

GUÍA DE APOYO N°7

DESARROLLO DE UN PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS

Esta guía de apoyo tiene como objetivo brindar ayuda en el desarrollo de su “Plan de Gestión de Riesgos”. Con el fin de poder cumplir con uno de los requisitos obligatorios del Proceso de postulación a la Distinción en Turismo Sustentable aplicable a **Tour Operadores y Agencias de Viajes**.

Es importante considerar, que esta guía es un documento de referencia, por lo que su uso es opcional. Cada prestador debe realizar y adaptar su “Plan de Gestión de Riesgos” según su propia realidad, las actividades y servicios ofrecidos como los posibles riesgos existentes.

En el marco de la presente postulación a la Distinción de Turismo Sustentable, el Plan de Gestión de Riesgos deberá contar con el conocimiento y la aprobación de la **Alta Gerencia de la empresa**. Por lo tanto, dicho plan deberá ser **firmado por el/la representante legal o por la máxima autoridad de la organización**.

La **evaluación de riesgos** constituye una actividad esencial que debe realizarse de forma inicial y cada vez que se produzcan cambios significativos en la organización, en los servicios turísticos ofrecidos, o en las condiciones de operación. Su propósito es **identificar los riesgos asociados a todos los productos y servicios que ofrecidos**. La empresa deberá garantizar la salud y seguridad de sus empleados, proveedores y clientes en todos los aspectos relacionados con los servicios contratados, para lo cual habrá de:

- Elaborar, implementar y aplicar un plan de gestión de riesgos.
- Evaluar los riesgos.
- Planificar y ejecutar la actividad preventiva.

Elementos claves a considerar:

- **Responsabilidad:** La responsabilidad de ejecutar y supervisar esta evaluación recae en la **Dirección de la empresa**, quien debe asegurar que el proceso se adapte a los riesgos reales del negocio y su prestación de servicios, teniendo en cuenta el adecuado **nivel de profundidad** según la naturaleza de las actividades.
- **Objetivo:** El objetivo principal es **controlar o minimizar** los riesgos que no puedan eliminarse, mediante la aplicación de **medidas preventivas eficaces** y adaptadas a las condiciones del entorno y del servicio.
- **¿Qué se debe evaluar?**
 - **Vulnerabilidad:** Factores que incrementan la susceptibilidad frente a una amenaza, como excursiones, tours guiados, transporte, actividades recreativas o de turismo de aventura

- **Exposición:** Son las instalaciones físicas, tales como; oficinas, centros de operaciones, alojamientos asociados o puntos de encuentro.
- **Capacidad:** Corresponde a los equipos y materiales de trabajo para el desarrollo de sus operaciones, tales como; vehículos, radios, kits de seguridad, elementos de protección, como a la vez **la organización del trabajo**; distribución de funciones, tiempos, coordinación entre equipos y proveedores.
- **Amenazas:** Corresponde a los fenómenos de origen natural biológico o antrópico presentes en el entorno, como; químicos (como productos de limpieza), físicos (ruido, temperatura, altura), biológicos (insectos, aguas contaminadas).

- **Resultado y documentación**

La evaluación debe permitir identificar:

- Amenazas
- Personal, proveedores y clientes expuestos.
- Posibilidad de ocurrencia de riesgos.

Al finalizar, se debe **documentar todo el proceso**, incluyendo:

- El registro de riesgos identificados.
- Las medidas de mitigación implementadas.
- Los resultados de las inspecciones y controles periódicos.
- Recomendaciones para mejorar las condiciones de seguridad en cada etapa del servicio.

Una evaluación de riesgos bien hecha no solo cumple con la normativa, sino que contribuye directamente a una operación turística más **segura, eficiente y resiliente**.

La estructura propuesta para la elaboración del Plan de Gestión de Riesgos se fundamenta en el ciclo de gestión del riesgo de desastres, el cual permite abordar de manera integral las distintas etapas que conforman la preparación, respuesta y recuperación frente a situaciones de emergencia. Esta orientación metodológica reconoce que los prestadores de servicios turísticos desarrollan sus actividades en territorios que pueden estar expuestos a diversos riesgos, como desastres naturales, accidentes o situaciones de emergencia. Por lo tanto, implementar medidas de prevención y respuesta adecuadas no solo protege a los turistas, sino que también fortalece la sostenibilidad de sus negocios.

Por ello, se propone una estructura de plan que articula los componentes del ciclo del riesgo de desastres, buscando la vinculación con los lineamientos y marcos institucionales definidos por el Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres (SENAPRED).

