

NOMBRE MESA

Mesa número 1: Protocolo público privado de emergencia

NOMBRE SISTEMATIZADOR

Fernanda Macarena Reyes Rebolledo

CANTIDAD PARTICIPANTES

20

DESARROLLO DE LA DISCUSIÓN

Presentación del objetivo de la mesa: Revisar un caso de la vida real y analizarlo desde distintas aristas, con el fin de comparar la resolución del mismo desde el sector turístico público y privado. Al final de la conversación se espera discutir y buscar acuerdos, logrando protocolos públicos privados de trabajo.

Caso: Jóvenes de nacionalidad israelí perdidos en Cerro Castillo.

Desarrollo:

¿Qué hacemos cuando ocurre un accidente?

Todas las instituciones que trabajan en forma particular, aplicando sus propios protocolos funcionan, sin embargo, existen problemas de comunicación y confianza a nivel gubernamental y entre instituciones, los que no permiten ni facilitan el unir esfuerzos en pos del bienestar de la(s) persona(s) accidentada(s).

Es necesario un proceso de comunicación más eficiente que el que se lleva a cabo actualmente, ya que en las épocas pick especialmente, existen muchas empresas independientes trabajando, las que necesitan comprender y conocer lo que se hace dentro de la rutina turística normal.

Dentro de las Reservas Nacionales hace falta información. No es necesario esperar a que alguna situación desagradable ocurra para reaccionar, sino prever lo que puede suceder e impulsar una responsabilidad compartida, tanto desde el sector público como privado, así como de los mismos turistas y/o visitantes. Se menciona a los visitantes también, ya que actualmente no existen ordenanzas que limiten la entrada a ninguna reserva, por lo que debería impulsarse alguna propuesta que permita comprobar los conocimientos de las personas que a ella ingresan, tanto de primeros auxilios, como de uso de implementos, equipo adecuado, entre otros.

¿Cómo lograr aunar criterios si existen diversos protocolos antes emergencias dependiendo de las instituciones?

Ya que cada institución tiene su propio protocolo ante situaciones de emergencia, sería ideal para lograr confianza entre ellas, la existencia de un protocolo general o estándar.

ONEMI es una institución público privada, por lo cual se espera un actuar desde diversas instancias.

¿Cómo cambian las percepciones de los protocolos a pesar de encontrarse respaldados por un registro, según las personas que se sucedan el mando de las empresas?

Existe un protocolo general escrito, las personas pasan, los protocolos quedan. Las personas a lo más pueden llegar a interpretar los protocolos, aunque para evitar interpretaciones demasiados diversas es necesarios que éstos sean sencillos, permitiendo así la comprensión de cualquier persona que asuma el cargo.

Como solución de unión protocolar privada y pública se requiere aunar un criterio desde cada institución.

Las instituciones de orden normalmente tienen muchos recursos para colaborar en accidentes como los ocurridos en el caso. Por eso, se deberían realizar simulacros de emergencia con el fin de hacer ejercicios que permitan encontrar nuestros propios errores, fortalezas y debilidades al momento de enfrentar una situación como la mencionada anteriormente. Esto colaborará con la unión entre instituciones además de velar por la confianza y la comunicación entre ellas. De la misma forma, y debido a que existen protocolos establecidos y en estado permanente hace años, un simulacro permitiría probarlos en terreno y realizarle las mejoras correspondientes, si éstas fueran necesarias.

Refiriendo la atención al caso particular de la mesa, las personas involucradas no supieron reaccionar y se separaron, lo cual provocó y permitió el daño. Debido a esto es que debe existir una forma de coordinación y comunicación que permita levantar protocolos a través del establecimiento de interlocutores de confianza, los cuales sean personas capacitadas para reaccionar ante situaciones de riesgo o accidentes de forma inmediata, disminuyendo el tiempo de exposición a estos o la espera de rescate.

A la vez, es necesario sensibilizar el tema de la educación “turística” al momento de visitar una Reserva o un terreno aislado.

¿Cuál es la institución a la cual informar al momento de ocurrir un accidente?

Se debe llamar a la ONEMI, en el caso de tener un sistema rápido y efectivo para comunicarse, como un teléfono satelital.

El protocolo común es el llamado ABC, el cual delega funciones en las diversas instituciones públicas que acuden a los llamados.

