

**FICHA GENERAL**  
**PRESTADORES DE SERVICIOS DE TURISMO AVENTURA**  
Estándares de seguridad establecidos en el Decreto N°19/2018, artículos 34 y 35.

**Clase a registrar:** SENDERISMO

**1. FICHA TÉCNICA DE LA ACTIVIDAD**

<b>Región:</b>	<b>LOS LAGOS</b>	<b>Provincia:</b>	OSORNO
<b>Comuna:</b>	PUYEHUE		

**Lugar dónde se realiza la actividad:**

COMUNA DE PUYEHUE, PARQUE NACIONAL PUYEHUE, PREDIO PRIVADO HOTEL TERMAS DE PUYEHUE

**Descripción de la actividad detallando su emplazamiento y características principales:**

Actividad turística guiada de baja a mediana intensidad y distancias. Desarrolladas principalmente al parque nacional puyehue, senderos habilitados y al predio privado del hotel. Enfocadas a la enseñanza sobre flora, fauna e hitos geomorfológicos importantes del destino. Las extensiones de los senderos van desde los 800 metros a los 6 kilómetros (ida y vuelta) donde la duración de estos no supera las 2.5 horas.

	<b>Semanas</b>	<b>Días</b>	<b>Horas</b>
<b>Duración de la actividad:</b> (agregar cantidad)			2.5

**Época del año en la cual se realiza la actividad** (marcar con una X):

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

**Limitaciones y/o restricciones de la actividad a los participantes tales como: condición física, salud y otros:**

**Existe una oferta de servicios que involucran actividades para personas con capacidades diferentes como también para senderistas mas experimentados. El diseño de nuestras excursiones de senderismo tiene un enfoque para toda la familia.**

**Experiencia y capacidad técnica requerida a los participantes:**

**No se requiere experiencia previa o capacidades técnicas para el desarrollo de nuestras actividades de senderismo. El requisito principal es realizar un registro de la actividad con el personal de excursiones del hotel, el cual entregara la información específica del sendero y/o las condiciones de los senderos por factores climáticos.**

**Requisito importante cumplir con las normativas de conservación y uso de áreas silvestres protegidas.**

	<b>Edad mínima</b>	<b>Edad máxima</b>
<b>Edad de los participantes</b>	4	80

**Indicaciones de la ropa y equipo personal con que deberán contar los participantes, en forma individual:**

**Considerando el amplio segmento de clientes del hotel la indicación es realizar las actividades con ropa de trekking, si no cuentan con esta contar con un outfit deportivo. En caso de que las condiciones climáticas lo requieran se les sugiere el uso de ropa impermeable, en caso de no tener, se les facilita capas de agua.**

**Calzado de trekking como requisito de uso y seguridad.**

**Protección solar en temporada estival, gorro, anteojos, uso de protector crema solar**

**Indicaciones de la ropa y equipo personal con que deberán contar los guías, en forma individual:**

**Outfit de trekking adecuado según la temporada del año, zapatos impermeables con suela anti deslizante, bastones de trekking y botiquín de primeros auxilios. En zonas mas remotas, uso de radio o teléfono satelital. Mochila**

	<b>Sí, cuenta con seguros</b>	<b>No, no cuenta con seguros</b>
<b>Disponibilidad de seguros:</b> (debe indicar si cuenta o no con seguros)		X
<b>Detalle el o los seguros, si corresponde:</b>		

<b>Detallar los servicios <u>incluidos</u> en la actividad:</b>	
<b>1</b>	Agua, snack
<b>2</b>	Entrada destinos
<b>3</b>	Transporte
<b>4</b>	Guía capacitado en flora y fauna con el equipamiento mencionado anteriormente
<b>5</b>	Bastón de trekking en caso de ser necesario

<b>Detallar los servicios <u>NO</u> incluidos en la actividad:</b>	
<b>1</b>	Servicios y/o ofertas específicas del destino a visitar. Ejemplo cafetería, souvenirs
<b>2</b>	Paradas intermedias camino al destino. Ejemplo supermercados, vendedores ambulantes
<b>3</b>	
<b>4</b>	
<b>5</b>	

	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>
<b>Número de participantes:</b>	2	12
<b>Número de guías:</b> (para cantidad mínima y máxima de participantes)	1	1

