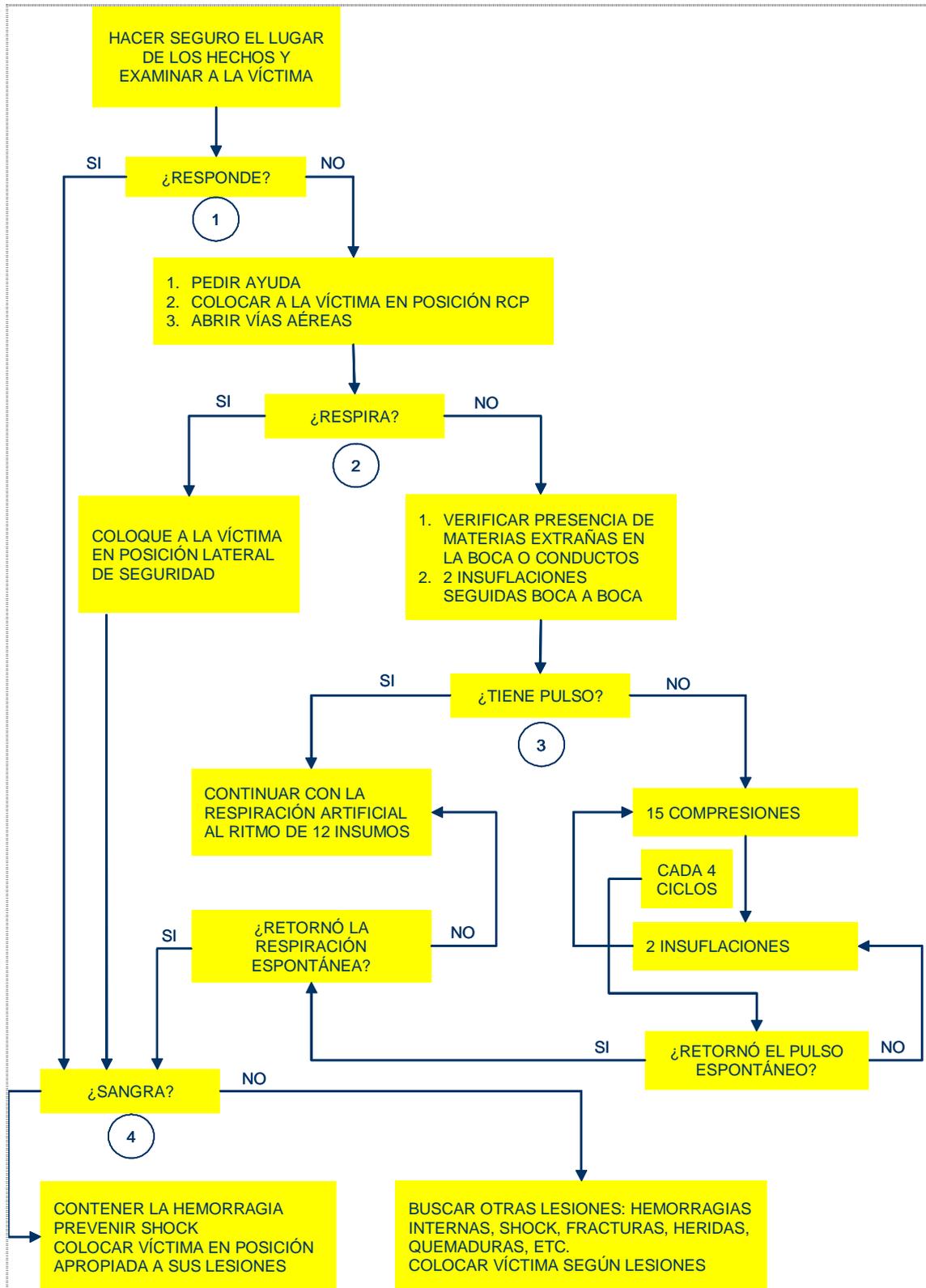
Ejemplo 2.33 – Secuencia de acciones para un Procedimiento de Búsqueda en Zonas Extensas Terrestres (BZET)

El siguiente ejemplo muestra la secuencia de acciones para un **procedimiento de búsqueda y rescate** en avalanchas



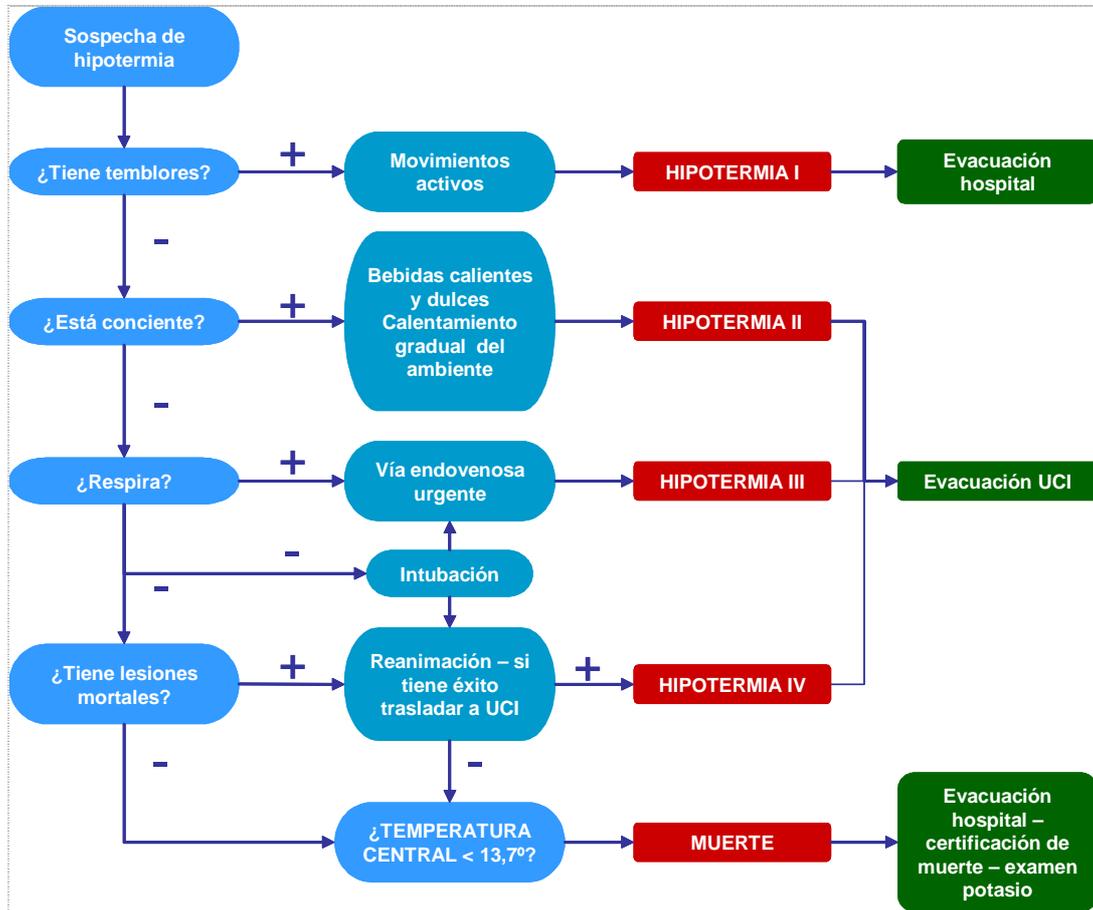
Ejemplo 2.34 – Secuencia de acciones para un Procedimiento de búsqueda y rescate en avalanchas