Debería existir un protocolo que valore y confíe en la persona que toma la decisión de comunicar el accidente o situación.

Todas las personas que acudan (turistas o trabajadores del turismo) deben tener los implementos básicos y saber utilizarlos, luego mantener los números de teléfonos de organismos que puedan prestar ayuda o apoyo en caso de necesidad actualizados, y avisar a instituciones pertinentes que sepan que se está haciendo tal o cual actividad con el fin de mejorar los tiempos de respuesta.

La ONEMI, cuenta con un centro de alerta temprana dispuesto al servicio de la gente en formato 24/7, y colabora a canalizar la información hacia las instituciones de ayuda correspondientes. Mantiene una base de datos de cada institución pertinente, según las situaciones que ocurran (organismos técnicos competente)

Surgimiento de preguntas dentro de la mesa:

Como institución ¿cómo entiendo que las personas que tienen los implementos los saben utilizar?

¿Cómo cada institución permite el lenguaje que genera confianza a los usuarios?

¿Cómo interpreta cada institución la emergencia?

¿Cómo aunar las instituciones las instituciones públicas y privadas para generar procesos de comunicación efectiva?

La Región de Aysén busca impulsar especialmente el turismo en relación con la naturaleza, lo cual en realidad necesita de todas las instituciones presentes para que no existan accidentes. Cada vez que se producen las instituciones deben moverse en pro del bienestar de las personas, por lo cual debe existir una diferencia entre promoción turística de las instituciones y coordinación de las mismas.

Hay que visualizar el tema de la comunicación como una construcción sencilla, no como un problema.

Es común que quien se enfrente a un accidente sea un turista o un guía, por lo cual quien reciba el llamado debe tener la capacidad de comprender el nivel de competencia de la persona que le entrega la información. A partir de esto, suele ocurrir que no se presta entrega la validez a quien informa por no conocer quizás de primeros auxilios, por ejemplo, pues los protocolos mencionan tal o cual cosa, sin embargo, los protocolos han matado más gente de la que han salvado.

Se deben reevaluar y modernizar los protocolos, permitiendo la coordinación entre entidades públicas y privadas o ¿A caso se debe privilegiar el dinero con el que se dispone para efectuar la atención o la vida de las personas?

Crear instancias de confianza ya no es tan complejo, ya que los accidentes son cíclicos, y por lo tanto predecibles. Es probable que los mismos accidentes ocurridos anteriormente, o el mismo accidente del caso se repita, con factores muy similares.

Considerando lo anterior, no es tan complejo realizar simulaciones coordinando a las instituciones ya sean éstas públicas o privadas que sean necesarias. Si cada institución busca su rol y se concentra en cumplirlo, sin duda va a saber cómo aportar en caso de que la simulación sea real. Es necesario compartir roles, comunicaciones, experiencias, conocimiento de fortalezas y debilidades de los equipos que se deban hacer presente, practicando y evaluando protocolos y fomentando siempre la confianza.

La promoción turística además debe ser más consciente, en el caso de Cerro Castillo, por ejemplo, no puede presentarse como un simple trekking

CONCLUSIONES

Debido a que la cantidad de gente que se pierde o sufre situaciones de riesgo, suele hacerlo por falta de información ¿por qué no realizar por parte de la ONEMI una guía con instrucciones mínimas de turismo enfocadas a la región, que puedan incluir en espacios públicos recurrentes?

Ya que todo recae en la educación, es necesario concientizar tanto a la población en general como a los guías y a los turistas, que es necesario avisar, por ejemplo, la cantidad de gente que viaja y el destino, cada vez que vayan a algún lugar de la región. Para esto es necesario, ampliar la cobertura informativa y revisar la existente que emana de cada uno de los servicios.

La unión del turismo privado y público facilita la educación turística y la formación de una familia turística.

De la misma forma, se debe permitir una importancia mayor a los cursos de certificación de los guías que permitan credibilidad al momento de generarse situaciones de riesgo o accidentes (al llamar y solicitar apoyo). La ley actual, sólo pide un registro de datos, no la certificación de los cursos y/o capacitaciones que presenten los guías. No debería existir ninguna institución que juzgue las condiciones y la credibilidad de una emergencia, al contrario, el servicio siempre debe acudir a socorrer

Los protocolos son lo que en realidad separan a las instituciones públicas de las privadas que puedan prestar apoyo, el comportamiento insular de cada una no permite conexión, responsabilidad o confianza.

