

El plan de contingencia en el servicio guiado

Anexo 1

Anexo 1

Producto código:					
Fecha de realización:					
Destino	Lugar			País	
	Departamento			Municipio	
Objetivo general					
Objetivos específicos					
Tiempo de estadía	Días			Noches	
Guía Coordinador	Nombre			C.c.	
	Número tarjeta profesional			Tel. Móvil	
Guía Apoyo	Nombre			C.c.	
	Número tarjeta profesional			Tel. Móvil	
Guía apoyo médico	Nombre			C.c.	
	Número tarjeta profesional			Tel. Móvil	
Guías locales	Nombres				
Información del cliente	Nombre de la empresa				
	Número de participantes				
Salida día 1	Punto de encuentro			Hora de encuentro	Vuelo
Llegada día 6	Punto de arribo			Hora de arribo	Vuelo
Seguridad en la zona	Teléfono comando de policía de la zona			Dirección y teléfono de centro de salud más cercano	
	Número de póliza de seguro médico			Teléfono para asistencia	
	Bomberos			Policía-bomberos voluntarios	
Proveedores	Transporte				
	Alojamiento				
	Alimentación				
Participantes	Número de coordinadores				
	Número de participantes				
	Guías profesionales				
	Guías locales				
	Total, usuarios				

EXCURSIÓN DESCRIPCIÓN DE LA RUTA ITINERARIO DE LA ACTIVIDAD

DÍA (S)		
Hora	Lugar	Actividad

ANÁLISIS DE SEGURIDAD

Actividad	Peligro	Riesgo	Controles	Responsable
Encuentro del equipo de trabajo	1. Asalto 2. Inasistencia de alguno de los miembros.	- Herida arma blanca. - Herida arma de fuego.	Punto de encuentro seguro, de fácil acceso.	1. Guía coordinador 2. Guías de apoyo
Encuentro usuarios	1. Asalto. 2. Inasistencia de alguno de los participantes.	- Herida arma blanca. - Herida arma de fuego. - Grupo de participantes incompleto.	1. Punto de encuentro seguro, de fácil acceso. 2. Listado participantes con teléfonos/grupo WhatsApp.	Guía coordinador. Guía de apoyo. Docentes.
Recepción equipajes	1. Extravío/pérdida de equipaje.	1. Extravío/pérdida de equipaje.	1. Recepción con listado de equipaje.	Guía de apoyo. Docentes.
Traslados-desplazamientos en vehículo	1. Accidente de tránsito. 2. Falla mecánica. 3. Otros vehículos varados. 4. Accidente de alguno de los miembros del equipo de guías.	- Atropellamiento. - Contusiones. - Lesiones personales. - Golpes. - Retraso en el desarrollo de la actividad. - Fracturas. - Infracciones de tránsito. - Muerte. - Guía herido, enfermo.	1. Señalización. 2. Seguimiento normas de tránsito. 3. No exceder los límites de velocidad. 4. Agilidad y experiencia del conductor.	Empresa transportadora. Conductor. Guía coordinador.
Arribo a ciudad destino	1. Multitudes. 2. Lugar desconocido.	- Extravío de turistas. - Dispersión del grupo. - Robo.	1. Manejo de grupo. 2. Ubicación adecuada punto de encuentro. 3. Mantener el grupo compacto.	Guías de apoyo y guías locales.
Desayunos, almuerzos, cenas	1. Alimento. 2. Dispersión del grupo de asistentes.	- Ahogamiento. - Alergia. - Intoxicación. - Atragantamiento. - Pérdida/extravío de alguno de los participantes.	1. Revisión ficha médica. 2. Control de los turistas. 3. Manejo de grupo. 4. Guías entrenados en atención de primeros auxilios.	Guías de apoyo médico.
Durante las caminatas	1. Desniveles del piso. 2. Huecos en el piso. 3. Insectos/culebras venenosas. 4. Perros sueltos. 5. Mal movimiento muscular. 6. Quemadura solar. 7. Superficie lisa. 8. Tormenta eléctrica. 9. Caída ramas/árboles. 10. Episodio relacionado con la tensión. 11. Desvío de la ruta.	- Caída. - Golpe. - Mordedura. - Fractura. - Deshidratación. - Alergias por picaduras o mordeduras. - Insolación. - Dolor de cabeza. - Extravío de turistas. - Caída de rayos. - Subida o bajada de la tensión. - Extravío de turistas. - Dispersión del grupo.	1. Manejo de grupo. 2. Revisión del área. 3. Explicación de medidas de seguridad. 4. Control del grupo. 5. Recomendaciones equipo requerido para la actividad. 6. Recomendaciones durante la actividad. 7. Puntos de encuentro seguro. 8. Uso de repelente. 9. Ubicación adecuada punto de encuentro. 10. Conteos permanentes	Guías de apoyo médico.