El siguiente es un ejemplo de la secuencia de acciones de un **procedimiento de reanimación** cardio-pulmonar básica.



Ejemplo 2.35 – Secuencia de acciones para un Procedimiento de reanimación cardio-pulmonar básica

El siguiente ejemplo de secuencia de acciones para un procedimiento operativo, corresponde a un protocolo médico de respuesta ante un caso de víctima con hipotermia (CISA-ICAR-MEDCOM).



Ejemplo 2.36 – Secuencia de acciones para un Procedimiento para evaluación de víctimas con hipotermia CISA-ICSA-MEDCOM

### 2.3.4.7 Formalización de Convenios y Equipamiento para la respuesta a emergencias

Establezca acuerdos con entidades externas que puedan prestarle servicios ante una situación de emergencia, tales como rescate aéreo, clínicas, hospitales, arriendo de vehículos, seguros, entre otros.

Realice un catastro del equipamiento que dispone para la respuesta a emergencias, tales como camillas, elementos de estabilización, radio comunicaciones, set de rescate, elementos de control de incendios.

El siguiente es un ejemplo de verificación del estado en que se encuentra el equipamiento para respuesta a emergencias.

| <i>Equipo</i>                              | <i>Cantidad</i> | <i>Ubicación</i>  | <i>Uso</i>   | <i>Estado</i>                                     | <i>Nota</i>  |
|--|-----------------|---|--|---|--|
| <i>Cuerda de rescate de 10.5 mm – 60 m</i> | <i>04</i>       | <i>2 en bodega de organización<br/>2 en terreno (guía de la actividad)</i>                | <i>Rescate en grieta y caídas en pendientes</i>                | <i>operativo</i>                                  |  |
| <i>Radio VHF</i>                           | <i>10</i>       | <i>8 en bodega de organización<br/>2 en terreno (guía de la actividad)</i>                | <i>Comunicaciones de emergencia</i>                            | <i>5 disponibles<br/>5 en espera de repuestos</i> | <i>Falta comprar 3 baterías de repuesto y 2 cargadores</i> |
| <i>GPS</i>                                 | <i>8</i>        | <i>6 en bodega de organización<br/>2 en terreno (guía de la actividad)</i>                | <i>Determinación de rutas y ubicación de puntos de rastreo</i> | <i>operativo</i>                                  |  |
| <i>Camillas flexibles</i>                  | <i>3</i>        | <i>2 en bodega de organización<br/>1 en base</i>  | <i>Transporte de lesionados</i>                                | <i>operativo</i>                                  |  |
| <i>Frazadas aluminizadas</i>               | <i>14</i>       | <i>10 en bodega de organización<br/>2 en terreno (guía de la actividad)<br/>2 en base</i> | <i>Control térmico de lesionados</i>                           | <i>operativo</i>                                  |  |
| <i>...</i>                                 | <i>...</i>      | <i>...</i>  | <i>...</i>   | <i>...</i>  | <i>...</i>   |

Ejemplo 2.37 – Lista de verificación del estado de equipamiento para respuesta a emergencias

### 2.3.4.8 Difusión y Capacitación del Plan de Respuesta a Emergencias

- **Difusión y capacitación interna:** dar a conocer el Plan en la organización y capacitar a su personal en las materias que le compete<sup>19</sup>.
- **Instrucción a clientes:** dar a conocer a los turistas la planificación ante situaciones de emergencias, previo al inicio de la actividad o programa.
- **Difusión a entidades:** dar a conocer el Plan de Respuesta a Emergencias entre las distintas instituciones de respuesta operativa externa.

## 2.4 Requisitos de personal

Las normas de calidad turística requieren que las actividades guiadas de turismo aventura sean dirigidas por **guías especializados certificados** en la norma chilena NCh 2950, y la específica de la actividad.

Cada actividad establece sus propios requisitos básicos de postulación, competencias y criterios de desempeño, que los guías especializados deberán cumplir para optar a la certificación.

En el capítulo 1.3 de este documento, encontrará un Cuestionario de Auto evaluación que permitirá a sus guías conocer el estado en que se encuentran respecto de la norma bajo la cual desea certificarse y le permitirá prepararse adecuadamente para enfrentar el proceso de certificación.

<sup>19</sup> Las Normas Chilenas de Turismo Aventura señalan los requisitos mínimos de conocimientos y formación que los Guías especializados deben dominar.