La cámara del turismo, no permite un ejercicio responsable del mismo debido a que tiene horarios de funcionamiento y entrega de información limitantes.

Propuestas:

- 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 competa la jurisdicción. Además, se propone generar exámenes prácticos que permitan validar a los guías en diversas actividades turísticas según su declaración de especializaciones
- 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.
- Como guías 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.

- Pedir presencia permanente de lanchas de la Armada en Puerto Tranquilo, para salvaguardar el territorio donde actualmente se producen mayor cantidad de situaciones de riesgo y a través de ello disminuir el tiempo de respuesta.

Acuerdos:

- ONEMI diseñará un díptico referente a información turística regional. Sin embargo, antes de su entrega a la gente, éste deberá ser revisado, por el sector turístico que presta servicios constantes en el sector, permitiendo con esto la puntualización y pertinencia de la información y la unión del área turística privada a los servicios turísticos públicos.
- La promoción del turismo regional deberá incluir referencias en cuanto a seguridad, peligros e información que normalmente no se le entrega al visitante, y que lo induce a correr riesgos, por ejemplo: relación tiempo/distancias. Caminos pavimentados y de ripio. Cobertura telefónica por empresas de prestación de este servicio, etc.
- Realizar una mesa de trabajo público privada con el fin de revisar y mejorar protocolos, llegando a un acuerdo de lo que realmente se requiere informar a los turistas y sobre una generalización de protocolos de emergencia.
- Ofrecimiento de charlas en formato público, con el fin de prevenir situaciones complejas que permitan mejorar la educación de la gente con respecto al uso de los espacios naturales.
- Solicitar una aclaración primero a nivel empresarial y luego a nivel turístico, acerca de la jurisdicción y fiscalización de los ríos y lagos, pudiendo comprender así las actividades turísticas que realmente pueden ser realizadas en los diversos afluentes de agua.
- 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.

OBSERVACIONES/COMENTARIOS

--

NOMBRE MESA

Comunicaciones de crisis, difusión y vocerías

NOMBRE SISTEMATIZADOR

Natalia Álvarez Muñoz

CANTIDAD PARTICIPANTES

14 Participantes

DESARROLLO DE LA DISCUSIÓN

A través de lectura y análisis de una noticia sobre un accidente vinculado al área de turismo (accidente en kayak Douglas Tompkins), se generaron diversas discusiones en torno a ello, las que consistieron en:

Actuar del guía:

- **El actuar del guía en caso de un accidente es en primera instancia avisar al dueño de la empresa, definiendo este último un vocero. En caso de gravedad se llama directamente a ONEMI.**
- **En el caso de Tompkins no había guía ni autorización de la armada para zarpar.**
- **Existe irresponsabilidad por parte del turista en no tomar las precauciones correspondientes (mayor riesgo de accidentes).**

Información a medios mediáticos:

- **La información la puede dar cualquiera (institución o persona natural)**
- **En torno a los medios estos tienden a entorpecer un poco la gestión de algunas instituciones (Carabineros, PDI, entre otros) pero a su vez se aclaran que estas instituciones tienen sus propios protocolos como, por ejemplo, escoger voceros para manejar los intereses propios de cada institución en el caso de tener que dar información.**

Tipo de información y modo en que se entrega la información por parte de los medios:

- **A veces en el cómo se entrega la información no es la más adecuada, además se crean confusiones de conceptos turísticos que los mismos periodistas no manejan (no es lo mismo decir un kayakista que una persona que tan solo practicaba kayak) o incluso matar un atractivo turístico por posicionarlo como altamente peligroso.**
- **En el afán de competir en quien da la noticia (PDI, diario, TV) se busca cualquier fuente de información peligrando que ésta sea fidedigna.**

CONCLUSIONES

A partir del análisis y discusión sobre los diferentes temas, se concluyó y se sugirió lo siguiente:

En el turismo se debe prevenir, pero ¿quién lo hace?. En general se está muy lleno de protocolos que, sin duda alguna, entrapa a periodistas que finalmente optan por llamar otras fuentes en vez que las oficiales. Los manejos de crisis y protocolos deben actualizarse. ¿Cómo invitamos a la comunidad que toma una actividad no pagada a que tome ciertas prevenciones? (folletos).

