

Diciembre de 2019

**PLAN DE DESARROLLO
ECOTURÍSTICO Y GESTIÓN
SOCIOAMBIENTAL
Sendero Cerro Guadalupe –
Cerro Aguanoso**

Contrato 124 - 2019

PROTOCOLO DE SEGURIDAD TURÍSTICA

Tabla de Contenido

PROTOCOLO DE SEGURIDAD TURÍSTICA CERRO AGUANOSO	SENDERO CERRO GUADALUPE – 4
1. Justificación	4
2. Objetivos	5
2.1 Objetivo General.....	5
2.2 Objetivos Específicos	5
3. Alcance	5
4. Generalidades.....	6
4.1 Marco Jurídico	6
4.2 Estado del Arte	8
4.3 Marco Conceptual	10
4.4 Marco Teórico	11
4.4.1 Seguridad Turística	11
4.5 Antecedentes	13
5. Generalidades en Seguridad.....	14
5.1 Principios Fundamentales de la Seguridad.....	14
5.2 Gestión de la Seguridad	14
5.3 Premisas de Seguridad Turística.....	14
5.4 Mapa Referencial del Formato.....	15
5.5 Riesgos en el Sendero Cerro Guadalupe – Cerro Aguanoso.....	17
5.5.1 Características del Sendero	17
5.5.2 Entidades que tienen competencia en el sendero en materia de seguridad y Seguridad Turística.....	19
5.5.3 Protocolos de Visita. Información, Normas de Prevención y Comportamiento	22
5.6 Recomendaciones Previas	22
5.7 Recomendaciones Especiales.....	23
5.8 Recomendaciones para el Transcurso del Recorrido	23
5.9 Protocolo de Prevención en Salud.....	24
5.10 Manejo de Residuos	24
5.11 Calentamiento Físico	25
5.12 Identificación de riesgos	28
6. Secuencia Operativa – Flujogramas de Procedimientos	31
6.1 Seguridad Pública	32
6.2 Seguridad Social	36

6.3 Seguridad Médica.....	37
6.4 Seguridad Ambiental	47
7. Recomendaciones	55
8. Bibliografía.....	58

Tabla de Ilustraciones

<i>Ilustración 4-1 Mapa seguridad área centro</i>	<i>9</i>
<i>Ilustración 4-2 Mapa seguridad área sur.....</i>	<i>10</i>
<i>Ilustración 5-1 Mapa de localización Sendero Cerro Guadalupe – Cerro Aguanoso.....</i>	<i>17</i>
<i>Ilustración 6-1 Punto de encuentro 1 – Zona acogida</i>	<i>50</i>
<i>Ilustración 6-2 Punto de encuentro 2 – Parqueadero</i>	<i>50</i>

Índice de Tablas

<i>Tabla 5-1 Características del Sendero.....</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 5-2 Entidades y su Función en Seguridad.....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 5-3 Actividades de Calentamiento Físico</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 5-4 Sesiones de Ejercicio sugeridas</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 5-5 Identificación de Riesgo</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 6-1 Significado de los Símbolos del Flujograma.....</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 6-2 Seguridad Pública</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 6-3 Seguridad Social.....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 6-4 Seguridad Médica.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 6-5 Seguridad Ambiental</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 7-1 Acciones y/o recomendaciones a tener en cuenta.....</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 6-7 Formato para Informe de Eventualidades</i>	<i>57</i>

PROTOCOLO DE SEGURIDAD TURÍSTICA

SENDERO CERRO GUADALUPE – CERRO AGUANOSO

Cuando se habla de una estrategia de seguridad se relaciona con el hecho perceptible de sentir el acompañamiento de la Policía, teniendo en cuenta que, históricamente los senderos de la ciudad han presentado episodios de inseguridad y riesgo para quienes los caminan debido a las condiciones topográficas, cualidades de vegetación y evidencia de grupos existentes que hacen presencia con fines delictivos. Sin embargo, existe otra visión de seguridad que emerge desde aquel tejido de comunidad que cierra filas en torno a sus escenarios de naturaleza, tejido que incluye la participación activa de líderes y actores claves, que unidos por un cometido común en el que estos espacios y sus áreas de influencia se convierten en fuentes de oportunidades, dinamizadores socioeconómicos que les permiten crecer conjuntamente y en equilibrio con los ecosistemas.

El Sendero Cerro Guadalupe – Cerro Aguanoso es una propuesta de sendero ecológico de 1,68 km hasta la cima del Aguanoso y de 4,69 km para el circuito completo (cima – carreteable – vía pavimentada – Santuario). Ubicado en la localidad de Santa Fe, Inicia con el recorrido en el Santuario de Nuestra Señora de Guadalupe por la zona natural hasta el Cerro El Aguanoso considerado el más alto de la ciudad. En el sitio se involucra la comunidad de Vendedores del Santuario y se contempla una zona de gran valor ambiental y paisajístico que hacen parte de la Reserva Forestal Protectora Bosque Oriental de Bogotá. Con un grado de dificultad media, más representativos de la ciudad.

Para la construcción efectiva de este protocolo se estableció como base el documento de Recomendaciones para hacer recorridos seguros en el Sendero Quebrada Las Delicias, generado en el año 2018 por el Instituto Distrital de Turismo - IDT, en el programa de Cultura Turística, donde se desarrolló el componente de Seguridad Turística.

1. Justificación

Considerando que la seguridad es una de las condiciones fundamentales para el fortalecimiento de la competitividad del turismo en Colombia y aspecto primordial para el posicionamiento del turismo de Naturaleza en Bogotá y los Cerros Orientales como destino ecológico líder en la región central, a continuación, se relacionan las líneas de abordaje que deben ser tenidas en cuenta en el plan de seguridad turística.

En el sendero Cerro Guadalupe – Cerro Aguanoso se propende no solo por la integralidad del plan de seguridad turística para el buen desarrollo de la actividad turística en el mismo, sino por mantener la atenta disposición ante la articulación y consolidación con las entidades gubernamentales tanto estatales como distritales, es el caso del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el Viceministerio de Turismo, El Instituto Distrital de Turismo, la Secretaría Distrital de Seguridad, justicia y convivencia, entre otras.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), un plan de seguridad turística integral conduce a la aplicación de estrategias y programas concretos en un nivel de gobierno nacional; definiendo los principios, finalidades y objetivos de la seguridad de los turistas y las responsabilidades de los organismos locales en la ejecución del mismo e igualmente viabilizar los acuerdos sobre la asignación de recursos para el cumplimiento de sus objetivos.

El Plan de Seguridad Turística Integral en los Destinos debe abordar e interactuar en las siguientes áreas:

1. Definición de riesgos turísticos potenciales según tipos de viajes, localizaciones y sectores afectados.

2. Detección y prevención de delitos contra turistas.
3. Protección de turistas y residentes contra el tráfico de drogas.
4. Protección de sitios e instalaciones turísticos contra actos ilícitos.
5. Establecimiento de directrices para los operadores de las instalaciones turísticas en caso de que se produzcan dichos actos.
6. Responsabilidades en el trato con la prensa y otros medios de comunicación en el país y el exterior.
7. Información para la industria turística local sobre cuestiones de seguridad.
8. Organización de un gabinete de crisis en caso de catástrofe natural u otra emergencia.
9. Adopción de normas y prácticas de seguridad en las instalaciones y sitios turísticos en cuanto a protección contra incendios, robos, higiene y requisitos sanitarios.
10. Establecimiento de reglamentos de responsabilidad en empresas turísticas.
11. Estudio de los aspectos de la seguridad en la concesión de licencias para establecimientos de alojamiento, restaurantes, empresas de taxis y guías de turismo.
12. Provisión al público de documentación e información apropiadas sobre seguridad para viajeros a su entrada o a su salida de los destinos.
13. Elaboración de políticas nacionales sobre salud de los turistas, incluido el establecimiento de sistemas de notificación sobre los problemas que en este campo encuentren los turistas.
14. Creación de seguro turístico y seguro de asistencia en los viajes.
15. Promoción, acopio y difusión de estadísticas de investigación fiables sobre delitos contra los viajeros.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Aumentar la seguridad de los visitantes y actores del Sendero Cerro Guadalupe – Cerro Aguanoso, mediante acciones preventivas, de acción, de evaluación y de seguimiento frente a los riesgos que puedan amenazar el bienestar y el pleno disfrute de las actividades recreativas y culturales que constituyen la actividad turística.

2.2 Objetivos Específicos

- Encaminar acciones concretas de promoción de seguridad turística durante la planeación, los momentos previos y el desarrollo de los recorridos ecoturísticos en el Sendero Cerro Guadalupe – Cerro Aguanoso.
- Establecer protocolos claros frente a eventos que afecten la normalidad, el bienestar y el disfrute de los visitantes y diferentes actores en el desarrollo de las actividades turísticas del Sendero Cerro Guadalupe – Cerro Aguanoso.
- Fomentar una cultura de prevención, inicialmente en el sendero y en su entorno para posteriormente ser difundida y multiplicada en otros senderos de la ciudad.