## 2.5 Requisitos de equipamiento

En las normas de calidad de turismo aventura, en el requisito de equipamiento, se establece que:

Se debe tener un plan de mantenimiento de equipos documentado, que debe incluir al menos los puntos siguientes:

- a) instrucciones o guía de uso y mantenimiento,
- b) periodicidad o frecuencia de mantenimiento,
- c) normativa que se aplica para el mantenimiento de los equipos.

Una vez que cuente con su listado de equipamiento para la actividad de turismo aventura que desarrolla, elabore su Plan de Mantenimiento de Equipos, considerando la normativa aplicable y las instrucciones de su proveedor.

A continuación se entrega un ejemplo de Plan de Mantenimiento de Equipos, que se utilizan en distintas actividades de turismo aventura:

| <b>Plan de Mantenimiento de Equipos</b> |   |  |   |
|---|---|--|---|
| <b>1</b>                                | <b><u>Chaleco salvavidas</u></b>  |  |   |
|   | <b>Características:</b> Flotabilidad inherente, 80N, grado IV, ...                    |  |   |
|   | <b>Fecha de Adquisición:</b> día-mes-año  |  |   |
|   | <b>Fecha estimada de Baja:</b> día-mes-año  |  |   |
|   |   |  |  |
|   | <b>Instrucciones de Uso</b>   |  |   |
|   | Selección adecuada del chaleco según relación peso, diámetro pectoral y flotabilidad. |  |   |
|   | Chequeo visual previo al uso del estado general del chaleco                           |  |   |
|   | Ajuste firme de todas las cintas y hebillas   |  |   |
|   | ...   |  |   |
|   | <b>Mantenimiento – de acuerdo a recomendaciones del proveedor</b>                     |  |   |
|   | <i>Después de cada uso</i>  | <i>Enjuagar con agua dulce, limpia y fría y dejar secar al aire libre. Nunca aproximándolo a una fuente de calor directo. Almacenar en lugar seco.</i> |   |
|   |   | ...  |   |
|   | <i>Trimestral</i>   | <i>Efectuar prueba de verificación de flotabilidad en piscina</i>  | <i>Próxima verificación: día-mes-año</i>  |
|   |   | <i>Verificación visual del estado de hebillas, cintas y tela.</i>  |   |
|   |   | ...  |   |
| <b>2</b>                                | <b><u>Cuerda</u></b>  |  |   |
|   | <b>Características:</b> Dinámica de 10,5 mm - 60 m                                    |  |   |
|   | <b>Fecha de Adquisición:</b> día-mes-año  |  |   |
|   | <b>Vida útil:</b> 1 año con uso intensivo   |  |   |
|   |   |  |  |

|  |  |
|--|--|
| <b>Instrucciones de Uso</b>  |  |
| <i>Protegerlas de aristas cortantes</i>  |  |
| <i>No utilizar material textil contra material textil, es decir, no pasar cuerda por una cinta u otra cuerda. Se debe colocar un mosquetón o de lo contrario se quemará.</i> |  |
| <i>No hacer descensos muy rápidos innecesariamente. El poliéster se funde a 250°C y la poliamida a 230°C, temperaturas que se pueden alcanzar en descensos muy rápidos.</i>  |  |
| <i>No utilizar cuerdas mojadas: son menos resistentes y más sensibles al desgaste.</i>   |  |
| <i>No exponerla a agentes químicos.</i>  |  |
| ...  |  |
| <b>Mantenimiento – de acuerdo a recomendaciones del proveedor</b>  |  |
| <i>Después de cada uso</i>   | <i>Lavarla con agua fría y detergente neutro para prendas delicadas, preferentemente a mano y secar sin sol.</i> |
|  | <i>Control táctil y visual para comprobar su estado.</i>   |
|  | <i>Almacenar en lugar seco.</i>  |
|  | <i>Deshacer nudos y bucles antes de almacenarla</i>  |
|  | ...  |
| ...  | ...  |

Ejemplo 2.38 – Plan de mantenimiento de equipamiento

## 2.6 Requisitos de procedimientos

En las normas de calidad de turismo aventura, en el requisito de procedimientos, se establece que:

Toda persona natural o jurídica<sup>20</sup> que ofrezca actividades guiadas de turismo aventura debe tener establecidos **una serie de procedimientos** documentados<sup>21</sup> como mínimo para las siguientes funciones:

- a) reserva, venta y cancelaciones,
- b) recepción y despedida de los clientes,
- c) traslado de los clientes,
- d) análisis y evaluación de la actividad o programa,
- e) respuesta a emergencias en relación a la actividad o programa,
- f) contratación y entrenamiento del personal,
- g) manejo y mantenimiento de equipos y materiales,
- h) conducción y mantenimiento de vehículos,
- i) adquisición, procesamiento y difusión de información relevante.

Un procedimiento es una **instrucción para desarrollar una actividad específica**. La cantidad de procedimientos con los que su organización deberá contar, está en directa relación con la cantidad de servicios que ofrece y el tamaño de la organización.

Es aconsejable considerar algunas recomendaciones que facilitan la redacción de procedimientos:

<sup>20</sup> Depende de la Norma Chilena de Turismo Aventura que se esté utilizando como referencia

<sup>21</sup> El detalle puede variar, dependiendo de la Norma Chilena de Turismo Aventura que se esté utilizando como referencia

- Forme **grupos de redacción** de documentos, compuestos por los responsables de las áreas a las que aplica el procedimiento que se va a desarrollar. Estos grupos no deben ser demasiado amplios, con el objeto de facilitar el acuerdo entre sus integrantes.
- Cuide el **tiempo verbal** del contenido de los documentos, velando por expresar las cosas que la organización realiza y dispone en la actualidad, en vez de ser una declaración de intenciones.
- Defina una **estructura básica** para los procedimientos que formarán parte de su empresa.
- Los procedimientos deben contener **instrucciones claras**, señalar a los responsables de ejecutar las tareas y contar con referencias a las normativas, legislación u otros documentos que aporten a su comprensión y desarrollo. El procedimiento puede complementarse con elementos que ayuden a su comprensión, como por ejemplo: diagramas de flujo, dibujos, fotografías, entre otros.
- Revise con frecuencia los procedimientos instaurados en su organización, de modo de asegurarse que sus disposiciones se encuentran **vigentes** y operativas.
- Coloque a sus procedimientos un **número de versión** que lo diferencie de una anterior, para cuando introduzca modificaciones en los documentos. Esta medida facilitará el control de la documentación.