Distinción en Turismo Sustentable o “Sello S”

SENAPRED establece las directrices para la planificación del riesgo a nivel nacional y supervisa la implementación de los Planes de Emergencia comunales liderados por los municipios. En ese sentido, esta estructura de Plan busca alinear la gestión de los servicios turísticos con las estrategias locales de prevención y respuesta, promoviendo una visión territorial y colaborativa de la gestión de riesgos que fortalezca la seguridad tanto de los visitantes como de las comunidades.



Según la ley 21364 que establece el Sistema Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres, la Gestión del Riesgo de Desastres corresponde al proceso continuo de carácter social, profesional, técnico y científico de la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, planes, programas, regulaciones, instrumentos, estándares, medidas y acciones permanentes para el conocimiento y la reducción del riesgo de desastres, con el propósito de evitar la generación de nuevos riesgos de desastres, reducir los existentes y gestionar el riesgo residual. Considerará, además de la organización y gestión de los recursos, las potestades y atribuciones que permitan hacer frente a los diversos aspectos de las emergencias y la administración de las diversas fases del ciclo del riesgo de desastres.

ESTRUCTURA DEL PLAN DE MANEJO DE RIESGOS

1.- Prevención y mitigación: Anticiparse a riesgos e implementar medidas que reduzcan la probabilidad de impacto de su ocurrencia.

- **Identificar amenazas:** Para llevar a cabo un plan de prevención y manejo de riesgo, es importante que su empresa **identifique** cuales son los contextos en los cuales pueden surgir un riesgo u amenaza tanto para sus trabajadores como para sus clientes. Se consideran los espacios, procesos, rutas, equipos y servicios subcontratados y grupos humanos expuestos

Se deben identificar en función de:

1. Actividades realizadas
2. Espacios, rutas, procesos, equipos
3. Clientes y grupos sensibles (Embarazadas, personas con movilidad reducida, menores)

Tipo de riesgo:

1. Natural (Terremoto, incendio, aluvión)
 2. Tecnológicos (Fallas de comunicación, cortes de energía)
 3. Humanos (Robos, extravíos de turistas)
 4. Operacionales (Accidentes en excursiones, fallas en reservas)
 5. Sanitarios (Brotos, intoxicaciones)
- **Analizar antecedentes:** Revisar los registros de accidentes laborales, enfermedades profesionales e incidentes relevantes que ocurrieron en los últimos años. Esto es clave al momento de identificar **tendencias y debilidades** recurrentes en la gestión de riesgos.
 - **Evaluar la probabilidad y exposición:** una vez se identifican y se conocen los riesgos y amenazas se debe evaluar:

Exposición: ¿Qué tan probable es que ocurra?, ¿Qué tan frecuente es este riesgo en nuestras operaciones/destinos?

Vulnerabilidad: ¿Cuántas personas estarían afectadas? ¿Cuánta es la vulnerabilidad?, ¿Cuánto daño puede generar? ¿Afectan clientes sensibles? (mujeres embarazadas, minusválidos y menores)

- **Priorizar:** Luego de analizar la probabilidad y la exposición, podemos utilizar una matriz de priorización para enfocar las capacidades con las que cuenta la empresa según prioridad: alta, media, baja.
- **Analizar la exposición de la empresa a los riesgos:** La empresa debe tener en conocimiento que tan expuestos se encuentran sus operaciones ante los posibles riesgos identificados. El

análisis de la exposición a los riesgos del entorno ayuda a identificar brechas internas que se deben o pueden reforzar.

- **Identificar medidas de mitigación:** Después de haber analizado los puntos anteriores debemos planificar las medidas concretas de mitigación para reducir la probabilidad de que un riesgo ocurra o disminuir el impacto en caso de que se materialice.

1. Kits de primeros auxilios
2. Manuales y protocolos
3. Capacitación continua

2.- Preparación: Consiste en fortalecer las capacidades internas de la empresa para poder actuar de manera efectiva en caso de una emergencia.

- **Identificar capacidades de la empresa:** Es importante evaluar si el equipo cuenta con la preparación necesaria para enfrentar una situación de emergencia. Algunas preguntas clave son:
 - ¿Todo el personal está capacitado en primeros auxilios, evacuación y manejo de crisis?
 - ¿Existen roles y responsabilidades claramente asignados para actuar durante una emergencia?
- **Medidas de preparación:**
 - Capacitar al personal en protocolos de emergencia.
 - Realizar simulacros de forma periódica.
 - Contar con mapas de evacuación y un kit de emergencias accesible.
 - Establecer un sistema de comunicación efectivo, especialmente para actividades en zonas remotas.
 - Tener una base de datos actualizada con los contactos de servicios de emergencia (ambulancia, bomberos, policía, etc.).
- **Ruta de evacuación:** Al igual que en oficinas, edificios o espacios públicos, toda empresa de servicios turísticos debe contar con rutas de evacuación definidas para enfrentar situaciones de emergencia que requieran evacuar de forma rápida y segura.