**Indicación de las acciones que deberá seguir el participante para el buen desarrollo de la actividad:**

<b>1</b>	Registro actividad en mesón de actividades, conocimiento de calendario semanal de estas
<b>2</b>	Uso del equipo indicado por el equipo de excursiones
<b>3</b>	Respeto de normativas de destino, no deje rastro, no salir de senderos, no fumar, no uso de dron
<b>4</b>	Obedecer indicaciones del guía en términos de seguridad
<b>5</b>	No separarse del grupo

**2. PLAN DE PREVENCIÓN Y MANEJO DE RIESGOS**

**2.1. Criterios para evaluar el nivel de riesgo en el desarrollo de la actividad**

**Identificación de los riesgos asociados a la actividad**

	<b>Riesgos de la actividad <u>asociados al entorno o medio natural</u></b> (riesgos que pueden afectar al personal, guías y/o participantes de la actividad)	<b>Causas</b>	<b>Consecuencias</b>	<b>Medidas de control, reducción, mitigación y/o respuesta</b>
<b>1</b>	Caída o torcedura	Condiciones de sendero por condición climática	Lesiones leves a graves	Charla seguridad, uso botiquín primeros auxilios, Rescate, derivación centro de salud
<b>2</b>	Caída o torcedura	Condiciones de sendero por condición climática	Lesiones leves a graves	Cancelación de actividad por condición climática
<b>3</b>	Viento/ puihua	Viento superior a 20 kilómetros por hora	Caída ramas o ganchos arboles Posibles accidentes	Cancelación de actividad por condición climática
<b>4</b>				
<b>5</b>				

	<b>Riesgos de la actividad propiciados por las personas</b> (acciones atribuibles al personal, guías y/o participantes)	<b>Causas</b>	<b>Consecuencias</b>	<b>Medidas de control, reducción, mitigación y/o respuesta</b>
1	Extravió	No sigue grupo	Situación de riesgo	Charla seguridad
2	Caída o torcedura	No respeta indicaciones de seguridad	Lesiones de leves a graves	Charla seguridad, uso botiquín primeros auxilios, Rescate, derivación centro de salud
3	Intoxicación	Ingesta flora silvestre	Mal estar estomacal	Charla seguridad
4				
5				

### Identificación y evaluación de los riesgos en la práctica de la actividad

	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>
<b>Número de participantes:</b>	2	12
<b>Número de guías:</b> (para cantidad mínima y máxima de participantes)	1	1

### Indique otros requisitos o condiciones relevantes para la realización de la actividad (Especificar)

No presentar lesiones físicas o condiciones médicas que no permitan un desarrollo seguro de la actividad. Ejemplo lesiones óseas o musculares crónicas, post operatorios, embarazo avanzado o de riesgo.

Equipamiento adecuado, ropa técnica de trekking, calzado que permita un tránsito seguro en los senderos.

No ingesta de alcohol previo o durante la actividad.

**Identifique condiciones que afectarían el desarrollo de la actividad (indicar y precisar si corresponde): condiciones meteorológicas, geográficas y similares:**

<b>1</b>	Condiciones meteorológicas: Tormentas eléctricas, viento puelche o puihua.
<b>2</b>	Evento o catástrofe natural: Derrumbes, erupciones volcánicas
<b>3</b>	Mantenimiento o clausura de los senderos.
<b>4</b>	
<b>5</b>	

**Idioma en los cuales se ejecuta la actividad**

<input checked="" type="checkbox"/>	Ingles	<input type="checkbox"/>	Portugués	<input type="checkbox"/>	Alemán
<input type="checkbox"/>	Francés	<input type="checkbox"/>	Italiano	<input checked="" type="checkbox"/>	Otro: español

	<b>Sí</b>	<b>No</b>
<b>¿El desarrollo de la actividad contempla transporte?</b>	X	

**Si la respuesta anterior es SÍ, identificar riesgos asociados al medio de transporte:**

<b>1</b>	Condiciones climáticas, vientos sobre 30 kilómetros por hora
<b>2</b>	Manejo a la ofensiva por parte de otros usuarios de la ruta
<b>3</b>	Árboles caídos en la ruta producto de temporales

