

# FICHA GENERAL

## PRESTADORES DE SERVICIOS DE TURISMO AVENTURA

Clase a Registrar

**CANOTAJE**

### I.-INFORMACIÓN TÉCNICA DE LA ACTIVIDAD

Región	DECIMA	Comuna	PUYEHUE
<b>ANTECEDENTES</b>			

Nombre de fantasía del prestador

**HOTEL TERMAS DE PUYEHUE LTDA.**

	Días	Semanas	Horas
Duración de la actividad	<b>De lunes a sábado</b>		<b>2,5 hrs.</b>

Época del año en que se realiza la actividad

Todo el año	MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
		x	x	x									x

Limitaciones y/o restricciones a los participantes (Condición física, edad, salud y otros)

<b>Especificar</b>	<b>Los participantes deben tener una condición física acorde con la actividad.</b>
<p><b>Esta actividad no es factible de realizar para personas con movilidad reducida o personas que no puedan mantener una postura sentado durante al menos una hora. Problemas visuales o psicológicos que limiten su capacidad de reacción y seguir instrucciones, también son limitaciones para realizar esta actividad. Es necesario respetar los límites de edad de la actividad, según lo dispone el punto 4.6.2.3 de la NCh 2996.Of2006 de canotaje: “edad mínima 14 años. O bien entre cuatro años y menor de 14 años, acompañado de uno de sus padres o tutor.</b></p> <p><b>Todo menor, para participar de cualquier actividad debe contar con el permiso de, al menos, uno de sus padres o tutores, sin perjuicio de que existan otras disposiciones reglamentarias específicas que pueden aumentar los requisitos o definitivamente impedir la participación de jóvenes de una cierta edad en una actividad específica.</b></p>	

Experiencia y capacidad técnica requerida a los participantes

<b>Especificar</b>	<b>No se requiere experiencia previa</b>

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

<b>Calzado para el agua</b>
<p><b>Remo</b></p> <p><b>Kayak sit on top</b></p> <p><b>Chaleco salvavidas</b></p>

**Silbato a prueba de agua**  
**Ración personal de agua**  
**Toalla**  
**Traje de baño**  
**Ropa de cambio**  
**Chaqueta impermeable**

Disponibilidad de seguros (Debe indicar. Si cuenta o no, con seguros)

Seguros	Si	No
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Detalle seguros, si corresponde**

**La empresa cuenta con seguro de accidentes personales para las actividades de Turismo aventura, de la compañía Metlife**  
**POLIZA N° 340005627**  
**SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES**

Especificar servicios incluidos en la actividad (Debe Especificar)

**1 guía, con curso aprobado en primeros auxilios y rescate en aguas abiertas.**  
**1 guía de apoyo en caso de ser más de 8 personas**

**Traslados desde el hotel hasta el punto de embarque y de vuelta al hotel desde el punto de embarque.**

**Ración personal de agua y frutos secos.**  
**Encuesta de satisfacción.**  
**Bitácora de salidas.**

Especificar servicios no incluidos en la actividad (Debe Especificar)

**Equipo personal, cualquier coste asociado a una evacuación de emergencia del lugar, y cualquier otro servicio no indicado o descrito en el programa.**

Número de participantes

A. Mínimo

B. Máximo

Descripción de acciones que debiera seguir el participante para el buen desarrollo de la actividad

**Inscribirse el día previo idealmente en el mesón de actividades del hotel.**  
**Llegar 5 minutos antes del comienzo de la actividad, con la ropa indicada al momento de la inscripción. Llenar la ficha de inscripción y reunirse con el guía para la inducción inicial.**

**Subir al transfer y al llegar a la playa equiparse con chaleco salvavidas, protector solar y remo. Seguir las indicaciones del guía y aprender las señales para casos de necesitar ayuda o escuchar instrucciones durante la navegación. Nunca separarse del grupo, mantenerse siempre a la vista del guía. Ser responsable, mantener una actitud colaboradora y buena**

conducta. Evitar jugar en los kayak o molestar a los compañeros, realizar competencia o realizar movimientos bruscos sobre la embarcación.  
 En caso de emergencia, como volcamiento de algún miembro de la expedición, viento sobre 40 nudos o cualquier tipo de accidente, acudir de forma inmediata al lugar de los hechos para prestar ayuda y seguir las indicaciones del guía.  
 Al desembarcar, se realizarán ejercicios de elongación.