Como se entrega la información es muy relevante y bajar los protocolos a un nivel popular quizás podría funcionar.

Sugerencias:

- **Deberían existir protocolos más formales en accidentes del área de turismo.**
- **Hacer más reuniones en la que participe empresas privadas como públicas.**
- **Generar un mejor desarrollo del turismo y para esto algo necesario es saber que es lo que se está enseñando en las universidades u liceos técnicos a estudiantes de turismo.**
- **Plan global de reacción ante una emergencia en el área de turismo.**
- **Hacer campañas para educar al turista para que pueda evitar ciertos riesgos (repartir folletos en aduanas, dar información clara acerca a quién pedir ayuda en caso de emergencia)**
- **Hacer uso de las reglas de turismo y generar campañas para dar conocimientos de ellas.**
- **Asociarse para tener un vocero, generando a su vez campañas de prevención en que ver a temas turísticos.**
- **Crear una aplicación (APP) si tantos folletos ya no están siendo llamativos para los turistas.**
- **Videos cortos en redes sociales para concientizar al turista.**

OBSERVACIONES/COMENTARIOS

NOMBRE MESA

Psicología de la emergencia y mejoramiento continuo de procedimientos

NOMBRE SISTEMATIZADOR

Marlene Guinao Aguilar

CANTIDAD PARTICIPANTES

23 personas

DESARROLLO DE LA DISCUSIÓN

La mesa tiene como objetivo la estandarización de procedimientos, identificación de riesgos y causa raíz, diagnóstico de brechas; para esto se trabajó bajo ciertos temas de discusión:

- ¿Cómo podemos fortalecer los sistemas de seguridad de la industria turística bajo un enfoque preventivo?
- ¿Cómo promover el intercambio de información y mejores prácticas, y el establecimiento de una red de enlaces de seguridad en el turismo?
- ¿Cómo construimos continuidad en cadenas de mando?
- Utilidad de un registro de accidentes
- Atención a familiares
- Protocolos de seguridad de empresas de Turismo Aventura

Se realizó la revisión de dos casos:

1. Accidente en el sector Rio Leones, Comuna de Chile Chico, en el que muere un guía turístico de 32 años, llamado Patricio Figueroa. Los participantes de la mesa revisan antecedentes generales, como: fecha, hora, lugar, estación del año, medio de transporte y una breve descripción de los hechos y además antecedentes específicos, como: aviso, búsqueda, condiciones en el sector del accidente y familiares y guías locales.
2. Accidente en el sector Rio Leones, Comuna de Chile Chico, donde un grupo de cinco turistas franceses caen al agua y una mujer de 72 años desaparece, encontrándose el cuerpo unos 50 metros del lugar.
Al igual que el caso anterior los participantes de la mesa revisan antecedentes generales y específicos del accidente.

CONCLUSIONES

A partir de la discusión de ambos casos la mesa de trabajo pudo concluir que:

- Una de las causas principales de los accidentes en rutas turísticas está relacionado con la falta de educación desde la infancia, hacia el autocuidado y la importancia del uso de equipamiento adecuado.
- En la prevención de accidentes el guía turístico tiene gran responsabilidad y debe asumir ciertos roles y tareas, enfatizando en: Conocer el grupo humano del cual está a cargo, manejo de situaciones difíciles, contención y decisiones.
- Los accidentes en Turismo en la región de Aysén, son protagonizados generalmente por turistas y no por locales, por lo que se considera relevante que toda persona que ingrese a la región debería conocer sus características geográficas.
- La normativa vigente en Chile no obliga a una persona particular a dar aviso que comenzara un trayecto turístico, siendo foco de posible accidente, junto con esto se plantea la problemática de lugares con monitoreo y sin monitoreo.
- Funcionamiento y rol de CONAF, esta institución regulariza el acceso, mantenimiento y resguardo en las reservas a 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.
- Debe seguir el trabajo de la “Asociación de guías turísticos”, ya que permitirá el trabajo en conjunto y la nivelación de procedimientos, la nivelación de conocimientos.