<b>Cantidad de vehículos a utilizar</b>	3
---	---

<b>Marca del vehículo</b>	<b>Modelo del vehículo</b>	<b>Año del vehículo</b>
Mercedes benz	Sprinter	2018
Mercedes benz	Sprinter	2019
Mercedes benz	Vitto	2018

	<b>Sí</b>	<b>No</b>
<b>¿Los vehículos cumplen con la normativa vigente?</b>	X	

**Identificar los criterios para suspender la actividad (considerando condiciones del entorno, guías o participantes)**

1	Emergencias meteorológicas
2	Cierre del parque nacional por causas como fuertes vientos
3	Asistentes en estado etílico o estado alterado de conciencia
4	Asistentes que no presenten equipamiento adecuado, que presente un riesgo para ellos mismos. Ejemplo uso de sandalias en vez de zapatos de trekking
5	

**Determinar la forma en que se proveerá de equipos de seguridad a los participantes:**

Dependiendo de la edad del cliente quien desarrollará la actividad se sugiere y provee de bastones de trekking

Dependiendo del desnivel acumulado del sendero a realizar se entregan bastones de trekking a los participantes.

**Determinar la forma en que se proveerán los equipos de primeros auxilios en caso de accidentes:**

Se realiza una evaluación de la situación general, riesgos involucrados para terceros y prestador de primeros auxilios. Una vez asegurado el entorno y participantes se procede a la evaluación del accidentado el cual dependiendo de la gravedad de su lesión es tratado por el guía en terreno para luego ser tratado por el personal médico del hotel.

En caso de accidentes que impliquen lesiones o riesgos mayores a lo establecido por los protocolos de seguridad para una intervención de primeros auxilios en áreas silvestres, se comunica al hotel y brigada y emergencia para luego hacer llamado a centro médico mas cercano para solicitar ambulancia mientras el guía contiene la situación.

	<b>Sí</b>	<b>No</b>
<b>¿Cuenta con sistemas de comunicación a emplear durante la actividad?</b>	X	
<b>Especificar los sistemas de comunicación:</b>	Radios VHF / teléfono satelital	

	<b>Sí</b>	<b>No</b>
<b>¿Cuenta con un procedimiento documentado para registrar incidentes y/o accidentes?</b> Dicho procedimiento será revisado en la inspección en terreno. Debe cumplir con lo exigido por Decreto N°19, artículo 34 punto 2.3. letra k).	X	

### 3. PLAN DE RESPUESTA FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIA

#### Identificación de los responsables de implementar el Plan de Respuesta Frente a las Situaciones de Emergencias

	Nombre / cargo	Rol en el procedimiento de emergencias
1	Damian Flottes / gerente del hotel	Activa plan de emergencias de hotel puyehue
2	Rodrigo Lagos/ prevencionista de riesgos hotel termas de puyehue	Supervisa y ejecuta plan de emergencias
3	Brigada emergencia	Grupo de respuesta liderado por equipo de prevención
4		

	Sí	No
¿Cuenta con sistema de comunicación en caso de emergencias?	x	
Especificar sistema de comunicación a emplear en caso de emergencias	Radios VHF/ teléfono satelital	

#### Detalle forma o procedimiento para proveer los primeros auxilios:

Se realiza una evaluación de la situación general, riesgos involucrados para terceros y prestador de primeros auxilios. Una vez asegurado el entorno y participantes se procede a la evaluación del accidentado el cual dependiendo de la gravedad de su lesión es tratado por el guía en terreno para luego ser tratado por el personal médico del hotel.

Uso de guantes, procedimiento de atención según lesión.

**Procedimientos de evacuación de emergencia, incluyendo medios para trasladar a una persona enferma o accidentada a un centro de atención médica, considerando la posición geográfica, distancia, dirección a partir del punto del siniestro, vías de evacuación y medios de transporte para hacerlo (vehículo, avión, embarcación, u otros)**

En caso de accidentes que impliquen lesiones o riesgos mayores a lo establecido por los protocolos de seguridad para una intervención de primeros auxilios en áreas silvestres, se comunica al hotel y brigada y emergencia para luego hacer llamado a centro médico más cercano para solicitar ambulancia mientras el guía contiene la situación.

