

## ANEXO N° 2

### PROGRAMA DE MANEJO DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS DE LA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO

(En cumplimiento de lo establecido en el literal o) del artículo 10 del Reglamento de Seguridad para la Prestación del Servicio Turístico de Aventura)

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y EMERGENCIAS ASOCIADOS A LA PRÁCTICA DE LA ACTIVIDAD DE CADA MODALIDAD DE TURISMO DE AVENTURA

*(La Agencia de Viajes y Turismo deberá identificar y describir brevemente los riesgos críticos, menores y mayores para la prestación del servicio asociado a cada modalidad de turismo de aventura que desarrollará, considerando aspectos geográficos tales como características del lugar, espacio, altitud, clima, etc., u otros que en atención a la práctica de la modalidad de turismo de aventura se hayan identificado como frecuentes.)*

#### 2. PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

*(Considerando los riesgos identificados, la Agencia de Viajes y Turismo deberá indicar y describir brevemente los protocolos que implementará para atender las emergencias suscitadas durante la prestación del servicio, conforme al siguiente detalle:*

- a) *Los protocolos que implementará para comunicar y atender las emergencias que pudieran presentarse durante la prestación del servicio como resultado de riesgos menores, teniendo en consideración la ubicación geográfica, distancia, medios de transporte y canales de comunicación disponibles.*
- b) *Los protocolos que implementará para comunicar y atender las emergencias que pudieran presentarse durante la prestación del servicio como resultado de riesgos críticos y mayores, teniendo en consideración la ubicación geográfica, distancia, medios de transporte y canales de comunicación disponibles, relevando los protocolos a implementar en el caso de requerir la búsqueda, rescate y evacuación de las personas afectadas y los medios de contacto con entidades competentes para la búsqueda y rescate de personas (Policía Nacional del Perú, Cuerpo Nacional de Bomberos del Perú, y con la Red de Protección al Turista Nacional o Regional, según corresponda), así como con las entidades encargadas de prestar el auxilio y atención inmediata, tales como centros de salud, hospitales, clínicas cercanas, Cuerpo Nacional de Bomberos del Perú, etc.*
- c) *Señalar el o los nombres del personal que se encargará de coordinar la implementación de los protocolos establecidos.)*

#### 3. CONVENIOS CON ENTIDADES EXTERNAS

*(La Agencia de Viajes y Turismo deberá describir, de ser el caso, si cuenta con convenios suscritos con entidades públicas y/o privadas que le facilitarán apoyo en el proceso de manejo de riesgos y atención de emergencias.)*

#### 4. COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN

*(La Agencia de Viajes y Turismo deberá indicar los medios y periodicidad de las acciones de capacitación que facilitará a su personal en relación a los protocolos de atención de emergencias; así como los medios de comunicación que utilizará para que el personal contratado para conducir y asistir al turista durante la prestación del servicio tome conocimiento de los protocolos para la atención de emergencias.)*

\_\_\_\_\_  
Día/Mes/Año

\_\_\_\_\_  
*(Firma del Representante de la Agencia de Viajes y Turismo)*  
*(Nombres y Apellidos del Representante de la Agencia de Viajes y Turismo) (D.N.I./C.E./Pasaporte)*

Notas.-

1. Se entiende como riesgo la combinación entre la probabilidad de que ocurra un evento peligroso y la magnitud de sus consecuencias.
2. Los riesgos podrán ser clasificados como:
  - a. Críticos: aquellos que necesariamente deben ser controlados y en la medida de lo posible evadidos, por el perjuicio causado a la salud, medio ambiente, propiedad, etc. Ejemplos: marea alta, vientos inusuales, temperaturas muy bajas, etc.
  - b. Menores: aquellos considerados aceptables y tolerables debido a que sus niveles de impacto son mínimos. Ejemplo: piedras en un acceso,
  - c. Mayores: aquellos con alto nivel de impacto y daño al turista y al personal de la agencia de viajes y turismo, respecto a los cuales la agencia se encuentra impedida de eliminar o reducir el impacto (terremotos, derrumbes, deslaves, corrimientos de tierra, inundaciones, etc.).
3. La identificación de riesgos le permitirá establecer los protocolos para controlar y reducir las probabilidades de daño ocasionado a los turistas, al personal encargado de atender y conducir a los turistas y organizar las acciones para la atención de emergencias.
4. Se entiende como emergencia a todo acontecimiento que se presenta de manera abrupta como resultado de la prestación del servicio y de los riesgos asociados a la modalidad de turismo de aventura, que requiere de la implementación de acciones para evitar o minimizar los daños causados.
5. Se entiende como protocolo los procedimientos y/o instrucciones que se implementarán para la atención de emergencias.