## II.-PLAN DE PREVENCIÓN Y MANEJO DE RIESGOS

Definición de los criterios para evaluar el riesgo en el desarrollo de la actividad

**Criterios Objetivos** (condiciones del lugar donde se realiza el programa y/o actividad, el clima, época del año, etc.)

La actividad se realiza en un lago pre cordillerano, cuyo clima en verano es templado lluvioso, con ráfagas de viento eventuales, sobre los 40 nudos. El emplazamiento que da inicio y término a las distintas excursiones está ubicado en un sector rural aislado, cercano a los volcanes Puyehue y Casa Blanca, comuna de Puyehue, Región de Los Lagos. Las rutas de canotaje, van bordeando la orilla del lago y se pasa por la desembocadura de los ríos: Chanelfu y Gol Gol. El lago Puyehue tiene 157 km<sup>2</sup> y una media de profundidad de 135 m, ubicado a 207 msnm.

**Criterios Subjetivos** (Respecto a la capacidad y edad de las personas, participantes.)

Que uno o más participantes se presente en estado de intemperancia y/o bajo el efecto de sustancias ilícitas.

Que uno o más participantes hayan omitido información acerca de una o más condiciones de salud o edad, que puedan poner en riesgo su integridad, la de los guías y de otros participantes.

Que uno o más participantes no siga las instrucciones del guía, alejándose del grupo, arriesgándose a condiciones climáticas adversas.

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

Nº de Participantes	MÍNIMO	MÁXIMO
	2	8

Idiomas que se manejan	Inglés	
	Portugués	
	Otro	
Otro (especificar)		

**Otros Requisitos o Condiciones relevantes para la realización de la actividad (Especificar)**

La salida se hace con un máximo de 8 personas por guía, los participantes deben ser mayores de 14 años o ir acompañados de un tutor desde los 4 años en adelante.

Todos los participantes deben presentarse a la actividad con la vestimenta informada al momento de realizar la reserva.

El guía deberá informar a todos los participantes sobre los procedimientos de emergencia y primeros auxilios, como también la utilización del equipo de telecomunicaciones que porta.

Condiciones que afectarían el desarrollo de la actividad (Indicar y precisar, según corresponda) ejemplo: Meteorológicas y/o Geográficas u otras ambientales)

Condiciones	Condiciones meteorológicas que pongan en peligro la seguridad de los participantes, tales como tormenta eléctrica, lluvia de 30 mm/h o superior y vientos desde los 10 nudos o 18,5 km/h.
	Cualquier fenómeno natural fuera del control, como sismos, erupciones volcánicas, desprendimiento de rocas y/o tierra.
	Accidente o enfermedad de algún participante.

Dificultad de Acceso de Vehículos (apoyo de actividad y/o Emergencia)	Si	No
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Especificar	<p>Hotel Termas de Puyehue está ubicado en el km. 76, cuyo acceso principal es a través de la ruta internacional 215. El punto de embarque se realiza en el Refugio del Lago, ubicado a 800 mts. De la ruta internacional, a orillas del lago Puyehue. No existe una dificultad para el acceso de vehículos de apoyo de emergencia hasta el punto de embarque, sin embargo, si la emergencia ocurriera cercano a la desembocadura del río Gol Gol, el único medio de transporte sería el kayak aproximadamente por 2 km. El hotel no cuenta con lanchas o botes con motor fuera borda, o helicóptero. En caso de extrema emergencia, existe la posibilidad de coordinar evacuación con terceros.</p>
-------------	--