Estas rutas deben:

 - Ser conocidas por todo el equipo.
 - Estar adaptadas a los distintos espacios de operación: oficinas, centros operativos y rutas de excursión.
 - Ser claramente señalizadas y difundidas entre el personal.
 - Revisarse y actualizarse periódicamente, especialmente cuando cambian los espacios o las condiciones del entorno.

Una ruta de evacuación bien planificada puede marcar la diferencia en la seguridad de los colaboradores y clientes.

- **Plan Comunal de Emergencias:** En situaciones de emergencia de origen natural, es crucial que los **Tour Operadores** y **Agencias de Viajes** conozcan y consideren el **Plan Comunal de Emergencias** del lugar donde operan. Este plan es una herramienta clave de gestión, desarrollada a nivel local por las autoridades municipales, que establece las acciones y procedimientos específicos a seguir en caso de desastres naturales como terremotos, tsunamis, inundaciones, incendios forestales, entre otros.

Esto permite **alinear los protocolos internos** con las acciones, rutas de evacuación y puntos de encuentro definidos por las autoridades locales, lo que facilita una respuesta más coordinada y efectiva ante una emergencia.

Recomendaciones:

- Solicitar y revisar el Plan de Emergencias de cada comuna donde se realicen operaciones o excursiones.
- Integrar esa información en el propio Plan de Gestión de Riesgos de la empresa.
- Coordinar, cuando sea posible, con los organismos locales de emergencia y protección civil.

Conocer el Plan de Emergencias Comunal no solo mejora la capacidad de respuesta, sino que también demuestra compromiso con la seguridad de los clientes, el equipo y la comunidad.

- **Evaluar riesgos:** esto permite obtener una visión integral para que se pueda planificar y crear acciones preventivas y definir protocolos específicos.

3.- Respuesta:

Una vez ocurre una emergencia, es esencial **activar el Plan de Emergencia** de forma rápida y eficaz para proteger a las personas, minimizar daños y reducir pérdidas operativas. En esta etapa se ponen en marcha los protocolos, se movilizan los recursos disponibles y se toman decisiones en función del tipo y la magnitud del incidente.

- **Aspectos clave para una respuesta efectiva:**
 - Activación del plan: Todo el equipo debe saber cómo y cuándo activar el plan de emergencia.
- **Asignación de funciones:** Cada persona debe tener claridad sobre su rol específico. Algunos roles clave incluyen; coordinación general, comunicación interna y externa, evacuación, primeros auxilios, contacto con servicios de emergencia y autoridades
- **Comunicación con servicios de emergencia:** Debe estar claro qué servicios contactar (ambulancia, bomberos, policía, rescate) y cuál es el protocolo interno para hacerlo.

Evaluación de afectaciones: una vez controlada la situación, se debe realizar una evaluación rápida de los daños para tomar decisiones informadas:

- ¿Hay daños en infraestructura o equipamiento?
- ¿Es seguro continuar con las operaciones?
- ¿Las instalaciones están en condiciones de ser utilizadas?
- ¿Qué equipos o vehículos resultaron afectados?
- ¿Los medios de transporte son seguros y están operativos?

Esta evaluación es clave para definir si se puede reanudar la actividad turística o si se requiere suspender temporalmente los servicios.

4.- Recuperación: Después de una emergencia, es fundamental iniciar un proceso de recuperación que permita **retomar las operaciones con seguridad** y, al mismo tiempo, aprender de lo ocurrido para mejorar la respuesta futura.

- **Lecciones aprendidas:** Es importante reflexionar sobre la gestión de la emergencia para identificar:
 - ¿Qué funcionó bien?
 - ¿Qué errores se cometieron o qué aspectos no fueron previstos?
 - ¿Qué mejoras deben incorporarse en los protocolos y procedimientos?

Este análisis debe realizarse con la participación del equipo involucrado, fomentando una cultura de aprendizaje continuo.

- **Ficha de seguimiento:** Se recomienda completar una ficha que registre información clave sobre el evento:
 - Tipo de emergencia
 - Fecha, hora y lugar
 - Responsables y acciones tomadas
 - Daños identificados
 - Medidas implementadas
 - Acciones de mejora propuestas

Este documento servirá como base para actualizar el Plan de Prevención y Manejo de Riesgos, incorporando las nuevas recomendaciones y ajustes necesarios.

- **Actualización del plan:** El plan debe ser revisado y modificado en función de la experiencia vivida, integrando las lecciones aprendidas y fortaleciendo las capacidades de respuesta ante futuras emergencias.