**Identificación y ubicación de los organismo y personas a contactar en caso de emergencias**

Nombre institución u organismo	Teléfono de institución u organismo
<b>Urgencias Entre Lagos</b>	<b>+569 9743 11 33</b>
<b>Ambulancia</b>	<b>131</b>
<b>Bomberos</b>	<b>132</b>
<b>Carabineros</b>	<b>133</b>

**Detalle los procedimientos de búsqueda**

Alertar a las autoridades que corresponda.

- Alertar a la policía (133)
- Constituir la célula de crisis y reunir a los empleados que forman parte de la misma para coordinar los pasos que deben darse.
- Designar a un empleado para recibir y guiar a las autoridades.
- Informar a los empleados.
- Atenerse a los hechos para evitar rumores.
- Recordarles que no deben hablar con los medios de comunicación si estos lo solicitan ni con otros clientes.

Tener en cuenta la declaración

- Anotar la hora de la declaración.
  - Recoger la descripción de los desaparecidos
  - Apellidos, nombre, sexo, edad, estatura, tipo y color de pelo, tipo y color de la ropa, incluidos sombrero, accesorios (gafas, bolso, entre otros).
  - Pedir una foto a los familiares
  - Recoger la información detallada de los hechos
- En particular, horario, lugar, persona con la que ha sido visto por última vez.

**Detalle los procedimientos de rescate**

Durante esta fase el líder deberá coordinar todos los aspectos del rescate.  
El grupo de rescate debe:

- Trabajar como equipo y comunicarse el uno al otro las acciones planeadas.
  - Evalúa que haya una comunicación adecuada con el compañero.
  - Revisa sus líneas de aire y ayuda en el movimiento de estas dentro del espacio.
  - Tiene cuidado con las diferencias de elevación y el suelo inestable.
  - Tiene cuidado con los equipos eléctricos o mecánicos que le puedan generar atrapamiento.
  - Recuerde la tarea primaria y diríjase a ella.
- Una vez localizado el paciente:

- Coordina todos los movimientos con el grupo de aparejo y comunica los progresos.
- Inmoviliza en lo posible la columna.
- Esta alerta con pacientes con quemaduras, la piel puede ser arrancada en el momento de la extracción.
- Vigila la mitad inferior del paciente durante el levante.
- Una vez localizadas las víctimas si puede realizarse la extracción del paciente rápidamente, notifique al acompañante.

Si es necesario el intercambio de grupos de rescate debe informarse:

- Localización de los pacientes.
- Peligro que deba ser vigilado.
- Tarea realizada por el equipo anterior.
- Actualización del mapa respecto a la configuración del espacio.

#### 11.6.6 Término.

- Asegúrese de documentar todo el tiempo transcurrido y cerciórese de la salida de todo el personal.
- Realice un inventario del equipo.
- Haga limpieza y mantenimiento del equipo para otra posible operación.
- Documente todas las acciones realizadas con los inconvenientes presentados.

### **Detalle protocolo a seguir en la gestión y manejo básico de crisis**

#### >> EN TIEMPOS NORMALES

- Es responsable de la difusión de la «cultura de crisis» en su hotel.
- Define la organización de crisis adaptada para Hotel Termas de Puyehue
- Se asegura de que el conjunto del proceso de gestión de crisis esté operativo
- Establece una red con personas susceptibles de ser sus interlocutores en caso de crisis

#### >> EN CASO DE ALERTA / DE CRISIS

- Adopta las medidas necesarias para gestionar el evento
- Alerta a su N+1 y al coordinador de crisis país/zona (TÁNICA Hoteles)
- Clasifica el evento y decide la activación del dispositivo de crisis
- Toma las decisiones (de acuerdo con las consignas de Hotel Termas de Puyehue)
- Define/jerarquiza las prioridades de sus equipos

#### >> DESPUÉS DE LA CRISIS

#### ACTIVIDADES PARA RESTABLECER LA NORMALIDAD DE LAS OPERACIONES (POST EMERGENCIA)

- Realice un recuento de todo el personal involucrado en la zona de seguridad.
- No se podrá retornar al lugar de trabajo sin la debida autorización del jefe de área o personal de la línea de mando.