CONTINGENCIAS

No.	Peligro	Riesgo	Prob.	Impacto	Acción	Responsable	Recurso
1	Asalto	Herida arma blanca o arma de fuego. Muerte.	Baja	Alto	Llamar a línea 123 en Bogotá. Dar atención "primer respondiente". Traslado de participante a hospital. Ante muerte de participante, suspender actividad.	Guía Coordinador	Celular con minutos. Guía de apoyo. Guía apoyo médico. Botiquín.
2	Inasistencia de alguno de los guías	Equipo de trabajo incompleto.	Baja	Bajo	Cohesión del equipo. Conocimiento del guion por parte de todo el equipo. Conocimiento de roles por parte de todo el equipo. Asignación de nuevas tareas.	Guía Coordinador	Equipo de guías.
3	Inasistencia de alguno de los viajeros	Reducción grupo viajeros.	Baja	Bajo	Comunicación celular con los acudientes de los ausentes.	Guía Coordinador Docentes	Celular con minutos. Guía de apoyo.
4	Vehículo no apto para actividad. Falla mecánica. Percance en la salud del conductor. Infracción de tránsito.	Accidente. Retraso en el inicio o continuidad de la actividad.	Baja	Alto	Detención vehículo. Comunicación celular con proveedor transporte. Ajustar itinerario. Comunicación telefónica otros proveedores para informar cambios itinerarios. Comunicar a los viajeros de ajuste de itinerario.	Guía Coordinador Conductor	Celular con minutos. Guía Coordinador.
5	Accidente de tránsito	Atropellamiento Lesiones personales. Daños en bien ajeno. Retraso en el desarrollo de la actividad. Muerte.	Baja	Alto	Llamar Invías #767. Comunicación celular con proveedor transporte. Dar atención primeros auxilios. Traslado de lesionados a hospital en ambulancia. Comunicación aseguradora ante muerte de participante suspender actividad. Ajustar itinerario. Comunicación telefónica otros proveedores para informar cambios itinerarios. Comunicar a los viajeros de ajuste de itinerario.	Guía Coordinador Conductor Guía apoyo médico	Celular con minutos. Guía apoyo.

6	Lugar desconocido para viajeros	Extravío de turistas. Dispersión del grupo. Robo.	Baja	Medio	Dirigir al grupo al punto de encuentro acordado. Brindar recomendaciones claras antes de cada caminata. Establecer contacto telefónico o por medio del grupo de WhatsApp. Ante robo, presentar denuncia en la inspección de policía más cercana.	Guía Coordinador Guía apoyo médico	Celular con minutos. Guía apoyo.
7	Alimento	Ahogamiento. Alergia. Intoxicación. Quemadura. Atragantamiento.	Baja	Medio	Dar atención primer respondiente. Trasladar a centro hospitalario cercano. Comunicar aseguradora.	Guía apoyo médico	Celular con minutos. Guía apoyo. Botiquín. Transporte disponible.
8	Desniveles del piso. Superficie lisa. Caída de ramas/árboles. Sitios de altura.	Caída. Golpe. Fractura. Lesión muscular. Enfermedad. Muerte.	Baja	Medio	Dar atención primer respondiente. Llamar a apoyos médicos o de emergencia locales. Traslado de participante a hospital. Ante muerte de participante, suspender actividad.	Guía apoyo médico	Celular con minutos. Guía apoyo. Botiquín. Transporte disponible.
9	Insectos o culebras venenosas. Perros sueltos.	Alergias o reacciones por picaduras o mordeduras.	Baja	Medio	Dar atención primer respondiente. Llamar a línea 123 o apoyos médicos o de emergencia locales. Traslado de participante a hospital. Ante muerte de participante, suspender actividad	Guía apoyo médico	Celular con minutos. Guía apoyo. Botiquín. Transporte disponible.
10	Exposición solar	Deshidratación. Insolación. Quemaduras. Dolor de cabeza. Subida o bajada de la tensión. Calambres.	Media	Bajo	Dar atención primer respondiente. Traslado de participante a hospital.	Guía apoyo médico	Guía apoyo. Botiquín. Transporte disponible.
11	Tormenta eléctrica	Electrocución.	Baja	Alto	Dispersar los participantes. Abandonar maletas. Hacer que los participantes se recojan el cabello. Alejarse de lugares con árboles. Dirigirse a casas cercanas. Dar atención primer respondiente. Llamar a línea 123 o apoyos médicos o de emergencia locales. Traslado de participante a hospital.	Guía apoyo médico	Celular con minutos. Guía apoyo. Botiquín. Transporte disponible.



12	Temblor/ Terremoto	Caída. Golpe. Fractura. Atrapamiento. Lesión muscular. Enfermedad. Muerte.	Baja	Alto	Dar atención primer respondiente. Llamar a línea 123 o apoyos médicos o de emergencia locales. Traslado de participante a hospital. Ante muerte de participante, suspender actividad	Guía apoyo médico	Celular con minutos. Guía apoyo. Botiquín. Transporte disponible.
13	Fuego	Quemaduras.	Baja	Medio	Dar atención primer respondiente. Llamar a línea 123 o apoyos médicos o de emergencia locales. Traslado de participante a hospital.	Guía apoyo médico	Celular con minutos. Guía apoyo. Botiquín. Transporte disponible.
14	Piscina	Ahogamiento.	Baja	Medio	Aplicar protocolo de salvamento acuático. Dar atención primer respondiente. Apoyos médicos o de emergencia locales. Traslado de participante a hospital.	Guía apoyo médico	Celular con minutos. Equipo salvamento Guía apoyo. Botiquín. Transporte disponible.

RECURSOS

Equipos	
Humano	
Físicos	
Logísticos	
Financiero	

INFORMACIÓN PARA EL USUARIO

Tiempo estimado de la actividad			
Clima		Categoría de la actividad	
Recomendaciones particulares para la salida			