Acceso de Telefonía/Internet (Lugar de desarrollo de la actividad)	Si	No
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Especificar	<p>La telefonía celular cuenta con cobertura, pero es importante mencionar que en algunas áreas, dicha señal no cuenta con el alcance necesario. La coordinación de comunicaciones se realiza preferentemente vía equipos de radio VHF por el canal 3, comunicándose con el personal de seguridad del hotel.</p>
-------------	--

¿El desarrollo de la actividad contempla transporte?	Si	No
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si la respuesta fue "si" indicar:

Riesgos Asociados al transporte	Animales en la ruta, escasa visibilidad producto de niebla, humo (incendio forestal)
	Accidente en ruta por causa de terceros
	Riesgos asociados a la navegación

Cantidad de Vehículos a utilizar

1	2	3	4	5	6x	7	8
---	---	---	---	---	----	---	---

Modelo

Marca

Año

LO 916 EURO	MERCEDES BENZ	2018
SPRINTER 315 CDI	MERCEDES BENZ	2018
SPRINTER 515 CDI	MERCEDES BENZ	2018
VITO TOURER 114 CDI	MERCEDES BENZ	2016
MITSUBISHI	ROSA	2017
MITSUBISHI	ROSA	2017

Declaración del estado del vehículo

EL PRESTADOR DECLARA QUE ÉL O (LOS) VEHÍCULO(S) CUMPLEN CON LA NORMATIVA VIGENTE	Si	No
	X	

5.- Requisitos y/o características mínimas del participante

Edad mínima	4
Edad máxima	80

¿Se requiere condiciones físicas especiales y/o experiencia?

Si	No
X	

Si la respuesta es si, debe indicar las condiciones y/o experiencia

Todo menor de 18 años, para participar en cualquier actividad debe contar con el permiso de, al menos, uno de sus padres o tutores, sin perjuicio de que existan otras disposiciones reglamentarias específicas que pueden aumentar los requisitos o definitivamente impedir la participación de jóvenes de una cierta edad en una actividad específica. Asimismo y de acuerdo a lo dispuesto en el punto 4.6.2.3 de navegación en aguas quietas o planas, la edad mínima para participar de la actividad es de 14 años, o bien entre 4 y menor de 14 años, acompañado de uno de sus padres o tutor.

Esta actividad no es factible de realizar para una persona cuyas capacidades motoras no le permitan: permanecer sentado y ejercitar todo el tren superior. Aquellas personas con problemas en sus extremidades superiores, solo podrán realizar la actividad previa evaluación y autorización del guía.

Actitud positiva al estar expuestos al medio.

Problemas visuales o psicológicos que limiten su capacidad de actuación son también limitaciones para realizar esta actividad.

Otros (Competencias técnicas)

No requiere competencias técnicas

6.- Indicar criterios utilizados para suspender la actividad

Condiciones climáticas adversas: tormenta eléctrica, tormenta de viento con más de 18

km/hora, lluvia de más de 30 mm/hora, Incendio forestal que impida una buena visibilidad, provoque mala calidad del aire, o impida la identificación de la ruta de la actividad y de las de evacuación. Deslizamientos de tierra que afecten el recorrido y la seguridad de las personas. Erupción volcánica cuyos efectos (ceniza, humo, lava, flujo piroclástico) afecten directamente las áreas donde se realicen las actividades.

Previo a la salida, uno o más participantes se encuentren en malas condiciones de salud o en estado de intemperancia.

Terremoto cuyos efectos (desprendimiento de rocas, tsunami en lago) afecten directamente las áreas donde se realicen las actividades.

7.- Indicar la forma en que se proveerá de equipos de seguridad

Se proveen equipos de seguridad según la actividad de canotaje. Se realiza al inicio charla de seguridad a cargo del guía Ricardo Gómez a los participantes Se revisan las vestimentas de los participantes, se entrega porción individual de agua y bloqueador solar. El guía evalúa estado de ánimo de los participantes Los equipos de seguridad son de cargo del Guía Responsable de la actividad, quien estará en contacto con chofer y con la base, para activar protocolo de seguridad si es necesario.