- Mantenga la calma en aquellas personas que están nerviosas o han perdido el control.
- Coordine la situación actual con personal a cargo de la emergencia.
- Si la emergencia producida tuviera una o más personas lesionadas se detendrán las actividades para realizar la atención de las personas lesionadas de forma cuantitativa y cualitativa posteriormente se realizará la investigación del accidente.
- Según la magnitud de la emergencia coordine el retiro del personal a sus domicilios para que ellos puedan saber la condición de sus familiares o de ellos mismos.

#### **Detalle las medidas de seguridad y procedimientos en caso de incendio según el lugar en dónde se desarrolle la actividad**

##### Incendio forestal y pastizales

##### Acciones preventivas

- Evitar fumar en lugares con vegetación que pueda arder.
- No arrojar colillas de cigarrillos no fósforos, ya que podrían causar un incendio forestal
- Mantener un plan de mantenimiento de áreas verdes (Roce y poda), para evitar que estén proliferen libremente y mantener un control adecuado de la carga de combustible.
- Realizar en la tierra franja corta fuego antes de que inicie la temporada estival. Estas acciones deberán ser coordinadas con los vecinos de los predios.

Ocurrido un incendio forestal o de pastizales, se procederá como sigue:

- Mantener la calma e informar por los medios disponibles a seguridad para que tome el procedimiento
- Iniciar las acciones de contención con los recursos disponibles en las instalaciones
- De ser necesario que los trabajadores evacuen las instalaciones, se deberá dejar en funcionamiento la red húmeda en la zona de estanques con la finalidad de enfriar el combustible y evitar una emergencia mayor.

#### **Detalle las medidas de seguridad y procedimientos en de catástrofes naturales según el lugar donde se desarrolle la actividad**

##### Sismos

- Actúe con calma y sin apuros. El pánico se puede contagiar en el resto de las personas en el lugar.
- No corra.
- Ante posibles desprendimientos de materiales protéjase al costado de estructuras fijas. Agáchate, cúbrete y afírmate.
- No abandone el lugar, hasta que el sismo haya pasado. El intentar huir mientras dura el sismo aumenta el riesgo para usted y las personas que lo rodean. (golpes, tropiezos, caídas, aplastamiento de personas etc.).
- Espere instrucciones del personal encargado de la emergencia para iniciar la evacuación.



Chile  
en marcha



#### 4. REQUISITOS DE EQUIPAMIENTO

	Sí	No
<b>¿Cuenta con un procedimiento documentado que cumpla con los requisitos de equipamiento exigidos por el Decreto N°19/2018, artículo 34, numeral 3.1.?</b> (Será exigido en el proceso de inspección en terreno)	x	

	Sí	No
<b>¿Cuenta con un plan documentado de mantenimiento de equipos según lo exigido por el Decreto N°19/2018, artículo 34, numeral 3.2.?</b> (Será exigido en el proceso de inspección en terreno)		x

**Toda la información declarada en la presente ficha será objeto de inspección por parte del Servicio Nacional de Turismo, conforme a lo establecido en el artículo 38, 46 y 47 de La Ley de Turismo N°20.423<sup>1</sup> y Decreto N°19 de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, a fin de constatar el correcto cumplimiento de los estándares de seguridad, exigidos por los artículos 34 y 35 de dicho Decreto.**

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma de Representante Legal

Rut: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Fecha

<sup>1</sup> Artículo 38.- Para poder ejercer su actividad los prestadores de servicio de turismo aventura deberán cumplir con los estándares de seguridad que fije la autoridad a este respecto en el reglamento.

Artículo 46.- El Servicio Nacional de Turismo estará facultado para supervisar el cumplimiento de las normas relativas al Sistema, a la certificación de calidad y estándares de seguridad, incluyendo el correcto uso del Sello, establecidas en esta ley y en sus normas complementarias.

Artículo 47.- Para los efectos anteriores, el Servicio Nacional de Turismo podrá realizar visitas inspectivas a establecimientos o lugares donde se desarrollen actividades o se presten servicios turísticos. Los prestadores deberán colaborar con el referido organismo, facilitándole el acceso a la información como también a las dependencias del establecimiento o al lugar y el control de los servicios que se prestan.



Chile  
en marcha

