

INFORME FINAL DE MESAS DE TRABAJO
Seminario/Taller PER Turismo Aysén

"MANEJO DE RIESGO Y SEGURIDAD EN ACTIVIDADES TURÍSTICAS"

Coyhaique, 27 de abril de 2017

Presentación

El presente informe ofrece una síntesis de las cuatro mesas de trabajo desarrolladas en el contexto del Seminario/Taller "Manejo de Riesgo y Seguridad en Actividades Turísticas", realizado el día 11 de abril de 2017.

El objetivo de toda la jornada fue generar un espacio de análisis y conversación en torno a la temática de Seguridad Turística en la región de Aysén, teniendo una aproximación conceptual en temas como:

- seguridad en las operaciones de turismo, principalmente en aquellas que se realizan en ambientes dulceacuícolas,
- manejo eficiente y efectivo de las emergencias,
- mitigación de los efectos negativos de una emergencia a través de la comunicación de crisis

En lo relativo a las mesas de trabajo, se definió que quienes participaran, pudieran discutir e intercambiar experiencias que contribuyeran al análisis de las estrategias y protocolos de seguridad y emergencia, elaborando una propuesta conjunta, entre el sector público y privado sobre cómo enfrentamos las contingencias, con el propósito de incorporar la mirada de seguridad en el quehacer del sector turístico.

El informe está dividido en tres apartados: En el primero se encuentra la Presentación. En el segundo Identificación de Mesas de Trabajo. Finalmente conclusiones y recomendaciones por ítemes generales de trabajo.

Cabe señalar que si bien en cada mesa se abordó un tema en particular, en general todas las mesas identificaron situaciones en los siguientes temas: Situación de Accidentes; Rol de Entidades Públicas Vinculadas a Temas de Turismo y Seguridad; Rol de Tour Operadores y Guías; Acciones Conjuntas de los Sectores Público y Privado en temas de Capacitación; y Comunicaciones.

Identificación de Mesas de Trabajo

Mesa n° 1: Protocolo público privado de emergencia

Mesa n° 2: Comunicaciones de crisis, difusión y vocerías

Mesa n° 3: Psicología de la emergencia y mejoramiento continuo de procedimientos

Mesa n° 4: Sistema de respuesta a la emergencia. Capacitación, equipamiento y entrenamiento

Sistematización de Conclusiones

SITUACIÓN DE ACCIDENTES

En este punto se definen las razones de la ocurrencia de accidentes y sus protagonistas

Existe consenso:

- En que los accidentes son protagonizados por turistas que de manera particular recorren la región y que no contratan los servicios especializados de turismo o los servicios de una empresa o los servicios de un guía turístico.
- En que en ocasiones, la opinión de personas expertas (montañistas, kayakistas, etc) tienden a subestimar el desarrollar acciones preventivas al momento de desarrollar expediciones. Esto quedó en evidencia en lo acontecido a Douglas Tompkins, que siendo un hombre experto en temas de turismo aventura, no entregó información a la Armada de Chile, respecto del zarpe de la nave que ocupaba, ni de la ruta respectiva.

En general, se observa una falta de información respecto a:

- Uso de equipamiento adecuado para desarrollar actividades,
- Información clara sobre características geográficas del territorio, situación de conectividad telefónica, problemática de lugares con monitoreo y sin monitoreo, situación de caminos, relación tiempo/distancia.
- Entrega de información sobre geolocalización de trayectos turísticos, algo que la normativa vigente no obliga a realizar.

Se sugiere:

- Que exista una mayor fiscalización y registro de quienes inician circuitos o trayectos.
- Que turistas o trabajadores del turismo cuenten con los implementos básicos y conocimiento de su uso.
- Entrega de números de teléfonos actualizados de organismos que puedan prestar ayuda o apoyo en caso de necesidad.
- Que turistas y trabajadores conozcan la labor especializada de cada identidad de ayuda en caso de accidentes, con el fin de conocer la pertinencia de cada una y así mejorar los tiempos de respuesta.
- Las empresas deberían contar con teléfonos satelitales para no perder contacto con entidades o personas claves al momento de ocurrir una emergencia.
- Desarrollar un perfil de rescatista de la región de Aysén, adecuado a estas condiciones geográficas y climáticas.