3. Alcance

El Protocolo de Seguridad Turística para el Sendero Cerro Guadalupe – Cerro Aguanoso, pretende contrarrestar los factores de inseguridad que pueden afectar la actividad turística durante el desarrollo de la misma y a futuro, factores en los que se pueda tener incidencia o participación y en los que no, que requieren formación y entrenamiento mínimo o profundo, factores como públicos, sociales, médicos, ambientales, económicos, de servicios, de eventos, de movilidad entre otros.

Articulando acciones constantes con diferentes entidades nacionales, regionales, distritales y privadas que tienen actuación legal y política en el sendero y su entorno, del mismo modo incentivado la capacitación, actualización, el entrenamiento, los simulacros y la prevención.

Cabe señalar que la seguridad es una variable de valoración totalmente subjetiva, su percepción varía de acuerdo al segmento social del que se forma parte, con la edad, el origen, los objetivos propuestos por el visitante, las expectativas, el conocimiento previo, la experiencia, el estado de ánimo, incluso, a sucesos previos, entre muchos otros.

Se desea minimizar los efectos de la percepción de inseguridad.

La evaluación y el seguimiento permitirán obtener estadísticas y mediciones para analizar el alcance y la eficiencia de las diversas acciones tomadas, verificar el aporte de los responsables y aprobar o no las diferentes actuaciones en pro del fortalecimiento o la reorientación de los componentes de plan de seguridad turística y su eventual mejora.

En este momento existe una orden de servicios en ejecución por parte de la Policía Nacional para la atención de vigilancia y seguridad para el Santuario de Guadalupe. Se recomienda la ampliación del servicio a lo largo del sendero para fortalecer el esquema de seguridad para todo el sector.

4. Generalidades

4.1 Marco Jurídico

Constitución Política de Colombia de 1991:

Artículos 8 y 95: Obligación del Estado y de las personas de proteger las riquezas naturales y culturales.

Artículos 44 y 52: Reconocimiento de las actividades de aprovechamiento del tiempo libre (como el turismo), como derecho de todas las personas.

Artículo 67: Definición de la educación como función social y desde allí el acceso a los bienes y valores de la cultura, dando paso a la interacción de la actividad turística como conector de la educación y la cultura.

Artículos 63 y 72: Protección de los bienes de uso público, el patrimonio arqueológico y otros bienes culturales que conforman la identidad nacional pertenecen a la nación, son inalienables, inembargables e imprescriptibles, representa un aspecto que refuerza la realización de actividades turísticas.

Artículos 79 y 80: El concepto de desarrollo sostenible está planteado en la garantía del derecho de todas las personas tiene de gozar de un ambiente sano y en la obligación del Estado de 'proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines' y en 'planificar el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales...' y prevenir los factores que ocasionen riesgos a su conservación o conduzcan a su deterioro.

Artículo 82: Protección y destinación al uso común del espacio público, el cual prevalece sobre el interés particular, al tiempo que determina la participación de las entidades públicas en la plusvalía que genere su acción urbanística, apoya la calidad en los destinos turísticos.

Artículo 300: Facultad a las asambleas departamentales para expedir disposiciones para la planeación, desarrollo económico y social del turismo, constituye el marco para dirigir el desarrollo turístico con sentido económico y social, es decir en armonía con estos campos

Ley 300 de 1996, Congreso de la República, del 30 de julio de 1996:

Reconocimiento de la industria del turismo como industria de servicios, de libre iniciativa privada, libre acceso y libre competencia y esencial para el desarrollo social y económico del país y en especial para las entidades territoriales, regiones y provincias, por lo cual es la referencia legal más importante en este campo (artículos 1 y 2).

Principios del Turismo:

- Concertación
- Coordinación
- Descentralización
- Planeación
- Protección del medio ambiente
- Desarrollo social
- Libertad de empresa
- Protección al consumidor
- Fomento

De la misma manera, el Código Ético Mundial para el Turismo al definir los valores que impulsan las acciones de los actores y del desarrollo turístico, da una preponderancia fundamental a la seguridad en sus diferentes componentes.

- Encaminar la misión de las autoridades públicas en asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes. Prestando especial atención a la seguridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad.
- Sancionar con severidad los atentados, agresiones, secuestros o amenazas dirigidos contra turistas o trabajadores del sector turístico, así como la destrucción intencionada de instalaciones turísticas o de elementos de patrimonio cultural o natural.
- Exhortar a los turistas y visitantes que, en sus desplazamientos por los espacios turísticos, eviten todo acto criminal o considerado delictivo por las leyes locales, y cualquier tipo de agresión en contra de la población local y el entorno del lugar.
- Promover la abstención de cualquier tipo de tráfico de drogas, armas, antigüedades, especies protegidas, y productos y sustancias peligrosas o prohibidas por las reglamentaciones nacionales.

Ley 679 de 2001: **Estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución Política y las demás normas complementarias.**

Artículo 16 y Resolución No. 0119 de 2002: Elaboración de códigos de conducta ante el Ministerio de Desarrollo para proteger a los menores de edad de toda forma de explotación y violencia sexual originada por turistas nacionales o extranjeros.

Advertencia:

En Colombia la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA) es un delito severamente penalizado.

La violencia física sexual, psicológica, la Trata de Personas, y ESCNNA son delitos graves en Colombia y se castigan con penas severas.

El que ofrece, vende, trafica o induce, hasta el que acepta, solicita, compra y utiliza el cuerpo de un niño, niñas o adolescentes, puede acarrearle una pena hasta de 32 años de cárcel. Si alguien le hace este tipo de ofrecimiento al igual de material de abuso infantil, denúncielo a la línea de emergencia 123.

4.2 Estado del Arte

Plan de Seguridad Sendero de Las Mariposas

El estudio de impacto ambiental, diseños técnicos detallados y factibilidad del sistema contra incendios y de las estructuras especiales del proyecto Sendero de Las Mariposas, que dan como resultado el “Plan de Recreación Pasiva y Modelo de Operación” para el Sendero de las Mariposas, estudio desarrollado dentro del 2017 y 2019, permiten entender la seguridad turística de los tramos que hacen parte de este sendero, expresados en las temáticas:

Plan de Seguridad

- Plan de seguridad física del visitante
 - Antecedentes
 - Estrategia
 - Infraestructura
 - Mapas de seguridad

- Sistema integrado de gestión
 - Descripción sistema integrado de gestión
 - Seguridad y salud en el trabajo – SST
 - Gestión ambiental
 - Consideraciones
 - Plan de emergencias
 - Estructuración del sistema para la atención y control de incendios forestales - GESTIÓN DEL RIESGO

Dentro de las actividades desarrolladas se cuenta como referentes:

La ejecución de varias reuniones y sesiones de trabajo en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, con el concurso de la Policía Metropolitana de Bogotá y el Ejército Nacional, se sentaron las bases de la estrategia a implementar.

Teniendo presente el alcance de cada institución, se definió que la Policía se encargaría de atender la parte urbana y algunos puntos de la Franja de Adecuación, (el Sendero Quebrada Las Delicias inicia en zona urbana y cuenta con espacios importantes dentro de la franja de adecuación) para lo cual se requiere, con base a la experiencia adquirida mediante el despliegue de las distintas órdenes de servicio actuales en Cerros (La Vieja, Las Delicias, Las Moyas y San Francisco – Vicachá), la realización de un diagnóstico de seguridad para los distintos puntos de acceso de todas las Unidades de Paisaje y su área de influencia, el cual consiste en la identificación de los puntos sensibles en los cuales existe algún riesgo contingente, para la disposición de profesionales y auxiliares de la Policía en dichos lugares (binomios combinados), de tal manera que se pueda fortalecer la reacción a posibles situaciones inesperadas.

Por su parte y gracias a la experiencia del Ejército Nacional en los territorios rurales y las Reservas Naturales, y teniendo en cuenta la extensión y magnitud del Sendero de Las Mariposas, se contempló su acompañamiento en la zona de reserva, mediante la instalación de seis (6) núcleos de distribución y veintitrés (23) puntos de seguridad (PS).