Bajo un enfoque preventivo se destaca el rol del guía turístico:

- El guía turístico debería estar en constante capacitación respecto a talleres de psicología de la emergencia, con el objetivo de estar preparado para afrontar y manejar situaciones difíciles, y la entrega de información a familiares luego de un accidente, por otra parte, procurar la salud mental del guía turístico luego de enfrentarse a dichas situaciones.
- El guía turístico debe siempre actualizarse y estar en búsqueda de capacitación de las herramientas turísticas, enfocándose en cuales son y cómo se usan.
- El guía turístico debe tener adquirida la habilidad de resolución de problemas.

Propuestas:

- Promover la existencia de un perfil de rescatista de la región de Aysén.
- La creación de un “Decálogo de seguridad”, el cual debería ser entregado en los pasos fronterizos, aeropuertos, etc. Este decálogo podría tener forma de afiche o folleto el cual 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. Y esto debería ser trabajado en conjunto con los demás entes públicos relacionados, por ejemplo: Carabineros de Chile, podría entregar esta información en los Rent a car de la ciudad donde muestre las condiciones geográficas de la región.

- Es importante y urgente la mejora de la señalética en las carreteras de la región, que favorezca al turista que no la conoce y así se previenen accidentes automovilísticos.
- Siguiendo con la idea anterior también es relevante el aumento de la fiscalización/control por parte de Carabineros de Chile en temporada alta de Turismo.

OBSERVACIONES/COMENTARIOS

- Las actividades de capacitación deberían realizarse en comunas relacionadas directamente con el Turismo, es decir, Puerto Tranquilo, Puerto Ibáñez, Cerro Castillo, etc. Ya que al realizarse siempre en la capital regional provoca que no todas las personas puedan acceder a este tipo de actividades.
- Según lo planteado anteriormente sobre la importancia del trabajo en conjunto de ciertos entes públicos como: ONEMI, SERNATUR, Carabineros de Chile, Armada de Chile, SAMU, etc. Se destaca la importancia de la presencia de un representante de cada organismo para una discusión efectiva y búsqueda de mejoras, en otras instancias como la presente.

NOMBRE MESA

**Sistema de respuesta a la emergencia.
Capacitación, equipamiento y entrenamiento**

NOMBRE SISTEMATIZADOR

Jéssica Vera Vallejos

CANTIDAD PARTICIPANTES

14

DESARROLLO DE LA DISCUSIÓN

Se inicia con la lectura del caso correspondiente a la mesa (Lectura del caso, descripción de los sucesos y lugar de ocurrencia, noticias referentes al hecho)

¿Quién recuerda el caso? (redes sociales, noticias, etc.) (Pregunta guía)

Uno de los presentes los conoció antes de realizar el ascenso ya que los encontró en Cochrane, sin saber quiénes eran. Se escuchó la noticia por la radio.

El llamado de emergencia fue rápido y se supo en la localidad.

Ya existían antecedentes de accidentes en el sector, accidente ocurrido años antes cerca de Tortel. La información se hace pública rápidamente por radio, para que quienes puedan apoyar lo hagan a la brevedad.

Según un testimonio en este caso carabineros y militares realizaron los procedimientos para concurrir a la emergencia, ya que se comunicaron con carabineros por presunta desgracia, para activación de procedimientos y medios, dando aviso a ONEMI. Por la ubicación se dispuso una aeronave con carabineros.

Para conocimiento de los presentes se da a conocer la existencia de acuerdo para realizar rescate, aunque se encuentren fuera de la frontera, pero si se encuentran fallecidos, no se puede realizar rescate de cuerpos. Por lo que estos serían recuperados posteriormente vía terrestre por Argentina.

Para el caso estudiado existían restricciones logísticas referentes a equipamiento, esto en relación con el helicóptero, debido a las limitaciones que posee para realizar rescate, ya que se encuentra habilitado para el traslado de personas o equipamiento y para posarse sobre planicies despejadas.

Para el caso de estudio, no existen antecedentes respecto a las condiciones climáticas en el día y hora del suceso, pero se tiene claridad de que en horas de la tarde la nieve se encuentra blandas y con gran riesgo de avalanchas. Por esto se cree que los excursionistas, por su vasta trayectoria, tenían conocimiento del riesgo, lo que no explica porque el grupo se divide en parejas y decide ascender en horas de la tarde, lo que claramente aumento las posibilidades del accidente, a

esto se suma que no se encontraban acompañados por guía.