Los máximos esfuerzos que realicen las organizaciones por satisfacer a los turistas, en ocasiones, no impiden que un turista quede molesto o con la percepción de que las cosas se podrían haber hecho de mejor modo.

Adicionalmente, en las normas de calidad de turismo aventura, existe el requisito de Manejo de reclamos, que establece que:

Se debe tener un procedimiento escrito para el tratamiento de los reclamos recibidos, por nota escrita, teléfono, fax, correo postal o correo electrónico, el que debe incluir al menos<sup>22</sup>:

- a) Un mecanismo que permita informar al cliente de los medios y tiempos dispuestos para que el cliente pueda formular sus reclamos y del procedimiento para tratarlos por parte de la organización
- b) Un primer nivel de acciones para evaluar y procesar un reclamo
- c) Un segundo nivel para solucionar las causas del reclamo
- d) Un medio de registro de los reclamos orales y escritos, consignando la fecha de su recepción, de la respuesta y la medida de solución adoptada.

El siguiente es un ejemplo de un procedimiento documentado de recepción y tratamiento de reclamos.

<sup>22</sup> El detalle puede variar, dependiendo de la Norma Chilena de Turismo Aventura que se esté utilizando como referencia

**Procedimiento de recepción y tratamiento de reclamos de clientes**

**Objetivo:** describir la forma en que la organización operará para otorgar el adecuado tratamiento a los reclamos de los turistas.

**Alcance:** este procedimiento aplica a todas las actividades de turismo aventura que la organización desarrolla.

**Responsabilidades:** el Encargado de la Unidad de Atención al Cliente y el Encargado de Operaciones son los responsables de la gestión de los reclamos.

**Medios disponibles para reclamaciones:** correo electrónico, página web, teléfono, fax y correo postal, personal (directo).

**Soportes:**

- formulario electrónico disponible en página web
- libro de reclamos en oficina
- encuesta de satisfacción del turista
- planilla de reclamos
- ...

**Desarrollo:**

- a. Los turistas son informados por el guía, durante su recepción e instrucción general de la actividad, de los canales de comunicación disponibles para efectuar reclamos y de los tiempos dispuestos para su respuesta.
- b. No obstante, cualquier persona de la organización puede atender una reclamación de un cliente, ante lo cual debe, amablemente, invitarlo a registrar su reclamo a través de los medios dispuestos.
- c. Cuando un reclamo es manifestado durante la realización de la actividad, es el guía el encargado de atender y manejar la situación, registrando dicha situación en la encuesta de satisfacción del turista y presentándola a la Unidad de Atención al Cliente, para que ésta resuelva a la brevedad posible, si no se ha logrado la satisfacción del cliente durante la actividad.
- d. El Encargado de la Unidad de Atención al Cliente centraliza a diario los reclamos recibidos por los clientes. Para ello revisa los distintos medios dispuestos para su recepción y los registra en la planilla de reclamos (disponible en su PC)

| Fecha del reclamo | Fecha de la respuesta | Actividad / responsable | Nombre turista que reclama | Reclamo | Tratamiento | Causa |
|-------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------------|---------|-------------|-------|
| ...               | ...                   | ...                     | ...                        | ...     | ...         | ...   |

- e. El Encargado de la Unidad de Atención al Cliente informa a diario al Encargado de Operaciones de los reclamos recibidos.
- f. Las respuestas a los reclamos deben ser entregadas a los clientes por el Encargado de Operaciones y no deben superar las 48 horas desde que éste ingresó a la organización.

- g. Las respuestas deben indicar, en los casos que se requiere, cuál es la solución que se dará a su reclamación y los plazos involucrados si es que hubiera.*
- h. El Encargado de Operaciones junto con el Guía especializado responsable de la actividad analizan la causa del reclamo, registrándola en la planilla de reclamos.*
- i. En las reuniones semanales de coordinación, con la participación del personal de la oficina se analizan las causas de los reclamos y proponen las acciones pertinentes a evitar su recurrencia.*
- j. El Encargado de Operaciones debe hacer el seguimiento de las acciones propuestas en i), registrando en la planilla de reclamos la implementación total.*

*Procedimiento para tratamiento de reclamos en versión nnn de fecha xx/yy/zzzz*

Ejemplo 2.39 - Procedimiento para tratamiento de reclamos

## 2.7 Límites y obligaciones de la actividad

Para la elaboración de procedimientos y/o protocolos de su Plan de Manejo de Riesgos, debe considerar los requisitos de Límites y obligaciones de la actividad, establecidos en las normas de turismo aventura, requisitos que pueden variar según la norma que se tome como referencia.

## 2.8 Criterios de competencia de la actividad

Las normas de calidad turística establecen criterios para evaluar el desempeño de la organización que otorga el servicio guiado de turismo aventura. Algunos criterios son:

- Conformidad del cliente,
- Calidad del servicio del guía especializado,
- Calidad de los servicios prestados por el resto del personal,
- Calidad de los servicios de los prestadores de servicios y transportes,
- Servicio al cliente,
- Seguridad,
- Utilización del Equipo,
- Organización.

Estos criterios llevan implícitos un desarrollo por parte de la organización, de los mecanismos que le permitan asegurar su desempeño, de acuerdo a los requisitos mínimos establecidos en las normas de calidad turística. A continuación se señalan algunos de ellos.

### 2.8.1 Conformidad del Cliente

En las normas de calidad de turismo aventura, en el requisito de Criterios de Competencias de la actividad, se establece que la organización:

Posea un mecanismo que le permita registrar, analizar y archivar la información entregada por el cliente, respecto a su experiencia y el grado de satisfacción con la actividad realizada.