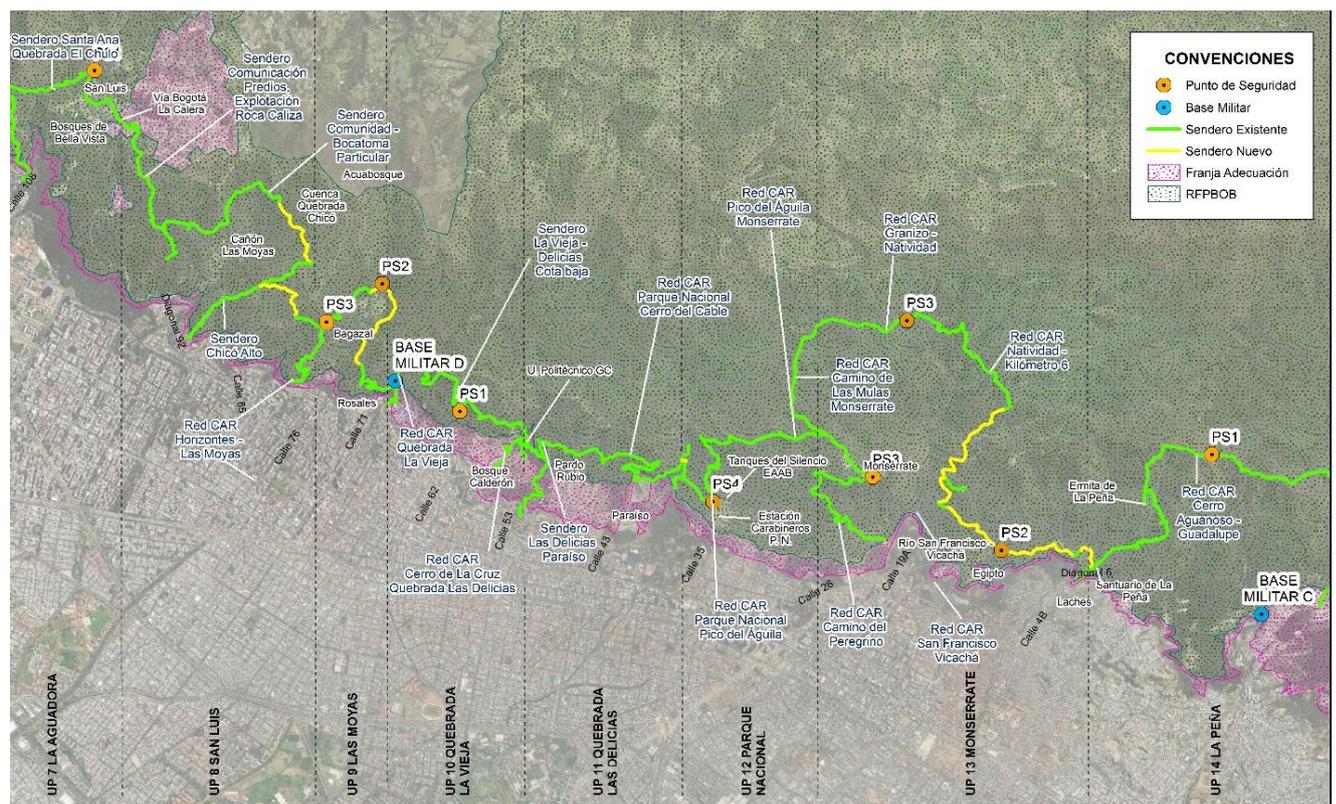
Es importante resaltar que, cada Unidad de Paisaje tendrá su plan estratégico, escenario que se revisará y planificará de manera detallada en las fases de construcción y ejecución del Modelo de Operación. Por ahora y tal como quedó definido en las últimas reuniones, se asignaron las tareas tendientes a la puesta a punto de estos componentes, específicamente, la Policía a la revisión y diagnóstico de seguridad de los puntos de acceso, el Ejército a la planificación del despliegue y la Secretaría de Seguridad a la revisión de lo pertinente para la construcción de la infraestructura requerida.

Por otra parte, se tiene en cuenta el caso del sendero del Ecobarrio Corinto, en San Cristóbal sur, en el que la comunidad organizada y luego de un trabajo conjunto con la institucionalidad, lograron intervenir y adecuar el sendero, convirtiéndolo en un aula ambiental con varias estaciones (vivero, salones de capacitación, compostera, etc.). Es la misma comunidad quien lo opera y, para el caso de la seguridad se ha consolidado la figura de custodios del territorio, jóvenes que se encargan de velar por la tranquilidad y seguridad de los visitantes. El Sendero se constituye en una fuente de oportunidades para el barrio, lo que define una “frontera invisible” que permite que todos se encarguen de cuidarlo y protegerlo, alejando a quienes pretendan llevar a cabo actividades inapropiadas que pongan en riesgo a la comunidad en su conjunto.

Claramente, este ejemplo es un referente que establece un derrotero hacia donde sería maravilloso transitar y que es posible de replicar, escenario que exige, como se ha planteado en varios puntos del presente estudio, el trabajo decidido, por parte de quien asuma la construcción y operación del Sendero de Las Mariposas, con las comunidades y sus distintos grupos de interés.

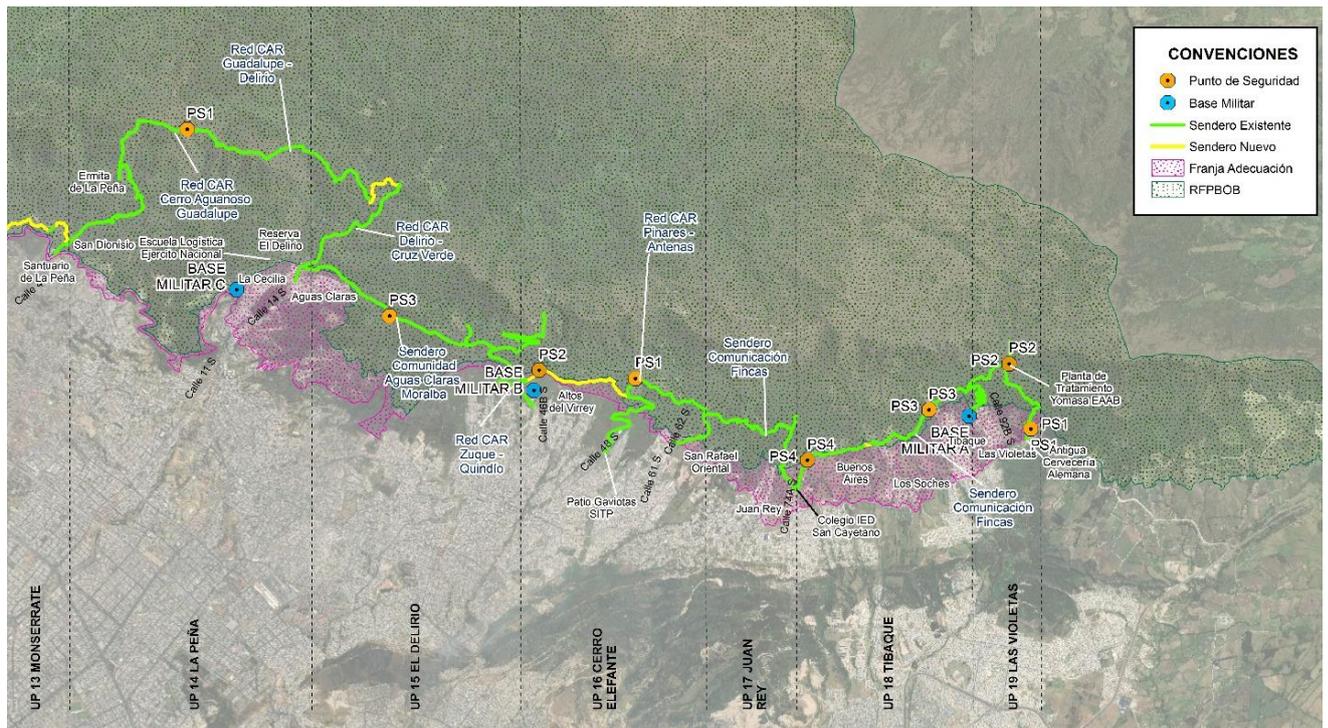
Con el fin de visualizar la localización de los puntos de seguridad requeridos de acuerdo con el Plan de Recreación Pasiva, en las ilustraciones 4-1 Mapa de seguridad área centro y 4-2 Mapa de seguridad área sur, se muestra la continuación del recorrido de acuerdo con el estudio para el Sendero de las Mariposas y la distribución de sus unidades de paisaje en lo requerido al sendero Cerro Guadalupe – Cerro Aguanoso.

Ilustración 4-1 Mapa seguridad área centro



Fuente: Consorcio Mariposas 2017.

Ilustración 4-2 Mapa seguridad área sur



Fuente: Consorcio Mariposas 2017.

Programa de Cultura Turística, Instituto Distrital de Turismo - Componente Seguridad Turística

En el año 2018, el Instituto Distrital de Turismo - IDT, en el programa de Cultura Turística, desarrolló el componente de Seguridad Turística y se generó un documento de Recomendaciones para hacer recorridos seguros en el Sendero Quebrada Las Delicias, del mismo modo se establecieron las bases para la elaboración del Protocolo de Seguridad Turística.

En este orden de ideas, se sientan las bases del Plan de Seguridad Ciudadana, en cumplimiento del Plan de Recreación Pasiva definido dentro del Plan de Uso Público de la Reserva Forestal Protectora Bosque Oriental de Bogotá – RPPBOB, en el que se definen conceptos clave para la comprensión de la propuesta del Protocolo de Seguridad Turística para el Sendero Cerro Guadalupe – Cerro Aguanoso y cuyo desarrollo se detalla a continuación.