¿Quiénes concurren? (Pregunta guía)

Carabineros y ejército, dueño del campo, ya que los condujo al refugio, tenía información de las personas que realizaron el ascenso y conocimiento del lugar.

- Es importante contar con información de los lugareños, por los conocimientos del lugar, clima, etc.
- Por las condiciones de la región (climáticas, económicas) existe menos ocurrencia de este tipo de sucesos,
- No poseían un Difrol

Dentro del diálogo nacen preguntas como: ¿Qué lleva a tomar la decisión de no realizar los procesos legales para realizar este tipo de actividad?, ¿Estamos preparados para realizar un rescate de esta naturaleza?, ¿Se cuenta con el equipo humano y técnico?

Se coincide en la Necesidad de Capacitación de los actores que participan desde el área del turismo como del área de rescate.

¿Tenían los concurridos las competencias para concurrir a la emergencia? (Pregunta guía)

Para dar respuesta a este tipo de emergencia, se establece que el personal debe contar con un gran estado físico, el equipamiento acorde a la necesidad. Por esto se cree que la capacidad del personal estaba, en este caso la compañía andina de ejército de Cochrane. Aun cuando la localidad cuenta con el cuartel de Bombero estos no pueden considerarse, ya que bombero esta para emergencias de accidentes, incendios en inmuebles, entre otros.

- Actualmente existe helicóptero en ejército para rescate, pero está fuera de uso.

Se plantea que para este tipo de casos existe la activación de recursos, este requiere de procesos administrativos, que si no son abordados de manera correcta pueden llevar un tiempo mayor del esperado, esto se considera, ya que existe gran disposición humana para afrontar emergencias, pero existe demora en la activación de recursos para que el trabajo.

¿Teniendo los concurridos los equipamientos suficientes para atender la emergencia? Como se puede distribuir de forma más eficiente y rápida posible. (Pregunta guía)

- Realidad de una falta de conocimiento y de visualizar posibles eventos.
- Trabajo de Pre Plan, análisis a priori de eventos. Definiendo una escala de riesgo (niveles)

De los participantes nace la interrogante: ¿Qué sucede cuando el recurso con que se cuenta (helicóptero) no está disponible?

Existe una falta de participación y capacitación para atender a la realidad local, alineando de esta forma a las instituciones públicas y comunidades para enfrentar posibles necesidades, gestionando recursos e implementando acciones concretas. En casos comuna, depende de los alcaldes la inversión en Protección Civil y emergencias, con la entrega de información en especial, para dar prisa a las respuestas.

OIRS

Se requiere que la comunidad de a conocer las preocupaciones y problemáticas a las que se ve enfrentado, ya que estos sirven como antecedentes para la toma de medidas e iniciativas que vayan en camino a mejoras.

¿Qué competencias y equipamientos adicionales se requieren para...? (Pregunta guía) Esta pregunta se desarrolla en el marco de las conclusiones.

Es importante tener claridad de que la primer a respuesta tiene recursos inmediatos (bomberos, conaf, carabinero), si se requieren recursos o equipos adicionales estos son solicitados (ejercito).

Se plantea que se requiere mayor participación de las comunidades, es decir de personas naturales, porqué a pesar de contar con especialistas de diversas áreas, no existe la capacitación y creación de brigadas o grupos especialista (ejemplificando al nuevo grupo que se encuentra en formación en bomberos). Esto se debe a la disponibilidad de recursos y certificaciones necesarias. Por esto se necesita la gestión de recursos públicos y privados para adquirir dichos equipamientos y capacitaciones. Esto a raíz de la gestión de recursos realizada por la familia de un carabinero fallecido, en GORE.

Necesidad de establecer protocolos claros de procedimientos, educando a la comunidad sobre los procedimientos. ¡Fiscalización!

CONCLUSIONES

De acuerdo a las necesidades reconocidas durante la discusión respecto al caso sociabilizado y experiencias dadas a conocer, se concluye la necesidad de abordar tres ejes de acción; capacitaciones, acciones y equipamientos.