Referencias legales y normativas recomendadas

Para una adecuada elaboración y aplicación del Plan de Prevención y Manejo de Riesgos, se recomienda consultar las siguientes normativas y marcos regulatorios:

- **Código del Trabajo, artículo 184:** Obliga al empleador a proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, implementando todas las medidas necesarias de seguridad.
- **Ley N°16.744 Accidentes del Trabajo y enfermedades profesionales:** Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, incluyendo la obligación de prevención de riesgos.
- **Ley N°21.364 Prevención y Respuesta ante desastres:** Esta ley reemplaza la antigua ONEMI (Oficina Nacional de Emergencia) y crea un sistema nacional integrado, coordinado por SENAPRED, para fortalecer la capacidad del país frente a emergencias y desastres. Es un pilar clave en la gestión de riesgos en el país.
- **SENAPRED (Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres):** Proporciona directrices, planes y protocolos nacionales para la gestión del riesgo de desastres en Chile.

Conocer y aplicar estas normativas permite a las empresas del sector turístico **cumplir con la legislación vigente**, proteger a su equipo y clientes, y a la vez, operar con mayor seguridad y responsabilidad.

ANEXOS

Anexo N°1: Cuestionario de autoevaluación

A continuación, se presenta un **cuestionario de autoevaluación** diseñado para que pueda conocer el nivel actual de cumplimiento de su empresa respecto al Plan de Prevención y Manejo de Riesgos.

Este cuestionario le ayudará a identificar áreas fuertes y aquellas que requieren mejoras, facilitando la toma de decisiones para fortalecer la seguridad en sus operaciones turísticas. Por cada requisito cumplido agregue 1 (un) punto, luego sume el total de puntos obtenidos.

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN:			
REQUISITOS		Evaluación	
		Sí	No
1	La empresa tiene un plan de gestión de riesgos		
2	La empresa cuenta con un encargado /a de riesgos designado		
3	La evaluación de riesgos se ha realizado en todos los productos ofertados por la empresa.		
4	La empresa realiza capacitaciones relacionada a la prevención de riesgos a sus trabajadores.		
5	La empresa ha desarrollado un plan de respuesta ante situaciones de emergencia.		
6	El plan de gestión de riesgos se ha realizado con la participación de actores vinculados a la empresa.		
7	Se han contemplado en la evaluación los riesgos específicos de las actividades, así como los aspectos relativos a sus instalaciones, equipos, entorno, comportamiento humano y elementos de gestión y control de los riesgos.		
8	Sociabilización: Se procura que los mandos intermedios y responsables de los procesos analicen los riesgos que puedan generarse en la entrega y desarrollo de servicios o productos turísticos a realizar antes de su inicio.		
9	La empresa se encuentra en conocimiento del Plan de Emergencia de la comuna donde desarrolla sus actividades		
10	El plan se encuentra disponible para los colaboradores de la empresa para su revisión, uso y con asignación de funciones establecidas.		
11	La empresa cuenta con sus procesos de evaluación de riesgos documentados		
12	La empresa cuenta con una ficha de seguimiento y control de sus acciones		
13	Actualización y revisión constante del plan		
RESULTADO DE AUTOEVALUACIÓN:			

Distinción en Turismo Sustentable o “Sello S”



1	MUY DEFICIENTE	0 a 4
2	DEFICIENTE	5 a 7
3	MEJORABLE	8 a 11
4	CORRECTA	12 a 13

Anexo N°2: Ficha de seguimiento y control de acciones

FICHA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE ACCIONES CORRECTORAS									
Área					Unidad				
Responsable de unidad					Periodo				
ACCIÓN CORRECTORA	ORIGEN	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN		CONTROL DE LA EFICACIA DE LAS MEDIDAS CORRECTORAS				
			Prevista	Real	¿REALIZADO?		FECHA	REPONSABLE	OBSERVACIONES
					SI	NO			

Anexo N°3: Enlaces de interés

- [Gestión de Riesgos de Desastres – ACHS](#)
- [Ley 16.744 Seguro Social Laboral – ACHS](#)
- [Planes de emergencia nacionales SENAPRED](#)
- [Ley 21364 –Sistema Nacional de Prevención y respuesta ante Desastres](#)
- [Decreto 19, Artículo 34, apartado 2.3 -Plan de Prevención y Manejo de Riesgos](#)
- [Decreto 19, Artículo 34, apartado 2.4 – Plan de respuesta ante emergencias](#)
- [Código del Trabajo 184 – SUSESO](#)
- [Reglamento de condiciones básicas de lugares de trabajo – Decreto 594, MINSAL](#)