Al definir un registro apropiado para contar con la información que le proporcione su cliente respecto de su satisfacción con la actividad realizada, no olvide que: Las normas de calidad turística cuentan con un anexo normativo “**Protocolo de recepción y reuniones informativas**”, en el que se establece en su punto A7, el contenido mínimo que ha de tener la evaluación a realizarse al finalizar la actividad o servicio prestado.

El siguiente es un ejemplo de encuesta para evaluar la satisfacción del cliente, a ser aplicada al finalizar la actividad. Usted debe eliminar algunas preguntas (ejemplo: alimentación y/o alojamiento, si no ofrece el servicio), o bien, desarrollar sus propias preguntas, adecuadas al servicio que entrega; recuerde **su organización es única y propia**.

| <b>SATISFACCIÓN DEL TURISTA</b>   |   |
|---|---|
| <i>Estimado cliente, la información por usted proporcionada en este formulario es de carácter reservado y será utilizada exclusivamente al interior de nuestra organización con la finalidad de mejorar nuestros servicios. Agradecemos su respuesta.</i> |   |
| Nombre: _____   |   |
| Fecha y nombre de la actividad o programa realizado: _____  |   |
| <b>Evaluación de la actividad y/o programa</b>  |   |
| <i>Marque con una cruz sobre la alternativa que mejor identifique su respuesta, considerando que 1 es una mala evaluación y 4 significa una excelente evaluación.</i>   |   |
| a.  | La actividad o programa ¿se desarrolló de acuerdo a lo ofrecido?  |
|   | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 |
| b.  | El equipamiento suministrado ¿se encontraba en adecuado estado operativo y de presentación?                 |
|   | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 |
| c.  | La instrucción inicial ¿le proporcionó la información suficiente para el desarrollo de la actividad?        |
|   | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 |
| d.  | ¿La actividad se desarrolló dentro de los parámetros adecuados de seguridad?                                |
|   | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 |
| e.  | ¿Recibió por parte del Guía la atención necesaria de acuerdo a sus necesidades?                             |
|   | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 |

|  |  |   |   |   |   |
|--|--|---|---|---|---|
| f.   | ¿La alimentación fue suficiente y adecuada a la actividad?                               | 1 | 2 | 3 | 4 |
| g.   | ¿Cómo evaluaría la calidad del servicio de transporte, respecto de lo ofrecido?          | 1 | 2 | 3 | 4 |
| h.   | ¿Cómo evaluaría el servicio de alojamiento, respecto de lo ofrecido?                     | 1 | 2 | 3 | 4 |
| i.   | ¿Cómo evaluaría la calidad de la atención del personal de apoyo de la actividad?         | 1 | 2 | 3 | 4 |
| j.   | ¿Cómo evaluaría la calidad de la atención y respuesta del personal de reservas y ventas? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ...  | ...  |   |   |   |   |
| Favor, háganos saber sus comentarios o sugerencias para la mejora de nuestros servicios. |  |   |   |   |   |
| <i>Muchas gracias</i>  |  |   |   |   |   |

Ejemplo 2.40 – Encuesta de satisfacción del turista

## 2.8.2 Calidad de los servicios de otro personal de la misma empresa

En las normas de calidad de turismo aventura, en el requisito de Calidad de los servicios de otro personal de la misma empresa, se establece que la organización:

Cuente con un sistema de evaluación para su personal de acuerdo a las tareas y labores que desarrolle, así como de acuerdo a la importancia y nivel de toma de decisiones que tenga y la propia organización interna de la empresa.

La forma habitual para evaluar a las personas en una organización, es a través de un sistema de evaluación de desempeño. Esta herramienta puede llegar a ser de gran magnitud y complejidad, pero es posible utilizar de este modelo algunos elementos de evaluación.

Para llevar a cabo la evaluación de desempeño de una persona, es adecuado que ésta **sepa que será evaluada** y que **conozca de antemano cuáles serán los criterios** considerados en dicha evaluación. Los criterios de evaluación deben responder a los requisitos de las descripciones de su cargo.

La evaluación de una persona puede ser a través de una serie de entrevistas para conocer la percepción acerca del desempeño del evaluado a las personas que están en relación directa con él, como es el caso de su jefe directo, compañero de trabajo, los clientes y de sí mismo.

También puede formar parte de esta evaluación, la observación directa de su desempeño durante un período determinado de tiempo, por ejemplo, una semana en la que se observa cumplimiento de horarios, vestimenta adecuada, entre otras variables propias de su cargo.

Es muy valioso que los resultados de la evaluación sean informados al evaluado; ello permite proponer en conjunto metas a desarrollar en el período siguiente.

De estas evaluaciones puede surgir información muy valiosa para la empresa, como por ejemplo las necesidades de formación de su personal.

Para llevar a cabo la evaluación para su personal, **elabore las encuestas** o herramientas que utilizará y **establezca cierta periodicidad** para llevarla a cabo. Esto último le permitirá observar las mejoras en el desempeño de las personas.

Por otro lado, las normas de turismo aventura requieren de la aplicación de 2 herramientas de organización, las cuales a través de su optimización permitirán contar con un sistema de evaluación para su personal:

- La definición de cargos, en base a la cual la empresa cuenta con parámetros para evaluar su desempeño.
- Las encuestas de satisfacción de sus clientes, en las que puede incorporar una pregunta que le permita conocer cómo es percibido el desempeño del personal de apoyo y soporte.