Capacitaciones:

Con respecto a este punto existe la necesidad de constante de 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 WIRF (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
- SCI

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.

Las capacitaciones antes presentadas, son planteadas por todos los actores como necesarias de ser abordadas y actualizadas. Es así como se define que, en el caso de Primeros Auxilios, ésta sea realizada cada dos años. También se destaca la existencia de otras capacitaciones no nombradas que dan respuesta a necesidades contextualizadas (montaña, valle, agua, etc.)

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)
- Ferrería

Equipamiento Agua:

- Traje neopreno
- 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.

Aun así, la mesa coincide en la necesidad de la región de contar con un helicóptero que responda a las condiciones geográficas y climáticas que persisten en distintas épocas del año, e igualmente con tripulación capacitada para su uso.

Acciones:

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 dialógico entre sus actores. Entre las acciones se encuentran:

- Campañas de prevención
- Activación de sistema de protección civil.
- Talleres temáticos (empresarios/guías/estudiantes)
- Protocolos de responsabilidades/buenas prácticas (empresas/turismo/guías/visitantes)
- Involucrar a Municipios, COE (comunal)
- SERNATUR:
 - Programa Conciencia Turística
 - Fiscalización
 - Capacitación a fiscalizadores en especialidades.
 - Auditorias
- Catastro Servicios de Emergencia privados.
- 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)
- Prevención contextualizada, es decir la entrega de folletos o charlas que den a conocer los riesgos existentes en el sector o comuna puntual en la que se está interviniendo.

Dentro de las conclusiones planteadas por la mesa se encuentra el hecho de que la mayor parte de los accidentes que ocurren en la región y en particular en el área de turismo, son por parte de quienes se aventuran de manera particular en la región, es decir, no son de excursiones, expediciones u otro tipo de actividades que se encuentran al alero de un servicio turístico, tanto como una empresa turística o el servicio de un guía turístico. Es por esto que es imprescindible que exista una mayor fiscalización y registro de quienes se adentran a la aventura en la región, así como también de la entrega de información que prevenga sucesos lamentables.

Otro punto de amplia discusión es la necesidad de conocer y tener claridad de los protocolos para informar de una emergencia, es decir, cuáles son los procesos, a quién se debe contactar y de acuerdo a que criterio. Por ejemplo: si existe una emergencia en un lago, en río de alto caudal o a mar abierto ¿se debe contactar a la Armada?, o ¿carabineros?

Otro punto es la necesidad de tener un registro actualizado de la oferta turística de la región, de acuerdo a ubicación geográfica y la vez al rubro en que se desarrollan. Así como también un registro de especialistas en diversas áreas que puedan ser un equipo de apoyo ante emergencias.

Se recalca la relevancia de la existencia de un Pre Plan, que permita realizar 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.

OBSERVACIONES/COMENTARIOS

A continuación, se dan a conocer algunas intervenciones textuales y comentarios planteados en diversos momentos del diálogo.

(INTERVENCIÓN DE OYENTE)

“Desorden en el trabajo con turismo, no se da aviso de excursiones ni información para dar respuesta con un sistema de emergencia estable, para responder. Inexistencia de un control. Se comete el error en inyectar medios y recursos para atender a las emergencias, pero no así para la prevención de estos (control)”

ANDRÉS (ONEMI)

Inexistencia de una obligación de registro, que va de la mano de la inexistencia de facultades de que entidades realicen fiscalización y por ende de prohibición para el desarrollo de expediciones, exceptuando para quienes lo realizan a través de empresas turísticas a límites

JONATHAN (SERNATUR, llegó casi al cierre de la mesa)

Se está trabajando de manera territorial un plan de trabajo para recabar las inquietudes de las comunidades, para acciones concretas con financiamiento que se ejecuten a fines de este año. La mayor parte de los accidentes que ocurren hoy en día son parte de particulares, que se desplazan por la región, aventurándose a lo desconocido, sin respetar senderos y lugares aptos y no de quienes se encuentran bajo el alero de empresas turísticas.

(INTERVENCIÓN DE OYENTE)

Pre-plan (Río Puerto Tranquilo): ya que se encuentra sobre poblado y excesivamente. Esto es necesario pedir respuesta e intervención por parte de la Municipalidad.