4.3 Marco Conceptual

TURISMO: “las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros. Si no hay pernoctación, se consideran excursionistas. (Organización Mundial del Turismo OMT)

El turismo puede ser doméstico (turistas que se desplazan dentro de su propio país) o internacional. Este último es hoy por hoy una importante fuente de ingresos para muchos países.

Turista: “Es aquella persona que se traslada de su entorno habitual a otro punto geográfico, estando ausente de su lugar de residencia habitual más de 24 horas y realizando pernoctación en el otro punto geográfico y cumpliendo cinco factores como son el interés en un destino, el desplazamiento, la pernoctación (mínimo una noche y máximo un año), el gasto de dinero y el contacto con la comunidad anfitriona”. (fuente: <https://es.wikipedia.org/wiki/Turista>).

Visitante: El que viaja a un lugar fuera de su entorno habitual y no lleva a cabo en el destino una actividad remunerada por residentes. Entre los visitantes podemos distinguir a los turistas y a los excursionistas, y la única característica que los diferencia es si pernoctan o no en el destino.

Capacidad de carga: En el contexto del turismo en zonas naturales: nivel de explotación turística que una zona puede soportar asegurando una máxima satisfacción a los visitantes y una mínima repercusión sobre los recursos. Supone límites al uso de visitantes a partir del área promedio individual definida con base en variables (capacidad física, psicológica y ecológica) para determinar el total de visitas diarias posibles. OMT 1992.

Sendero: Es un camino más estrecho que la vereda, abierto principalmente por el tránsito de peatones y del ganado. Puede estar señalizado o no. Las señalizaciones pueden variar mucho, desde pequeños montones de piedras o mojonos hasta marcas de pintura y señales.

Seguridad turística: Es la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras

Protocolo: Mecanismo preciso de comportamiento. Documento marcadamente técnico y, a menudo complejo, que define la actuación ante el grupo de riesgos comunes a una mayoría de destinos turísticos.

4.4 Marco Teórico

El desarrollo de la actividad turística de un destino implica considerar básicamente la relación entre dos variables: la demanda - un turista o excursionista- y la oferta del destino.

De una parte, el turista presenta unas necesidades, por su parte los operadores ofertan productos turísticos con el propósito de satisfacer dichas necesidades. En el marco de esta relación consciente o inconscientemente el turista establece una escala de valores para seleccionar el destino, optando por el que establece mejores beneficios; donde la seguridad es una de las pautas principales para la toma de decisión.

El plan de seguridad ciudadana se refiere a un compendio de programas, instructivos o protocolos, para garantizar la seguridad física de los usuarios del sendero consistente en el análisis e identificación de los riesgos a los cuales podrían estar expuestos, esto, con el fin de determinar medidas de intervención o contingencias para cada uno de los riesgos e impactos identificados; dichas medidas están sujetas a la actualización permanente en atención a variables que influyen como el caso de orden público, la asistencia masiva de grupos escolares, la presencia migratoria de extranjeros, por mencionar algunas, lo que exige atención con la implementación de medidas específicas para cada situación.

4.4.1 Seguridad Turística

¿Qué es la Seguridad Turística?

Entendemos por seguridad turística la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras según los conceptos emitidos por la Organización Mundial del Turismo - OMT.

Involucra los siguientes aspectos:

4.4.1.1 Seguridad Pública

Sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto.

- Alteraciones del orden público y todo acto delictivos.

4.4.1.2 Seguridad Social

Sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino ante problemas sociales.

- Presencia de personas y/o actividades que puedan representar peligro o incomodidad.
- Discriminación.

4.4.1.3 Seguridad Médica – Salud

Sistema de prevención, emergencia y protección que permite la asistencia médica al visitante antes de viajar o durante su desplazamiento en el destino turístico.

- Situaciones de riesgo y emergencia por accidentes y cualquier alteración en la salud.

4.4.1.4 Seguridad Ambiental

Sistema enfocado a minimizar riesgos, pues en la mayoría de eventos no existe incidencia humana en el momento del evento pues son situaciones extraordinarias o de carácter meteorológico

- Eventos extraordinarios de origen natural.

4.4.1.5 Seguridad Gastronómica

Contempla hurtos en mercaderías, actos delictivos de los empleados contra los comensales, actos dolosos de los empleados contra otros compañeros, actos delictivos de los comensales contra el restaurante y seguridad alimentaria que incluye todas las actividades que se lleven a cabo en cualquiera de las etapas de la cadena alimentaria, desde la producción primaria hasta la comercialización y el consumo, pasando por la elaboración y el almacenamiento.

4.4.1.6 Seguridad Informativa

Sistema de comunicación que permite el conocimiento de la oferta del destino.

Es la variable de seguridad más fácil de resolver y de instrumentar; sin embargo, es la menos resuelta en los destinos turísticos. Se requiere de un sistema de recuperación de datos para la página web y las aplicaciones móviles.

4.4.1.7 Seguridad Económica

Sistema de reaseguro del viajero para prevenir riesgos desde la óptica económica.

Es necesario contar con un sistema de cobertura económica para el visitante ante casos de:

- Haberse quedado sin dinero, decide prolongar su estadía, tiene una emergencia, sustracción de dinero y valores, sustracción de bienes, pérdidas por defraudaciones y estafas extravío de dinero.

4.4.1.8 Seguridad de los Servicios Turísticos

Sistema que permita la protección del turista durante el desplazamiento por los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos (hotel, restaurante, agencia de viajes, etc.) del destino turístico.

Se trata de garantizar que los prestadores de servicios turísticos que reúnan estándares mínimos de calidad y seguridad. En virtud de lo anterior se deben considerar medios técnicos y de medidas organizativas tendientes a prevenir, reducir y controlar las distintas situaciones de riesgo para los turistas y los establecimientos.

Eventos de inconformidad por incumplimientos contractuales con prestadores de servicios turísticos.

4.4.1.9 Seguridad en Actos Públicos o Eventos

Sistema que permite la protección durante la realización o participación de actividades públicas, privadas y/o masivas deportivas, artísticas, recreativas, ambientales, festividades, etc. del visitante del destino.

- Situaciones ocurridas durante la planeación y/o montaje, la realización y las actividades posteriores como el desmonte de estructuras y equipos eléctricos y electrónicos.
- Accidentes por juegos pirotécnicos

Debe existir un plan de seguridad y un sistema de auditoria de vulnerabilidad presentado y aprobado por la entidad competente.

4.4.1.10 Seguridad Vial y de Transporte

La seguridad vial se entiende como el sistema de recursos humanos, medios técnicos, medidas organizativas y normas jurídicas tendientes a la protección de transeúntes y conductores, es decir de todos los usuarios de la vida pública.

La seguridad en el transporte público se dirige a trasladar al turista al punto de destino en el menor tiempo posible, con el menor costo económico, el mejor servicio, menor desgaste físico y en forma segura.

- Accidentes viales que afecten directa o indirectamente al turista
- Atrasos, complicaciones o incumplimiento por fallas mecánicas, desvíos, cierres, bloqueos e Inmovilización vehicular

4.5 Antecedentes

Por su parte, en el año 2018, el Instituto Distrital de Turismo - IDT, dentro del programa de Cultura Turística, desarrolló el componente de Seguridad Turística y se generó un documento de Recomendaciones para hacer recorridos seguros en el Sendero Quebrada Las Delicias, del mismo modo se establecieron las bases para la elaboración del Protocolo de Seguridad Turística. Esa hoja de ruta definió el desarrollo del presente estudio (referente para hacer los ajustes pertinentes a la realidad del Sendero Cerro Guadalupe – Cerro Aguanoso), que se centra en el análisis de los riesgos inherentes al Sendero Quebrada Las Delicias, riesgos que fueron identificados a través de un recorrido de reconocimiento que se llevó a cabo por parte de la Policía de Turismo, la Alcaldía Local de Chapinero, el Cuerpo de Bomberos de la localidad de Chapinero, la Gerencia de los Cerros Orientales, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, la Secretaría Distrital de

Seguridad, Justicia y Convivencia, la Secretaría Distrital de Gobierno, la Secretaría Distrital de Salud y el Instituto Distrital de Turismo. Por otro lado, se tuvo en cuenta la experiencia en el la participación del desarrollo de estrategias de seguridad en el entretanto de las Mesas de Seguridad para Cerros Orientales (Alcaldía Mayor) en los últimos 5 años, así como en el acompañamiento y soporte a la EAAB en la gestión de los senderos en predios de la Empresa.

5. Generalidades en Seguridad

5.1 Principios Fundamentales de la Seguridad

- La seguridad es un bien intangible que solo se materializa en toda su dimensión cuando falla.
- La valorización de la seguridad aumenta a medida que aumenta la distancia del lugar de residencia habitual.
- Calidad y seguridad son variables subjetivas que se encuentran presentes siempre en las necesidades del turista.
- Ningún lugar del mundo tiene calidad o seguridad total, pero ambas se convierten en una ventaja competitiva fundamental para diferenciarse en el mercado.
- Se debe comprender que no se puede proteger a todas las personas y bienes, en cualquier momento y contra cualquier circunstancia que se presente.
- Si no hay seguridad, difícilmente hay calidad.
- El objetivo es apuntarle a una mejora continua en la gestión de la calidad y la seguridad.