El siguiente es un ejemplo de una encuesta de Evaluación de Personal. Usted debe desarrollar sus propias preguntas, adecuadas al servicio que entrega, recuerde su **organización es única y propia**.

| <b>Evaluación de Personal</b>  |                 |                      |                            |                      |
|--|-----------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
| <b>Por parte del Jefe Directo / Auto evaluativo</b>                                  |                 |                      |                            |                      |
| <i>formulario en revisión 0</i>  |                 |                      |                            |                      |
| <b>Nombre</b>  |                 |                      |                            |                      |
| <b>Cargo</b>   |                 |                      |                            |                      |
| <b>Fecha de la evaluación</b>  |                 |                      |                            |                      |
| <b>Rasgos y competencias a evaluar</b>   | <b>No<br/>1</b> | <b>A veces<br/>2</b> | <b>Habitualmente<br/>3</b> | <b>Siempre<br/>4</b> |
| a. <i>Trata amablemente a los turistas</i>   |                 |                      |                            |                      |
| b. <i>Cumple con los protocolos para recepción de turistas</i>                       |                 |                      |                            |                      |
| c. <i>Aplica las disposiciones de los protocolos para el tratamiento de reclamos</i> |                 |                      |                            |                      |
| d. <i>Mantiene una presentación acorde a su cargo</i>                                |                 |                      |                            |                      |
| e. ...   |                 |                      |                            |                      |
| <b>Conclusiones</b>  |                 |                      |                            |                      |

|   |  |
|---|--|
| Metas / objetivos para el período siguiente |  |
| Necesidades de formación / capacitación     |  |
| Evaluable                                   |  |
| Fecha de la evaluación                      |  |

Ejemplo 2.41 - Formulario de Evaluación de personal

### 2.8.3 Calidad de los servicios de los prestadores de servicio y transporte

En las normas de calidad de turismo aventura, en el requisito de Calidad de los servicios de los prestadores de servicios y transporte, se establece que la organización:

Cuente con un sistema de evaluación para las empresas que les prestan algún tipo de servicio, incluido transporte de acuerdo a los compromisos adquiridos, así como a los términos de los mismos<sup>23</sup>.

Cuando una organización requiere subcontratar un servicio, ésta no se exime de la responsabilidad que le corresponde ante sus clientes respecto de la provisión del servicio como un todo.

Tenga en cuenta para establecer un sistema de evaluación de sus proveedores:

- Desarrollar mecanismos que aseguren que su **proveedor conozca sus necesidades** para atenderle adecuadamente (protocolos, órdenes de compra, convenios, contratos, entre otros)
- Establecer cuáles son los **criterios** para evaluar a su proveedor (puntualidad, calidad en el servicio prestado, calidad en el equipamiento, precios, iniciativa en el apoyo logístico, entre otros)
- **Solicite a sus clientes** que evalúe el servicio que otorgan sus proveedores.
- Establezca una **periodicidad** en la evaluación, de modo tal que le permita acordar algunas acciones correctivas de sus proveedores y luego observar mejoras en el desempeño de los mismos.
- Informe a su proveedor de los **resultados** obtenidos en las evaluaciones realizadas, contribuyendo así a su mejora.

La siguiente tabla muestra un ejemplo de los criterios establecidos por una organización que provee servicios guiados de turismo aventura, para evaluar a sus proveedores al finalizar la actividad y/o programa. Recuerde **su organización es única y propia**.

<sup>23</sup> El requisito puede tener variaciones, dependiendo de la Norma Chilena de Turismo Aventura que se esté utilizando como referencia

| <b>Servicio subcontratado</b> | <b>Criterios para evaluación</b>  |
|-------------------------------|---|
| <i>Alojamiento</i>            | <i>a. Amabilidad en el trato a los turistas;</i><br><i>b. Calidad de las comidas;</i><br><i>c. Facilidades a las necesidades de los guías;</i><br><i>d. Facilidades para ubicación de equipamiento;</i><br><i>e. ...</i>                            |
| <i>Transporte de turistas</i> | <i>a. Vehículos en adecuado estado operativo y de presentación;</i><br><i>b. Puntualidad;</i><br><i>c. Calidad de la conducción;</i><br><i>d. Chofer de trato amable;</i><br><i>e. Facilidades a las necesidades de los guías;</i><br><i>f. ...</i> |
| ...                           | ...   |

Ejemplo 2.42 - Criterios para evaluación de proveedores

A continuación se entrega un ejemplo de formulario de evaluación de un proveedor en particular. Usted debe desarrollar sus propias preguntas, adecuadas al servicio que subcontrata, recuerde **su organización es única y propia**.

| <b>Evaluación de Proveedor de Alojamiento</b>           |                         |                            |                             |                          |
|---|-------------------------|----------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| <i>formulario en revisión 0</i>                         |                         |                            |                             |                          |
| <i>Razón social</i>                                     |                         |                            |                             |                          |
| <i>Actividad o programa que subcontrata el servicio</i> |                         |                            |                             |                          |
| <i>Fecha de la prestación</i>                           |                         |                            |                             |                          |
| <i>Lugar de la prestación</i>                           |                         |                            |                             |                          |
| <b>Criterios de evaluación</b>                          | <i>Malo</i><br><b>1</b> | <i>Regular</i><br><b>2</b> | <i>Adecuado</i><br><b>3</b> | <i>Bueno</i><br><b>4</b> |
| <i>a. Amabilidad en el trato a los turistas</i>         |                         |                            |                             |                          |
| <i>b. Calidad de las comidas</i>                        |                         |                            |                             |                          |
| <i>c. Facilidades a las necesidades de los guías</i>    |                         |                            |                             |                          |
| <i>d. Facilidades para la ubicación de equipamiento</i> |                         |                            |                             |                          |
| <i>e. Percepción por parte del Turista</i>              |                         |                            |                             |                          |
| <i>f. ...</i>   |                         |                            |                             |                          |
| <i>Conclusiones</i>                                     |                         |                            |                             |                          |
| <i>Guía evaluador</i>                                   |                         |                            |                             |                          |
| <i>Fecha de la evaluación</i>                           |                         |                            |                             |                          |
| <i>Comunicada a</i><br><i>(nombre y cargo)</i>          |                         |                            |                             |                          |