ENTIDADES PÚBLICAS INVOLUCRADAS

En este punto se definen los roles que cumplen las distintas entidades que se vinculan con la seguridad y promoción del sector turístico, y lo que se espera que ejecuten.

Existe consenso:

Rol Onemi

- Se identifica a ONEMI como la entidad pública que debe ser informada en caso de accidente, pues canaliza la información a otras entidades.
- Esta entidad mantiene bases de datos de instituciones pertinentes en caso de emergencia y sus especialidades.

Rol CONAF

- institución que regulariza el acceso, mantenimiento y resguardo en las reservas y parques de nuestro país, sin embargo, no existe un trabajo en conjunto con otras instituciones como: Carabineros de Chile, ONEMI, SERNATUR, lo que dificulta los procedimientos y posibles acciones para la prevención de accidentes.
- sensibilizar el tema de la educación “turística” al momento de visitar un Áreas Silvestre Protegida o un terreno aislado.

Rol Carabineros

- Se releva el aumento de la fiscalización/control por parte de Carabineros de Chile en temporada alta de Turismo.

Rol de SERNATUR:

- Promover Programa Conciencia Turística
- Fiscalización
- Capacitación a fiscalizadores en especialidades.
- Auditorias

Rol Armada de Chile

- Presencia permanente de lanchas en Puerto Tranquilo, para salvaguardar el territorio, disminuyendo tiempos de respuesta

Se observa que cada entidad tiene su propio protocolo, sobretodo en tema de comunicaciones, importando más los intereses propios de cada institución, que la entrega de información oportuna y eficaz.

Se sugiere

- Plan global de reacción ante una emergencia en el área de turismo. ACCION CONJUNTA PUBLIVCA PRIVADA. Ser requiere desarrollar un análisis a priori de sucesos y la forma en que dará respuesta a estos, definiendo tanto los recursos humano, materiales y de protocolo para su puesta en marcha en caso de ser necesario. ONEMI debe liderar este trabajo.
- Desarrollar reuniones en la que participen empresas privadas y entidades públicas a fin de conocer protocolos de acción frente a emergencias y entrega de información en general.

- Difundir los protocolos de las entidades para informar de una emergencia (procesos, pertinencia de entidades, persona clave de contacto y criterios de emergencia).
- Difusión de registro actualizado de la oferta turística de la región, de acuerdo a ubicación geográfica y rubro en que se desarrollan.
- Registro de especialistas en diversas áreas que puedan ser un equipo de apoyo ante emergencias.
- Realización de simulaciones considerando instituciones públicas y privadas (reuniones logísticas), que incluyan procesos de planificación y escenarios de riesgo, entreguen funciones y roles a cada institución y zanjen los protocolos. Luego de esto hacer simulacros prácticos, en terreno.
- Luego de la implementación de simulaciones y simulacros deberá existir una reunión para analizar los resultados de ellos y realizar una retroalimentación de los mismos, permitiendo la mejora continua de procesos y protocolos.
- Tener claridad respecto a jurisdicción y fiscalización de ríos y lagos y definición de actividades que se puede desarrollar en afluentes de agua
- Desarrollar promoción turística, pero observando la seguridad, pues muchas veces no se informa claramente los niveles de dificultad del desarrollo de acciones de recreación turística.
- Conocer mallas curriculares de estudiantes de turismo (educación superior o técnico profesional) a fin de apoyar con talleres o cátedras especializadas en temas de seguridad en el contexto regional.

ROL DE EMPRESAS Y GUÍAS

En este punto se definen el rol que deben desarrollar la empresa privada, en relación a situaciones de accidentes.