5.2 Gestión de la Seguridad

La seguridad es una gestión continua que requiere:

- Definir criterios e indicadores
- Disponer de estructuras
- Definir responsabilidades
- Establecer procedimientos
- Diseñar procesos
- Disponer de recursos

5.3 Premisas de Seguridad Turística

Lo expuesto plantea que toda estrategia de seguridad en un destino turístico debe considerar dos premisas:

A. La seguridad del visitante.

Se debe resolver los problemas del visitante en los tres momentos de su viaje: antes del inicio del mismo, al inicio y durante el viaje y por último en el destino.

B. Contribuir a posicionar los destinos en el mercado con una imagen de seguridad.

Ante el acontecimiento de distintos casos delictivos, un destino turístico puede presentar una imagen en el mercado de "destino inseguro", posicionamiento que suele causar una

desvalorización del mismo en el mercado y que la demanda lo margine en la elección como su destino vacacional.

Estadísticas de contextualización en seguridad

Un estudio del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de 2018 reveló que el aumento del 7.6% de visitantes extranjeros en ese año, corresponde a la percepción de seguridad que brindó la firma de los acuerdos de paz en septiembre de 2016, del mismo modo ProColombia manifestó para medios de la BBC en 2018, que no se puede desligar el inusual aumento de turistas con los avances logrados por el país en materia de pacificación del conflicto armado.

También el MinCit afirma que el comportamiento del turismo receptor en Colombia sigue manteniendo una fuerte dinámica de crecimiento y confirmó que existen cifras que confirman el dinamismo del turismo receptivo, pues el crecimiento de turistas en Colombia sigue por encima del promedio mundial de 6% y regional de 3%”.

Según la Investigación “Encuesta de Viajeros en Bogotá 2018” realizada por el Observatorio de Turismo Instituto Distrital de Turismo – IDT, Entre 2015 y 2018 aumentó en 58,5% la llegada total de turistas a la ciudad, pasando de 8.152.263 en 2015 a 12.923.975 en 2018. Aumentando en un 34,9% la llegada de turistas internacionales a la ciudad, pasando de 1.392.498 en 2015 a 1.878.537 en 2018 y el aumento de turistas nacionales fue de un 63,4%, Pasando de 65.759.765 en 2015 a 11.045.438 en 2018.

Así mismo, se evidenció que para el 54.2% de los turistas extranjeros la principal motivación de su visita fueron las vacaciones, ocio y recreación, donde las principales actividades que motivaron su visita fueron en su orden: Biciturismo, Ecoturismo, Aviturismo y Gastronomía.

En relación con las actividades desarrolladas, los escenarios de naturaleza fueron visitados por turistas que realizaron actividades relacionadas al biciturismo así: 15.3% de los turistas internacionales visitaron estos escenarios y un 16.4% de turistas nacionales.

Por último, según esta encuesta, acorde a su experiencia de visita, el 91.4% de los turistas internacionales manifestaron su deseo de volver a visitar Bogotá, mientras que los nacionales lo harían en un 94%.

Si bien estas cifras revelan que el turismo en Bogotá está en evidente crecimiento, es importante tener en cuenta las cifras de entidades que estudian el comportamiento en materias de seguridad en Bogotá, como la Policía Metropolitana y la Fiscalía General de la Nación, las cuales informaron que en el año 2019 se presentó la tasa de homicidios más baja en los últimos 40 años, de 12.7 por cada 100.000 habitantes, muy por debajo de ciudades como Medellín, Cali y Barranquilla.

Estas cifras pueden motivar la promoción de diferentes atractivos de la ciudad, pero se debe tener en cuenta las estadísticas en diferentes tipos de delitos, según cifras reveladas por el programa “Bogotá como vamos” de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el 60% de los actos delictivos en contra de la ciudadanía corresponden a atracos y el 41% están relacionados a la drogadicción, que tan solo el 42% de la ciudadanía denuncia estos actos y que el hurto a personas creció en un 17% en el 2019 donde la localidad con el mayor número de denuncias por este delito es Chapinero.

5.4 Mapa Referencial del Formato

Como referente para el presente documento se incluye el mapa del Sendero Cerro Guadalupe – Cerro Aguanoso, así como la distribución de sus tramos:

Sendero Tramo 1 | 1,33 km - ingreso hasta el Bosque de Pinos (transición a páramo)

Características: el sendero inicia en el parqueadero del Santuario de Nuestra Señora de Guadalupe, y transcurre por un camino amplio debido a su cobertura vegetal representada por parches de bosque de especies introducidas como Pino y Acacia, lo que, sumado a algunos tramos de roca, permite un flujo considerable de visitantes. En algunos puntos, el trazado se intercala con franjas de vegetación nativa de bosque alto andino en proceso de regeneración. La presencia de ojos (afloramientos) de agua en la parte intermedia del recorrido, antes de llegar al páramo, reafirma la importancia de este ecosistema de montaña en el aprovisionamiento y regulación hídrica. El recorrido de este tramo termina en el Bosque de Pinos que define la transición al ecosistema de páramo. Desde este punto se puede retornar al Santuario.

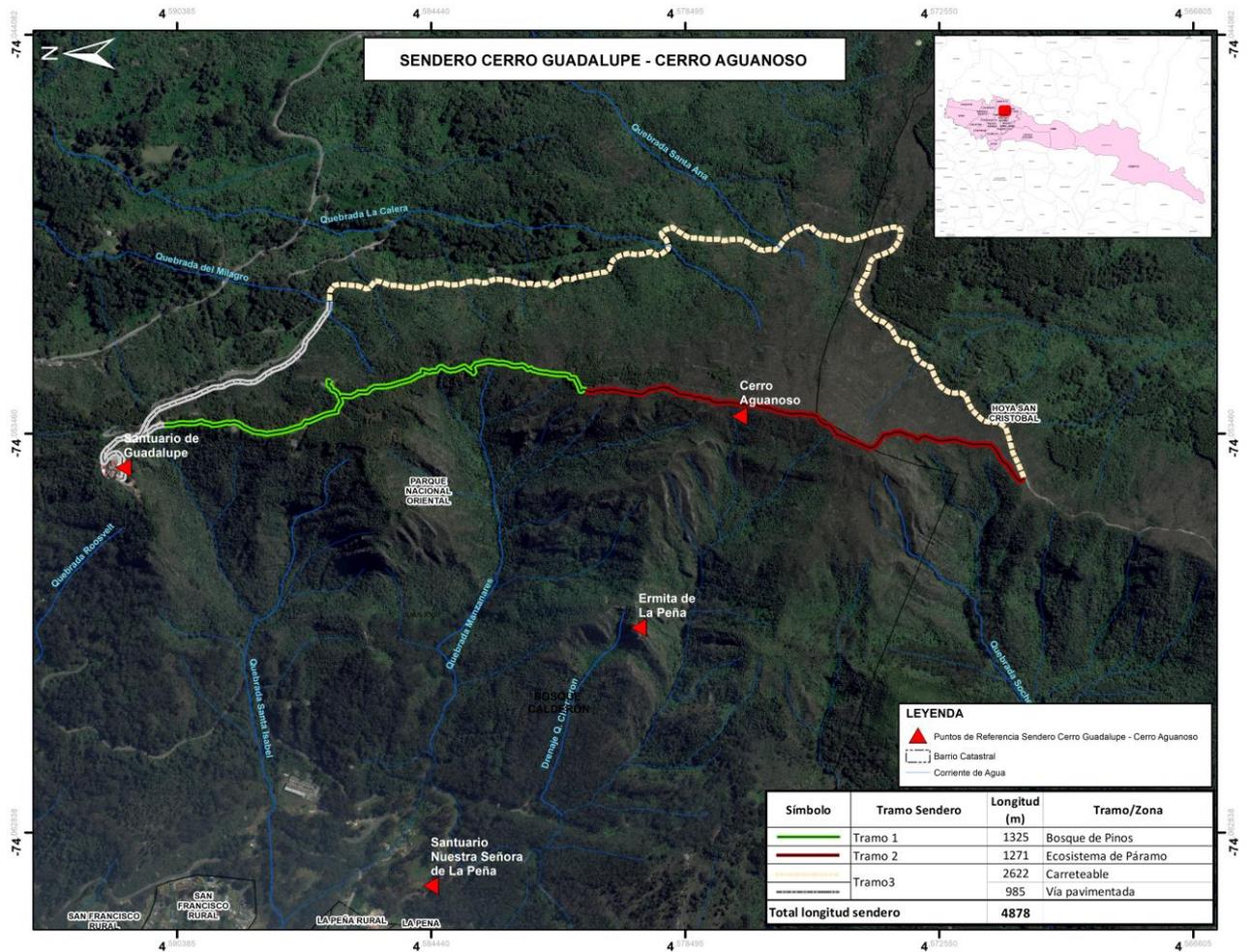
Sendero Tramo 2A | 0,35 km - Bosque de Pinos hasta la interconexión con el sendero de La Peña
Tramo 2 completo | 1,27 km - Bosque de Pinos hasta el carreteable

Características: desde el Bosque de Pinos el sendero se estrecha al ingresar en el ecosistema de páramo, en el que se pueden apreciar encenillos, frailejones, pega moscos, chites y toda una variedad de especies nativas, así como camaleones de páramo, mariposas y algunas especies menores de insectos. Rumbo a la cima del Aguanoso, el trazado se encuentra con el sendero peregrino que viene desde el Santuario de Nuestra Señora de La Peña (costado occidental), el cual tiene un ascenso de dificultad alta y que pasa por las ruinas de la ermita de La Peña (panorámica espectacular), atravesando bosques de pinos, chusques, y un tramo de roca muy pendiente. Desde la interconexión se puede retornar al Santuario, aunque por consideraciones del ancho y el terreno frágil se aconseja continuar hacia la cima del Aguanoso y de ahí descendiendo en sentido sur por un sendero de roca hasta llegar al carreteable.