El guía llevara radio VHF con bolsa seca.

8.- Indicar la forma en que se proveerá de equipos de primeros auxilios

A través de guía especializado: guía con capacitaciones en Prevención de Riesgos por Mutual Cámara Chilena Construcción, Rescate Técnico Aguas Blancas categorías 3 Argentina, Rescate Técnico Aguas Blancas Ilustre Municipalidad de Osorno. Operador de Trauma en emergencias.

En caso de accidente como contusiones, fracturas, caídas, laceraciones y otros, el guía evaluará la condición del participante, dará prestación de 1° auxilios. Solo asistencia no medicación. Se comunicará al personal competente del Cesfam de Entre Lagos. Si la condición es grave y si se requiere evacuación, se solicitará ambulancia en el Cesfam de Entre Lagos.

9.- Indicar equipos de comunicación empleados durante el desarrollo de la actividad y/o accidentes/incidentes

¿Cuenta con equipos de comunicación?

Si	No
X	

Especificar según corresponda

Radio VHF General frecuencia 163,175 Mhz canal 3 (comunica con el departamento de seguridad)

10.- Indicar procedimiento en caso de accidente (debe indicar el como se contactará con los servicios de urgencia o puntos intermedios para ello)

1. Identificación y evaluación del accidente y del estado del afectado.
2. Separar al afectado del resto del grupo y dejarlos en una zona segura, con instrucción que no se alejen.
3. Aplicar primeros auxilios de acuerdo a los resultados de la evaluación.
4. Evaluar posibilidad de evacuación
5. De ser necesario evacuar al afectado, se contactará vía radio VHF a la base control de seguridad: Radio VHF canal 3 para que el encargado en turno inicie el plan de respuesta frente a emergencias.
6. Una vez enfrentada y terminada la emergencia y evacuación (si corresponde), el guía se reúne con el resto del grupo para evaluar si la actividad continúa o se suspende.
7. En caso de no ser necesaria la evacuación, la actividad se suspende y todo el grupo retorna al Hotel Termas de Puyehue para ampliar los cuidados al afectado.
8. El guía deja registro escrito de la emergencia y posterior procedimiento de aprendizaje/mejora continua.

11.- Indicar procedimiento documentado de tratamiento en caso de accidente y/o incidente

En caso de incidentes, el guía a cargo debe dejar registro de la situación en el “libro de bitácoras”

Notificación del accidente a las autoridades- Carabineros, Autoridad Marítima, según corresponda.

El guía deberá entregar la información de la póliza asociada a la actividad e informar al jefe directo de actividades, seguridad, operaciones y gerente general.

### III.-PLAN DE RESPUESTA FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIA

Identificación Responsable(s) de la ejecución del plan de emergencias (jefe de Guías, Guía u otro) e indicación del personal de apoyo y roles

Nombre

Apellidos

Ricardo

Gómez Santibáñez

RUT

10.473.568-1

Rol en el procedimiento de emergencia

Guía especializado en rescate y telecomunicaciones.

Nombre

Apellidos

Mitzio

Riquelme Salazar

RUT

17.287.276-K

Rol en el procedimiento de emergencia

**Jefe de Prevención de Riesgos y Seguridad Patrimonial.**

Nombre

Apellidos

RUT

Rol en el procedimiento de emergencia

2.-Sistemas de comunicación a emplear

Celular

Radio

Otro

Especificar

**Radio VHF n° B7912848 canal 3**

3.- Forma o procedimiento para proveer primeros auxilios (el prestador debe indicar el protocolo o pasos a seguir)

Especificar

**El/los guía(s) cuentan con cursos de primeros auxilios aprobado,  
El procedimiento para proveer los primeros auxilios es:**