Existe consenso:

- En que el rol del Guía turístico es relevante e imprescindible, y su accionar debe estar alineado al trabajo que desarrolla la “Asociación de Guías Turísticos”, ya que permitirá la nivelación de procedimientos y conocimientos.
- Que en el contexto de la prevención de accidentes, el guía turístico debe asumir roles y tareas:
 - Conocer el grupo humano del cual está a cargo
 - Capacitarse constantemente en temas como psicología de la emergencia: manejo de situación; resolución de problemas; entrega de información, relación y contención con familiares
 - Desarrollar acciones de Autocuidado y Manejo del estrés post situación de emergencia
- Que en caso de accidentes, el guía debe avisar, en primera instancia, al dueño de la empresa, definiendo este último un vocero. En caso de gravedad se llama directamente a ONEMI.
- En que los protocolos son lo que separan a las instituciones públicas de las privadas que puedan prestar apoyo. No existe confianza entre la institucionalidad pública y el sector privado.

Se sugiere

- Revisar normativa de jurisdicción de afluentes de agua. El conocimiento de la jurisdicción de éstos permitirá la validación de los guías turísticos ante la institución a la que le compete la jurisdicción.
- Realizar exámenes prácticos que permitan validar a los guías en diversas actividades turísticas según su declaración de especializaciones.
- Solicitar protocolos en zonas agrestes de cada institución con el fin de estudiarlos, conocerlos e implementarlos, además de saber hasta dónde llega la jurisdicción de cada protocolo y hasta dónde pueden actuar los guías como colaboradores en situaciones complejas.

CAPACITACIONES

En este punto se definen acciones que involucren a todos los actores que convergen al hablar de turismo, considerando a las comunidades, actores de servicios públicos y especialistas del área, con el fin de potenciar el turismo responsable y diálogo entre sus actores.

Existe consenso:

- En que las actividades de capacitación deberían realizarse en comunas relacionadas directamente con el Turismo y no siempre en la capital regional.
- En que las capacitaciones deben ser para personas vinculadas al sector turismo, pero también a quienes pertenecen a entidades de rescate y emergencia.
- En que se requiere la gestión de recursos públicos y privados para el desarrollo de capacitaciones.

Se Sugiere:

- Constante capacitación y actualización de los conocimientos con que cuentan quienes trabajan en turismo. Dentro de las capacitaciones necesarias se encuentran:

Generales:

- Certificaciones en primeros auxilios, tales como WFR (80hrs.) o WAFA (40hrs.), ambos con estándares internacionales.
- Idiomas (manejo de al menos español e inglés con fluidez)
- Liderazgo (manejo de grupo, toma de decisiones en casos de emergencia)
- Comunicación (lenguaje de emergencia, lengua de señas, lenguaje corporal)
- Orientación y navegación.
- Supervivencia
- Talleres temáticos (empresarios/guías/estudiantes)
- Protocolos de responsabilidades/buenas prácticas (empresas/turismo/guías/visitantes)
- Trabajar en conjunto con Bomberos, Servicio de Salud, Municipios y otros servicios correspondientes a cada localidad.

- Capacitación especialidades (GOPE, Armada, Bomberos, Conaf, entre otros)
- Choferes Ambulancia (Especialización en conducción por caminos difíciles)

Aguas:

- Rescate en ríos.
- Rescate en aguas abiertas.
- Navegación en ríos de montaña.
- Cursos ACA
- Buceo

Montaña:

- Ski Randonne
- Avalancha
- Técnicas de Montaña, rescate vertical.

Equipamientos:

En este punto se enumeran una serie de implantaciones necesarias para dar respuesta a una emergencia o que son parte imprescindible del equipamiento de quienes trabajan en el turismo.