Sendero Tramo 3 | 2,62 – carreteable – vía pavimentada | **0,98 vía** pavimentada - Santuario

Características: desde la intersección con el carreteable que en el sentido sur conduce a una torre eléctrica, se continua hacia el noroccidente por un hermoso camino provisto de relictos de bosque nativo, pleno de colores, ojo (afloramientos) de agua, algo no muy normal para un carreteable, lo que lo hace un recorrido maravilloso que plantea la posibilidad de convertirse en un escenario para el disfrute de las familias, gracias a su bajo nivel de dificultad. Es un aula ambiental a cielo abierto que se abre paso en el cañón del río San Francisco – Vicachá (entre los Cerros de Guadalupe y Monserrate), apto para la investigación y la educación ambiental. Una vez se llega a la vía pavimentada luego de atravesar bosques de cipreses, por este corredor se toma el camino de regreso al Santuario de Nuestra Señora de Guadalupe.

Ilustración 5-1 Mapa de localización Sendero Cerro Guadalupe – Cerro Aguanoso



Fuente: Consorcio Mariposas 2017.

5.5 Riesgos en el Sendero Cerro Guadalupe – Cerro Aguanoso

5.5.1 Características del Sendero

El sendero se encuentra ubicado en la localidad No. 3 de Santafé, cercano a los barrios La Peña y Los Laches y a la vereda El Verjón Alto. Hace parte de la Reserva Forestal Protectora del Bosque Oriental de Bogotá (RFP-BOB) que conocemos como “Cerros Orientales”. Este sendero comunica los Cerros Guadalupe y El Aguanoso, éste último es uno de los más altos de Bogotá.

Tabla 5-1 Características del Sendero

DATOS GENERALES DEL ÁREA	
Nombre	Cerro de Guadalupe – El Aguanoso
Departamento	Cundinamarca
Municipio	Bogotá D.C.

Vereda – localidad	Santa Fe
Dirección - ubicación	Km 6.7 Vía Choachí + 2.2. km Santuario de Guadalupe
Teléfono de emergencias	123
Tipo de acceso	Peatonal
CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS	
CLIMA	
Temperatura	11 °C (T° media anual)
Precipitación	1.600 mm (Pp total anual)
Humedad	90 % (promedio anual)
CONDICIONES DE VISITA	
Días / horario	Teniendo en cuenta que el Sendero aún no se encuentra en operación, se incluye el horario de atención del Santuario sábados, domingos y festivos de 9:00 am a 3:00 pm.
Tipo de acceso (restringido, permanente)	Restringido
Manejo de tarifas y descripción	No Aplica
Actividades a desarrollar en el área	<ul style="list-style-type: none"> – Educación ambiental (charlas y talleres en el aula ambiental) – Ejercicios y gimnasia – Experiencias místicas – Fotografía y video – Investigación – Observación de ecosistemas (apreciación e identificación de especies de flora y fauna) – Observación de fauna – Observación de flora – Senderismo – Interacción artística y cultural – Eventos culturales y artísticos – Turismo religioso y peregrinaciones – Acceso en bicicleta
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	
Longitud del sendero	1,3 km - hasta el Bosque de Pinos (transición a páramo) 1,6 km - hasta la cima del Aguanoso 4,9 km - circuito completo cima Aguanoso - carretable - vía pavimentada - Santuario
Tiempo de duración	2 horas - ida y vuelta hasta el Bosque de Pinos 3,5 horas - ida y vuelta hasta la cima del Aguanoso 5,5 horas - circuito completo
Altura máxima	3.550 msnm

Altura mínima	3.169 msnm
Desnivel de ascenso positivo aproximado	Medio > 300 m
Grado de dificultad	Medio
Punto de inicio	<p>Puntos sugeridos de encuentro:</p> <p><u>En transporte de servicio especial o particular:</u> La Av. Circunvalar a la altura de la Universidad Distrital (Cra. 5 este con calle 15) – Inicio vía Choachí. Se toma desde allí la vía hacia el municipio de Choachí Cundinamarca y en el Km 6.7 se toma la vía a la derecha (señalizada) a Guadalupe, son 2.1 km de vía en ascenso apta para cualquier tipo de vehículo. (15 min.) Llegando al parqueadero a 250 m del santuario.</p> <p><u>En transporte Público:</u> de lunes a domingo se tiene la opción de la ruta del SITP 14-6 El Verjón, desde la Estación de Transmilenio Bicentenario (Cra. 10 con calle 6) hasta el km 6,7 vía Choachí. Donde se encuentra el desvío hacia Guadalupe, son 2,1 km hasta el Santuario.</p> <p>Los días domingos hay servicio de transporte público desde la Cra. 10 con calle 6. Hasta el santuario. De 6:00 a.m. a 4:00 p.m.</p>
Punto de llegada	Santuario de Nuestra Señora de Guadalupe

Fuente: Ecosimple - 2019

5.5.2 Entidades que tienen competencia en el sendero en materia de seguridad y Seguridad Turística

Tabla 5-2 Entidades y su Función en Seguridad

ENTIDAD	FUNCIONES RELACIONADAS CON LA SEGURIDAD
ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE	Encargada de hacer cumplir las normas de licencias de construcción, uso del suelo, control de ruido, funcionamiento de establecimientos comerciales y tarifas de parqueadero. Adicionalmente, es la encargada de la reparación y mantenimiento de vías secundarias y terciarias de la localidad.
POLICÍA NACIONAL	Mantener el orden público, velar por las libertades, prevenir la delincuencia y organizar la seguridad.
POLICÍA DE TURISMO	<p>Adelantar labores de vigilancia y control de los atractivos turísticos.</p> <p>Atender labores de información turística, orientar a los turistas y canalizar las quejas que se presenten.</p> <p>Apoyar investigaciones.</p> <p>Controlar proveedores de turismo.</p>

DEFENSA CIVIL	<p>Prevención de los desastres y calamidades. Ejecución de planes, programas, proyectos y acciones del Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastre. Gestión y control de desastres y calamidades. Colaborar con las autoridades en actividades cívicas que contribuyan a la conservación de la seguridad. Realizar labores de búsqueda y rescate, Primeros Auxilios, clasificación y transporte de heridos.</p>
BOMBEROS	<p>Hacer acompañamiento a la comunidad y entidades en la elaboración de:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Planes de Emergencia. – Planes de prevención y preparación para el manejo de emergencias y desastres. – Protocolos de intervención para el manejo de emergencias y desastres <p>Atender emergencias causadas por la naturaleza como son los terremotos o inundaciones, o por el descuido o la imprudencia de los hombres, como sucede con muchos incendios, accidentes y derrame de sustancias peligrosas.</p> <p>Atender incendios en áreas naturales, apagar incendios, evitar la aparición o propagación del fuego,</p> <p>Rescatar personas y animales y proteger los bienes de los incendios.</p>
GUÍAS DE TURISMO	<p>Prestación profesional planificada de servicios de guianza turística.</p> <p><i>Orientar, conducir, instruir y asistir</i> a los turistas, dentro del recorrido establecido.</p> <p>Proveer y vigilar el cumplimiento de las normas de seguridad y conservación del sendero.</p>
ASOCIACIÓN DE VENDEDORES DEL SANTUARIO DE GUADALUPE	<p>Apoyar los procesos y protocolos que velen por la seguridad de sus asociados y usuarios de los diferentes servicios del Santuario.</p> <p>Acatar las normas de seguridad impartidas por las diferentes entidades que trabajan para tal fin.</p>
ARQUIDIÓCESIS DE BOGOTÁ	<p>Apoyar los procesos de evangelización mediante la implementación de un SGC que permita la satisfacción de los usuarios para garantizar: Protección social de los sacerdotes, asistencia oportuna, disponibilidad de infraestructura adecuada, generación de la cultura de planeación, evaluación y mejoramiento continuo, centralización de la comunicación e información y unificación de trámites documentales.</p>
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	<p>Presentar iniciativas en materia de seguridad y administración de justicia, tendencias a prevenir, conservar y establecer el orden público, así como coordinar con los</p>