- 1.- Despeje de vías aéreas, levantando el mentón del afectado**
- 2.- Inmovilizar la columna cervical**
- 3.- Chequear la respiración, y de ser necesario, insuflar aire boca a boca.**
- 4.- Chequear actividad cardíaca, tomando pulso carotideo**
- 5.- Si el paciente no es capaz de indicar las zonas afectadas, realizar una evaluación física buscando heridas, sangrado/hemorragia, fracturas, y signos de shock**
- 6.- Evaluación neurológica siguiendo el método A.V.D.N.:**
  - A: Alerta, en vigilia, consciente**
  - V: Responde a la voz cuando se le habla**
  - D: Responde sólo a estímulos de dolor**
  - N: No hay respuesta a ningún estímulo**
- 7.- Chequear y estabilizar temperatura**
- 8.- Realizar limpiezas/curaciones/inmovilizaciones acordes al daño**

4.- Procedimientos de evacuación de emergencias, 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, helicóptero, embarcación u otros)

1. Una vez que la emergencia inmediata ha sido resuelta (primeros auxilios) el guía debe comunicarse por radio con la Base General canal 3 informando la situación de el/los herido(s) y del resto del grupo. Debe informar: tipo de accidente y atención primaria, ubicación (coordenadas y referencias topográficas) y estado (físico y emocional) de los afectados, solicitar la evacuación de "X" cantidad de personas, y qué medio será el más adecuado (tierra, agua, aire) y si vehículos especializados (ambulancias, otros) serán requeridos.
2. En base a la ubicación del grupo, el Coordinador General (Mitzió Riquelme) solicitan medios de evacuación. Si es por aire, se contacta a Johannes Epple (+56988198419) solicitando la salida del helicóptero. Entrega las coordenadas del punto de encuentro (GPS) y pide un Tiempo estimado de llegada al lugar. Si es por tierra, German Fajardo será el encargado de coordinar vehículos y conductores, y se hace entrega de las coordenadas del Punto de encuentro. Si es por agua German Fajardo será el encargado de coordinar la salida de las lanchas hacia el punto de encuentro.
3. El Coordinador General (Mitzió Riquelme) o quien lo apoya (Luis Ojeda) se comunica con el guía confirmando: medio del rescate (aire, tierra, agua), Tiempo estimado de llegada, y reconfirmando el punto de encuentro.
4. Si los medios disponibles fueran considerados insuficientes por el Coordinador General, éste procederá a contactar a Carabineros de Entre Lagos llamando al 133 o al 64-2664131.
5. Si el guía estima que la condición de el/los herido(s) es delicada, el Coordinador general deberá dar aviso al SAMU (una vez despachado los vehículos para realizar la evacuación) al teléfono 131 y entregar la información pertinente: nombre de el/los herido(s), edad, estado/lesiones, condiciones preexistentes de salud, información médica delicada (medicamentos contraindicados/alergias) y cualquier otro dato que él o el SAMU estimen relevante en la atención del paciente.

5.- identificación y ubicación de los organismos y personas a contactar en caso de emergencia (Bomberos, Carabineros, ambulancia, Cuerpo de Socorro Andino, centros de salud u otros)

Nombre / Institución	Teléfono
Carabineros	133
Bomberos	132
Asistencia pública (ambulancia)	131 o +56997431133
Servicio de búsqueda y rescate marítimo	137
Conaf	130 o +56991886545 (Patricia Bertín)

6.-Procedimiento de búsqueda y rescate (el prestador debe indicar el protocolo o pasos a seguir)

1. En el momento en que el guía note la ausencia de un participante, la actividad se detiene en un lugar seguro y se indica al resto del grupo que mantengan posición y no se alejen.
2. El guía busca al participante por 15 minutos. De no encontrarlo debe comunicarse de inmediatamente vía radio VHF con la Base por el canal 3 para que envíen personal de apoyo en la búsqueda o se haga cargo del resto del grupo, y para que se active el Plan de emergencias, donde el coordinador general (Mitzió Riquelme) o quien lo apoya (Luis Ojeda), contacte rescatistas externos.
3. Los rescatistas a contactar serán: Grupo Operaciones Especiales de Carabineros (GOPE): 133 y Servicio de búsqueda y rescate marítimo 137
4. En cuanto GOPE o Servicio de búsqueda y rescate marítimo, tomen control de la situación,

el personal de empresa (guías y personas aptas, conocedoras del terreno) se pondrán a disposición de las indicaciones que el organismo determine.