Equipamiento general:

- GPS
- Teléfono Satelital
- Cartografía Actualizada
- Planificación del viaje
- Kit de primeros auxilios (incluyendo equipamiento para inmovilizar y trasladar a heridos)
- Iluminación

Equipamiento Montaña:

- Casco
- Cuerdas (dinámica y estática)
- Ferretería

Equipamiento Agua:

- Traje neopren
- chaleco salvavidas
- Cuerda

Dentro de este ítem se determina que es difícil lograr nombrar todos los implementos o equipamientos necesarios, porque depende de las características del lugar en que se realiza la expedición, es decir si es montaña, río, lago, mar abierto, etc.

COMUNICACIONES

En este punto se definen acciones que se deben desarrollar con el fin de generar las mejores condiciones con el propósito de entregar información de manera eficaz, eficiente y veraz, a los medios de comunicación.

Existe consenso:

- En que hay que visualizar el tema de la comunicación como una construcción sencilla, y no como un problema.
- Que en caso de accidentes, la información la entrega cualquier institución o persona natural, pues no se definen vocerías únicas.
- Que en ocasiones, el cómo se entrega la información no es la más adecuada, generándose situaciones confusas, sobretudo en el manejo de conceptos turísticos que los mismos periodistas no manejan. Ejemplo, (no es lo mismo decir que “un kayakista tuvo un accidente”, que “una persona que tan solo practicaba kayak sufrió accidente”).
- Que esto daña al sector turístico, al trabajo que desarrollan los operadores turístico, e incluso afectan de manera irreparable, el destino turístico por posicionarlo como altamente peligroso.
- Que existe un afán de competencia, respecto a qué entidad entrega primero la noticia (PDI, diario, TV).
- Que los medios buscan cualquier fuente de información peligrando que ésta no sea fidedigna. Esto ocurre porque no se establecen vocerías únicas o porque nadie quiere entregar información por temor a generar espectacularidad sobre el accidente.
- Que las diferentes entidades públicas y privadas vinculadas al sector turismo, tienen diferentes protocolos para enfrentar comunicacionalmente un accidente, que no han sido socializados con los medios de comunicación.

Se sugiere:

- Generar en conjunto sector público y privado, un protocolo que permita entregar de manera direccionada, información oportuna y veraz, idealmente, con una sola vocería institucional. La estrategia jamás debe ser ocultar información o negar la ocurrencia de un evento.
- Que para evitar información confusa, los medios de comunicación deben contar con teléfonos de contacto y correos de personas claves en el territorio, que puedan entregar información.
- Compartir, socializar, buscar puntos de encuentro y de desencuentro, en los protocolos de cada entidad, a fin de generar un protocolo único
- Que este protocolo sea conocido por los medios y por comunidad en su conjunto.
- Crear de manera conjunta, en un proceso liderado por ONEMI, de un “Decálogo de seguridad”, el cual debería ser entregado en los pasos fronterizos, aeropuertos, carreteras, entradas de parques y reservas, etc.
- Este decálogo debe entregar información de prevención contextualizada al territorio, en formato afiche y/o folleto que mencione las normas de seguridad en cada zona turística, la ropa

adecuada para la región según los trayectos turísticos y las herramientas necesarias, en el caso de los turistas que no toman un tour con un guía turístico o una agencia específica. Este decálogo debe contener teléfonos de personas o entidades claves, que intervienen en el protocolo de seguridad.

- Mejorar de manera urgente la señalética en las carreteras de la región y entrada de parques y reservas, que favorezca al turista con información clave en caso de tener un accidente (teléfonos de contacto)
- Entregar información a través de la radio, pues es el medio de comunicación más rápido para movilizar información.
- Desarrollar campañas de prevención, elaboradas de manera conjunta entre sector privado y público, que promueva un cambio de conducta en la ciudadanía. El propósito debe ser concientizar tanto a la población en general como a los guías y a los turistas, que es necesario avisar y entregar información, como por ejemplo, la cantidad de gente que viaja y el destino.
- Utilizar soportes comunicacionales como Videos cortos que se puedan viralizar en redes sociales y en TV con circuito cerrado de barcazas y entidades públicas, y/o crear una aplicación (APP) para dispositivos móviles.