	<p>diferentes organismos municipales, departamentales y nacionales, todo lo relacionado con la materia.</p> <p>Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.</p>
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD JUSTICIA Y CONVIVENCIA	<p>Formular y liderar la implementación de la política pública distrital para el mejoramiento de la seguridad, convivencia y acceso a la justicia en Bogotá.</p> <p>Diseñar e implementar acciones que permitan controlar y prevenir el delito, mejorar la convivencia en Bogotá, aumentar la confianza en las autoridades y generar una mayor corresponsabilidad ciudadana en la gestión de la seguridad y la convivencia.</p> <p>Integrar física y tecnológicamente las entidades del Sistema de Emergencias distrital para dar una eficiente respuesta a la ciudadanía.</p>
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	Realizar la vigilancia epidemiológica y sanitaria e implementar las normas pertinentes y vigentes delegadas a la Secretaría.
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE - SDA	Controlar los factores de deterioro ambiental y promoviendo buenas prácticas ambientales, como garantía presente y futura del bienestar y calidad de vida de la población urbana y rural, y como requisito indispensable para la recuperación, conservación y uso de bienes y servicios ecosistémicos y valores de biodiversidad.
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	Promocionar el atractivo de forma sostenible y segura para turistas y visitantes de la ciudad.
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN Gerencia de los Cerros Orientales	Priorizar, articular y gestionar la ejecución de las acciones que deben realizar las diferentes entidades distritales involucradas, de acuerdo con sus competencias para el manejo de los Cerros Orientales de Bogotá.
EMPRESA DE ACUEDUCTO DE BOGOTÁ - EAAB	<p>Velar por el cuidado ambiental de cinco mil hectáreas de los cerros de Bogotá</p> <p>Proteger, conservar y recuperar el recurso hídrico de la región.</p> <p>Sanear ríos de influencia en la capital</p> <p>Hacer mantenimiento de los canales de la ciudad.</p>
De orden regional: CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA -CAR	Ejercer como máxima autoridad ambiental en su jurisdicción, ejecutando políticas, planes, programas y proyectos ambientales, a través de la construcción de tejido social, para contribuir al desarrollo sostenible y armónico de la región.

Fuente: Entidades

5.5.3 Protocolos de Visita. Información, Normas de Prevención y Comportamiento

Es importante que el visitante conozca estos protocolos de forma clara y tenga la posibilidad de hacer preguntas al respecto. En lo posible, antes de su visita debe conocer por lo menos las recomendaciones básicas.

5.6 Recomendaciones Previas

POR FAVOR LLEVE

- Documentos de identificación personal.
- Carné de la EPS.
- Medicamentos de uso personal
- Ropa y calzado cómodo y adecuado.
- Impermeable.
- Bloqueador solar e hidratación.

MUCHO MEJOR SI LLEVA

- ☺ Botas de montaña.
- ☺ Ropa de mangas largas e impermeable.
- ☺ Gorra o sombrero.
- ☺ Gafas de sol con filtro UV.
- ☺ Bastones para caminar.
- ☺ Morral.
- ☺ Silbato.
- ☺ Binóculos.
- ☺ Frutas y/o alimentos de fácil digestión.

POR FAVOR NO LLEVE

- ☹ Mascotas sueltas (sin correa, bozal o jaula según sea requerido). Por los tramos 1 y 2 es permitido el ingreso de mascotas, al sendero natural tramos 3 y 4 no es permitido.
- ☹ Bebidas alcohólicas.
- ☹ Sustancias psicoactivas.
- ☹ Elementos innecesarios.
- ☹ Objetos de alto valor.
- ☹ Elementos peligrosos y que puedan afectar el buen desarrollo de las actividades.
- ☹ Dispositivos de amplificación de sonido.
- ☹ Balones y otros elementos recreativos similares.

PLANIFIQUE SU VISITA

- Tenga en cuenta los conceptos que incluyen la visita (transporte, alimentos y/o bebidas).
- Debe tener disponibilidad de tiempo suficiente.
- Infórmese sobre las condiciones del sendero (horarios, cierres, clima, novedades).
- Llegue 15 o 10 minutos antes de la hora citada.
- Si ese día no está en óptimas condiciones de salud **POR FAVOR NO ASISTA** e infórmelo.
- Identifique el personal organizador y de apoyo.

ANTES DE DAR INICIO

- Manifieste todas las inquietudes referentes a las recomendaciones.
- Manifieste si presenta alguna alteración en su salud.

5.7 Recomendaciones Especiales

- Apto para personas de todas las edades en buen estado de salud que practiquen de forma regular caminatas cortas
- Los niños deben estar acompañados por adultos
- Los adultos mayores deben estar asistidos por adultos de apoyo
- Personas en condición de discapacidad, puede hacer la visita acorde a sus capacidades deben asistir con personal de apoyo

No recomendable para

- Mujeres en estado avanzado de embarazo.
- Niños menores de 2 años.
- Personas con impedimentos médicos relevantes.

Recorrido completo hasta el Cerro Aguanoso

- Recomendaciones anteriores.
- Apto para personas de 12 a 60 años.
- Sin mascotas.

No recomendable para

- Mujeres en estado de embarazo.
- Personas con impedimentos médicos relevantes.
- Personas en condición de discapacidad.

5.8 Recomendaciones para el Transcurso del Recorrido

Es un recorrido con un nivel de esfuerzo medio.

Seguridad

- Llevar los zapatos bien amarrados.
- No llevar nada en las manos excepto bastones especiales asegurándose de conocer su uso.
- No adelantar al guía principal o al orientador local.
- Mantenerse dentro del grupo.
- No tomar otros senderos.
- Cuidar las pertenencias (portarlas adecuadamente).
- Informar al guía y personal de apoyo cualquier eventualidad.
- Estar atentos a las indicaciones del guía, orientador local y personal de apoyo.
- En caso de emergencia, evitar el pánico y atender las indicaciones de la policía, del guía, del equipo organizador y de apoyo.

Comportamiento

- Manifestar inquietudes de forma respetuosa y realizar aportes pertinentes.
- Hablar en tono de voz normal.
- Tomar fotos preferiblemente en las estaciones y guardar el celular o cámara adecuadamente después de cada fotografía.
- Tener en cuenta el ritmo de los otros participantes (disminuyo o aumento mi velocidad).
- No fumar.
- No chiflar, no utilizar silbatos sin necesidad, no gritar ni correr.
- No está permitido el ingreso a los cuerpos de agua.
- Tener siempre BUENA ACTITUD – BUENA ENERGÍA – AMABILIDAD.

Bienestar

- Aplicarse bloqueador solar.
- Hidratarse regularmente, preferiblemente tomar agua en sorbos pequeños.
- Consumir alimentos solo en el momento y lugar que lo indique el guía.
- Cuidar de sí mismo y ser solidario.

5.9 Protocolo de Prevención en Salud

El personal de apoyo en salud (APH u otros) debe hacer el protocolo respectivo y el guía debe conocerlo.

- Preguntar si algún usuario tiene algún impedimento de salud como: Asma, bajas de azúcar, vértigo, lesiones recientes, procesos postoperatorios, afecciones cardiacas u otros.
- Preguntar si alguna de las participantes está en estado de embarazo.
- Preguntar si algún participante tiene alguna recomendación médica especial.
- Solicitar que se manifieste abiertamente o de forma personal alguna de estas condiciones.
- En el caso de participantes en condición de discapacidad, preguntar sobre las capacidades y requerimientos especiales. Sin son menores consultar con su coordinador, líder o responsable.

Es importante ser discreto, pues en ocasiones las personas temen manifestar alguna afectación, pero se debe ser enfático y dejar en claro la importancia de abstenerse de participar si no se encuentra en óptimas condiciones de salud.

5.10 Manejo de Residuos

El Sendero Cerro de Guadalupe – El Aguanoso se acoge a la política “*No deje rastro*” con el cual se propende por minimizar los impactos por las actividades realizadas en este lugar natural y de alto valor ambiental. (*Programa educativo del Servicio Forestal de Parques Nacionales y Bureau of Land Mangement. Estados Unidos. 1987*).

- NO DEJO NADA – NO LLEVO NADA
- Hacerse responsable de sus propios residuos. Tanto orgánicos como inorgánicos, depositándolos en el lugar destinado para tal fin.
- Cuidar y respetar la flora y fauna del lugar.

5.11 Calentamiento Físico

Con el fin de prevenir posibles lesiones, sobre esfuerzos y permitir el bienestar a través de la activación de diferentes órganos y sistemas para la actividad física se cuenta con un protocolo de calentamiento y una sesión sugerida

El calentamiento es el conjunto de actividades o ejercicios suaves y progresivos previos a toda actividad física que requiere un esfuerzo superior al normal a efectos de activar, preparar y calentar los órganos y sistemas de nuestro cuerpo.