7. Gestión y manejo básico de crisis (el prestador debe indicar el protocolo o pasos a seguir)

1. El guía toma control de la situación, pone a resguardo a los participantes, y da aviso a la Base vía radio VHF a la base por canal 3
2. Toda información relativa a la crisis y los afectados es confidencial y se le entregará exclusivamente a autoridades competentes y servicios relacionados. El encargado de manejar la información es Mitzio Riquelme, o en su ausencia, Luis Ojeda. Ningún miembro del personal de staff podrá dar declaraciones a medios de comunicación.
3. El protocolo base de cualquier crisis es: guía contacta a la base (Radio VHF canal 3), el coordinador (Mitzio Riquelme) da inicio a los protocolos específicos, y luego se comunica con los contactos de emergencia de los participantes involucrados.

8.- Medidas de seguridad y procedimientos en caso de incendio

**Incendios forestales/praderas:**

1. Comunicación con la base vía radio VHF (canal 3) para informar del siniestro
2. Guía: Suspensión de la actividad y poner a resguardo a los participantes para pronta evacuación.
3. Base se comunica de inmediato con Conaf 130, Carabineros 133 y Bomberos 132
4. Evacuación por la vía más segura para los participantes y el rescatista
- 5.- Solicitar vehículo de apoyo para una evacuación segura y rápida
- 6.- Coordinar con las autoridad la vía de evacuación más rápida y segura para incendios vehiculares / lanchas:
  - a) Vehículo terrestre: Evacuar el vehículo, alejándose al menos 50mts. Mantener al grupo unido y en una zona segura. Dar aviso a la Base para dar inicio al plan de contingencia. En caso de fuego controlado, se combate con el extintor del vehículo
  - b) Lancha: La tripulación aplicará el procedimiento de emergencia presentado y aprobado por la autoridad marítima. La embarcación debe identificarse con elemento sónico, baliza o bengala para indicar que es un transporte de emergencia.

9.- Medidas de seguridad y procedimientos en caso de catástrofes naturales, según cual sea el lugar en que se desarrolle la actividad

- 1.- Suspender la actividad y agrupar a los participantes en una zona segura.
- 2.- Avisar a la base de la evacuación del grupo, vía radio VHF (canal 3)
- 3.- Seguir las instrucciones de la autoridad competente sea Conaf o Carabineros o Bomberos.
- 4.- Chequear que los participantes estén en buenas condiciones para la evacuación.
- 5.- Ocupar los medios técnicos como GPS, compás para localizar la ruta más segura y rápida para la evacuación.
- 6.- Solicitar vehículo de apoyo para una evacuación segura y rápida.

IGNACIO ANDRES PAVEZ SDEPULVEDA  
NOMBRE Y FIRMA REPRESENTANTE LEGAL

28 de diciembre de 2018  
FECHA

RUT:8.795.219-  
3

- 1.- Suspender la actividad y agrupar a los participantes en una zona segura.
- 2.- Avisar a la base de la evacuación del grupo, vía radio VHF (canal 3)
- 3.- Seguir las instrucciones de la autoridad competente sea Conaf o Carabineros o Bomberos.
- 4.- Chequear que los participantes estén en buenas condiciones para la evacuación.
- 5.- Ocupar los medios técnicos como GPS, compás para localizar la ruta más segura y rápida para la evacuación.
- 6.- Solicitar vehículo de apoyo para una evacuación segura y rápida.

  
IGNACIO ANDRES PAVEZ SDEPULVEDA  
NOMBRE Y FIRMA REPRESENTANTE LEGAL

28 de diciembre de 2018  
FECHA

RUT:8.795.219-3