Ejemplo 2.43 – Formulario de evaluación de un proveedor de alojamiento turístico

## 2.9 Antecedentes Técnicos de apoyo a la Implementación

### 2.9.1 Libros recomendados



- **Rescate Urbano en Altura**, Delfín Delgado, Desnivel Ediciones
- **Rescate Aéreo**, Siegfried Stangier, Ediciones Martínez Roca, S.A.
- **Manual de Rescate**, Tim J. Setnicka, Ediciones Martínez Roca, S.A.
- **Psicoprevención y Psicología de la Emergencia**, Cristian Araya Molina, Office Center Ltda.
- **Vivir y Sobrevivir en la Naturaleza**, Yves Coineau y L.P. Knoepffler, Ediciones Martínez Roca, S.A.
- **Manual de Supervivencia**, Jorge N. Artigas, Editora Aníbal Pinto
- **Cómo predecir el tiempo, Guía del Meteorólogo aficionado**, Francis Wilson y Store Dunlop, Ediciones CEAC, S.A.
- **Meteorología**, Joaquín Colorado
- **Seguridad y Riesgo, Análisis y Prevención de Accidentes de Escalada**, Pit Schubert, Ediciones Desnivel
- **Manual de equipamiento de Vías de Escalada**, Felipe Guinda, Desnivel Ediciones
- **Orientación Avanzada para Alpinistas y Profesionales**, Máximo Murcia Aguilera, Desnivel Ediciones
- **Guía Práctica de Primeros Auxilios en Montaña**, Fernando Desportes, Ediciones Desnivel
- **Cómo prestar los Primeros Auxilios. Consejos Útiles para Senderistas y Montañeros**, José Miralles, Editorial Andarines
- **Primeros Auxilios en Montaña**, Enric Subirats Bayego
- **Guía de Emergencias. Primeros Auxilios en Montaña**, Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco
- **Montañismo la Libertad de las Cimas**, Desnivel Ediciones
- **El Manto de Nieve de Alta Montaña**, Timothy Lane, Mutual de Seguridad C.Ch.C.
- **Avalanchas**, David McClung y Meter Schaerer, Ediciones Desnivel
- **Nieve y Avalanchas, Una Blanca Historia de Riesgos en Montaña**, René E. León Gallardo, Ediciones Santa Rosa de Los Andes
- **Frío y Montaña**, Toni Veres y Antoni Ricart, Ediciones Desnivel
- **El Libro Ashley de los Nudos**, Clifford W. Ashley, Editorial Tutor
- **Manual Completo de Supervivencia**, Hugo McManners, Editorial Blume
- **Montañismo y Trekking**, Joaquín Colorado, Ediciones Desnivel

- **Manual Completo de Montaña**, Pepi Stückl & Georg Sojer, edición 1996
- **Técnicas de Montaña. Manual Práctico para Monitores y Guías**, Pete Hill & Stuart Johnston
- **Manual de Trekking**, José R. Bacelar & Salvador Acaso
- **Manejo Básico de Piolet y Crampones**, Toño Guerra, Ediciones Desnivel
- **Ferratas. Seguridad y Técnicas**, Pit Schubert, Ediciones Desnivel
- **Progresión en Glaciares y Rescate en Grietas**, Andy Selters, Ediciones Desnivel
- **Prevención, Seguridad y Autorescate**, Máximo Murcia, Ediciones Desnivel
- **Esquí Fuera de Pista, Deporte y Aventura**, Lito Tejada – Flores, Ediciones Martínez Roca, S.A.
- **Esquí de Montaña, Teoría y Práctica**, Manuel López Carrión, Ediciones Desnivel
- **Manual Básico de Esquí de Montaña**, Julián García Romo, Ediciones Desnivel
- **Reparación y Mantenimiento de Esquíes y Snowboard**, Equipo Barrabás, Editorial Barrabás
- **Escalada en Nieve y Hielo**, Máximo Murcia, Ediciones Desnivel
- **Autorescate en Barrancos**, Jesús Montesa y Obdulia García, Ediciones Desnivel
- **Cañones, Manual de Hidrología para Barranquistas**, José A. Ortega Becerril, Ediciones Desnivel
- **Manual Técnico de Descenso de Cañones**, EFC y FFE, Ediciones Desnivel
- **Técnicas de Espeleología Alpina**, Georges Marbach y Bernard Tourte, Ediciones Desnivel
- **Medicina de Expedición**, David Warrel y Sarah Anderson, Ediciones Desnivel
- **El Hombre Subacuático Manual de Fisiología y Riesgos del Buceo**, Verjano, F. Editorial Díaz de Santos.
- **Buceo con Tubo**, Stefano Ruia, Editado 1998
- **Buceo Snorkel y Apnea**, Marco Tarantino, Editado 2005
- **Buceo y Actividades Subacuáticas**, Jean Pierre Malamas, Editado 1996
- **El Manual del Submarinista**, Alan Mountain, Editado 2005
- **Guía Completa del Submarinismo**, J.H.Oyhenart, Editado 1999
- **Manual de Supervivencia en el Mar**, Chris Beeson, Editorial Libsa

- **Kayak de Mar**, Derek C. Hutchinson, Ediciones Desnivel
- **Guía Ilustrada de Kayak de Mar**, John Robison, Editorial Tutor
- **Viajes a Caballo. Preparación del Equipo, Materiales, Técnicas del jinete**, Émile Brager, Editorial Blume
- **A la Huella. Caballos, Aperos y Cabalgatas**, Dr. Humberto Del Campo.
- **Diccionario Multilingüe del Mundo Ecuestre**, Carolina Estevez Paz, Editado 2004
- **El Cuidado de tu Caballo. Limpieza, Alimentación, Comportamiento**, Cherry Hill, Editado 2005
- **Equipo y Guarnición**, Jane Holderness-Roddam, Editado 1991
- **Gran Enciclopedia del Caballo**, Elwyn Hatley, Editado 2002
- **La Mente del Caballo**, Lucy Rees, Editado 2000
- **Primeros Auxilios y Cuidados del Caballo**, Karen Hayes, Editado 2005
- **Seguridad. Guías Ecuestres Ilustradas**, Tony Webber, Editado 2005
- **Cortar y Esquilar. Guías Ecuestres Ilustradas**, Valerie Watson, Editado 1995

### 2.9.2 Direcciones de Internet recomendadas @

- [www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl)
- [www.onemi.cl](http://www.onemi.cl)
- [www.conaf.cl](http://www.conaf.cl)
- [www.directemar.cl](http://www.directemar.cl)
- [www.catachile.cl](http://www.catachile.cl)
- [www.socorroandino.cl/recomendaciones](http://www.socorroandino.cl/recomendaciones)
- [www.paramedicos.com.mx/montanistas.html](http://www.paramedicos.com.mx/montanistas.html)
- [www.fema.gov](http://www.fema.gov)
- [www.en.petzl.cl](http://www.en.petzl.cl)
- [www.medicinahiperbarica.cl](http://www.medicinahiperbarica.cl)
- [www.a-alvarez.com](http://www.a-alvarez.com)
- [www.escueladeguias.cl](http://www.escueladeguias.cl)
- [www.aventurarse.com](http://www.aventurarse.com)
- [www.turismoaventura.cl](http://www.turismoaventura.cl)
- [www.buceo.cl](http://www.buceo.cl)
- [www.libriadesnivel.com](http://www.libriadesnivel.com)
- [www.turismoaventura.com/comunidad/libros/manuales/index.shtml](http://www.turismoaventura.com/comunidad/libros/manuales/index.shtml)

- [www.turismoaventura.com/comunidad/contenidos/lf/autoproteccion/index.shtml](http://www.turismoaventura.com/comunidad/contenidos/lf/autoproteccion/index.shtml)
- [www.trickhouse.com/time-is-life/](http://www.trickhouse.com/time-is-life/)
- [www.visitcostarica.com](http://www.visitcostarica.com)
- [ww3.achs.cl/ws/wps/portal/](http://ww3.achs.cl/ws/wps/portal/)
- [www.escueladeguias.cl](http://www.escueladeguias.cl)



### 2.9.3 Normas aplicables

- ISO 12402-1 Personal Flotation Devices
- ISO 5355 Alpine ski-boots – Safety requirements and test methods
- ISO 24803 Recreational diving services – Requirements for scuba diving service providers
- ISO 8783 Alpine skis . Guidelines for conducting slope performance test
- UNE – EN 564:1997 Equipos de alpinismo y escalada. Cuerda auxiliar. Requisitos de seguridad y métodos de ensayo
- UNE - EN 568:1997 Equipos de alpinismo y escalada. Tornillos para hielo. Requisitos de seguridad y métodos de ensayo
- UNE – EN 569:1997 Equipos de alpinismo y escalada. Pitones. Requisitos de seguridad y métodos de ensayo
- UNE – EN 892:1997 Equipos de montañismo. Cuerdas dinámicas. Requisitos de seguridad y métodos de ensayo
- UNE – EN 893:2000 Equipos de alpinismo y escalada. Crampones. Requisitos de seguridad y métodos de ensayo
- UNE – EN 926:1998 Equipos para la práctica del parapente. Parapente. Parte I: Requisitos y métodos de ensayo relativos a la resistencia de la estructura
- UNE – EN 958:1997 Equipos de alpinismo y escalada. Sistemas de disipación de energía para uso en escalada Vía Ferrata. Requisitos de seguridad y métodos de ensayo
- UNE – EN 959:1997 Equipos de alpinismo y escalada. Anclajes para roca. Requisitos de seguridad y métodos de ensayo
- UNE – EN 966/A1:2000 Cascos para deportes aéreos

- **UNE – EN 1095:1998 Arnés de seguridad de cubierta y amarre de arnés destinados a las embarcaciones de recreo. Requisitos de seguridad y métodos de ensayo**
- **UNE – EN 1385:1998 Cascos utilizados para la práctica de deportes en canoa, kayak y en rápidos de agua**
- **UNE – EN 1651:2000 Equipos para la práctica de parapente. Arnesees. Requisitos de seguridad y ensayos de resistencia**
- **UNE – EN 12270:1999 Equipos de alpinismo y escalada. Cuñas. Requisitos de seguridad y métodos de ensayo**
- **UNE – EN 12275:1999 Equipos de alpinismo y escalada. Mosquetones. Requisitos de seguridad y métodos de ensayo**
- **UNE – EN 12276/AC:2000 Equipos de alpinismo y escalada. Anclajes mecánicos. Requisitos de seguridad y métodos de ensayo**
- **UNE – EN 12277:1998 Equipos de alpinismo y escalada. Arnesees. Requisitos de seguridad y métodos de ensayo**
- **UNE – EN 12278:1998 Equipos de alpinismo y escalada. Poleas. Requisitos de seguridad y métodos de ensayo**
- **UNE – EN 12491:2002 Equipos para la práctica del parapente. Paracaídas de emergencia. Requisitos de seguridad y métodos de ensayo**
- **UNE – EN 12492/A1:2003 Equipos de montañismo. Cascos para montañeros. Requisitos de seguridad y métodos de ensayo**
- **UNE – EN 12628:2000 Accesorios de buceo. Aparatos combinados de flotabilidad y rescate. Requisitos funcionales y de seguridad, métodos de ensayo**
- **UNE – EN 13089:2000 Equipos de alpinismo y escalada. Piolets. Requisitos de seguridad y métodos de ensayo**
- **UNE – EN 13484:2002 Cascos para los usuarios de trineos**
- **UNE – EN 13781:2002 Cascos de protección para conductores y pasajeros de motos de nieve y bobsleighs**
- **UNE – EN 13319:2000 Accesorios de buceo. Profundímetros e instrumentos de medición combinada de la profundidad y el tiempo. Requisitos funcionales y de seguridad. Métodos de ensayo**
- **UNE – ENV 926-2:2000 Equipos para la práctica de parapente. Parapente. Parte 2: Requisitos y ensayos en vuelo.**

## 2.9.4 Capacitación



- [www.sence.cl](http://www.sence.cl)