Esencial para:

- Aumentar la frecuencia cardíaca, la frecuencia respiratoria, la temperatura y la presión arterial, favoreciendo los sistemas: respiratorio, cardiovascular y nervioso entre otros.
- Transportar adecuadamente el oxígeno.
- Evitar posibles lesiones.
- Obtener el máximo rendimiento.
- Mejorar la coordinación y atención mental.
- Favorecer el estado de ánimo.
- Se deben tener en cuenta factores como la edad, condición física, temperatura ambiente y el objetivo de la actividad. Planear acorde a estos factores la duración, intensidad, repeticiones y contenidos (General o específicos).

Para niños hasta 12 años: Duración: ≤ 10 min.

Toda la actividad de calentamiento puede ser un juego que implique movimiento, coordinación y esfuerzo moderado.

Para todas las edades

Es importante incluir un juego dinámico dentro de la actividad de calentamiento.

Para Adultos mayores: Duración: ≥ 15 min.

El calentamiento debe ser más pausado, suave y prolongado. Se puede incluir un juego acorde a este tipo de población.

Tabla 5-3 Actividades de Calentamiento Físico

TIPO DE MOVIMIENTO	APLICACIÓN	OBSERVACIONES
Movilidad articular y trote	Desplazamientos, trote suave y moderado Pequeñas progresiones o "sprints"	Puede aplicarse un juego que involucre movimientos de este tipo. Mover de manera suave y controlada todas las articulaciones desde tobillo a cuello. Con movimientos lineales y semicirculares (medio círculos) evitando giros y circunducción. Para el caso de las rodillas se eleva la rodilla preferiblemente hasta la altura de la cadera, manteniéndola allí mientras se estira y flexiona la pierna. Para los movimientos de cadera, estos se hacen con las rodillas separadas y ligeramente flexionadas (Protege la zona lumbar y las rodillas).
Estiramientos dinámicos	Estirar tren inferior y superior.	Con especial atención al tren inferior.
Coordinación y potencia	Salto combinados con palmas arriba, al frente y tocar suelo	Puede aplicarse un juego que involucre movimientos de este tipo.
Ejercicios específicos	Para el caso de las rodillas se eleva la rodilla a la altura de la cadera (o hasta donde el cuerpo lo permita) y se estira y flexiona.	El grupo muscular a trabajar principalmente es pierna y muslo.
Vuelta a la calma	Respirar	De forma natural, sin sonido. Inhalar por la nariz y exhalar por la boca.

Fuente: Ecosimple - 2019

Sesión sugerida:

Se debe estar muy consciente de la buena postura, indicar que la espalda debe permanecer derecha sin tensión, los hombros relajados, hacer presión suave en el estómago (apretar ombligo), rostro relajado y claro, ¡sonriente!

Tabla 5-4 Sesiones de Ejercicio sugeridas

Primera fase		
Marcha – Trote suave – Marcha	8 a 10 segundos cada movimiento	En el puesto
Marcha con elevación de rodillas		
Marcha llevando talones hacia glúteos		
Trote – Trote más rápido		
Sprint		

Trote suave - Marcha		
Respirar abriendo brazos hacia arriba inhalar por nariz Bajando brazos exhalar por boca de forma suave y tranquila	3 veces	
Segunda Fase		
Pie al frente arriba abajo desde el tobillo	8 a 10 repeticiones cada movimiento	derecho y luego izquierdo
Pie al frente movimientos de izquierda a derecha desde el tobillo		Ganando equilibrio
Rodilla a la altura de la cadera. flexiones y estiramiento de pierna		
Semicírculo con la cadera	4 hacia cada lado	Hacia izquierda y hacia derecha
Hombros arriba y abajo	5 movimientos	A la vez
Hombros arriba y abajo Haciendo presión por un momento cuando están elevados y relajando totalmente al bajarlos	3 movimientos	
Semicírculo llevando mentón al pecho	4 hacia cada lado	Hombros relajados
Semicírculo inclinando cabeza hacia atrás	Hombros relajados	
Inclino la cabeza Acercando la oreja al hombro (No hombro hacia la oreja)	8 segundos cada lado	Hacia derecha y hacia izquierda
Brazos a la altura de los hombros Movimientos de muñecas y dedos Cierro, abro Abajo y arriba con puño cerrado.	10 segundos	A la vez
Tercera Fase		
Adelantar pie, talón junto a la punta del otro pie y elevar la punta del pie adelantado. Flexionar solo la rodilla del pie atrasado y afirmando en el suelo. Llevar las manos queriendo tomar la punta del pie adelantado, hasta donde mi cuerpo lo permita sin dolor.	10 segundos	Pie derecho y pie izquierdo
Piernas juntas, llevar talón al glúteo y sujetarlo con la mano haciendo presión suave y llevando la pelvis hacia adelante.	10 segundos	Pie derecho con mano derecha y viceversa

Las rodillas no deben separarse tanto		
Pies a la anchura de hombros Elevo brazos, estirados tratando de que toquen las orejas Bajar para tratar de tocar los pies sin doblar las rodillas. Llevar las manos hasta donde el cuerpo lo permita sin dolor. Llevar mentón al pecho y relajar cuello Se regresa a la postura normal de forma pausada	3 segundos arriba 8 segundos abajo. 2 repeticiones	
Repetir Primera Fase		
Juego o actividades de coordinación y potencia	5 minutos	
Respirar abriendo brazos hacia arriba inhalar por nariz Bajando brazos exhalar por boca de forma suave y tranquila	3 veces	

Fuente: Ecosimple - 2019

5.12 Identificación de riesgos

En los eventos de riesgo identificados en el proceso de diagnóstico, reunión con la comunidad, reunión con líderes de la Asociación de Vendedores del Santuario de Guadalupe, líderes de los barrios Los Laches y La Peña, recorridos de diagnóstico y recorridos con visitantes se describen a continuación:

Tabla 5-5 Identificación de Riesgo

RIESGO	PRINCIPAL UBICACIÓN
Público	
Alteraciones de orden público	Plazoleta de comidas Santuario Totalidad sendero
Robos y hurtos	
Hechos delictivos	
Riñas	
Social	
Presencia de personas y/o actividades que puedan representar peligro o incomodad.	Vía de acceso Plazoleta de comidas Santuario Totalidad sendero
Discriminación	Vía de acceso Plazoleta de comidas Santuario Totalidad sendero
Médicas / Salud	
Situaciones de riesgo por accidentes - masivos o individuales Caídas Golpes Atropello vehicular	Vía de acceso Plazoleta de comidas Santuario Totalidad sendero

Atropello animal Colapsos de la infraestructura	
Infecciones Por plagas Por epidemias	Vía de acceso Plazoleta de comidas Santuario Totalidad sendero
Intoxicaciones Alimentos Humo Gases Por material particulado	Vía de acceso Plazoleta de comidas Santuario Totalidad sendero
Presencia de patologías latentes Diabetes Hipertensión Epilepsia Obesidad Asma Vértigo Lesiones Procesos post operatorios Afecciones cardiacas	Vía de acceso Plazoleta de comidas Santuario Totalidad sendero
Presencia de patologías temporales Embarazo Recién nacidos	Vía de acceso Plazoleta de comidas Santuario
Situaciones Comunes Cefaleas Mareos Malestar indefinido Bajas de azúcar Sensación de ahogo Náuseas	Vía de acceso Plazoleta de comidas Santuario Totalidad sendero
Situaciones Complejas - Emergencias Ataque Cardíaco Ahogamiento por agua o alimentos (OVACE) Accidente cerebro vascular (ACV)	Vía de acceso Plazoleta de comidas Santuario Totalidad sendero
Situaciones de Urgencia Desmayo Convulsión Desorientación Picaduras de ofidio Mordeduras de animal Reacciones alérgicas a plantas (ortiga), animales (abejas) otros (polen, pino) entre otras	Vía de acceso Plazoleta de comidas Santuario Totalidad sendero
Extravió de personas	Vía de acceso Totalidad sendero

Otros eventos: Situaciones de alta Complejidad Intoxicación masiva	Vía de acceso Plazoleta de comidas Santuario Totalidad sendero
Ambientales	
Extraordinarias Sismo Terremoto Derrumbe	Vía de acceso Plazoleta de comidas Santuario Totalidad sendero
De carácter meteorológico Vendaval Inundación Precipitaciones Granizadas Tormentas eléctricas	Vía de acceso Plazoleta de comidas Santuario Totalidad sendero
Seguridad Gastronómica	
Desabastecimiento Intoxicaciones (Contempladas en seguridad Medica – Salud) Reacciones alérgicas (Contempladas en seguridad Medica – Salud) Obstrucción - Ahogamiento por alimentos (OVACE) (Contempladas en seguridad Medica – Salud) Riñas y desordenes de orden público y actos delictivos (Contempladas en seguridad social)	Vía de acceso Plazoleta de comidas
Servicios Turísticos	
Incumplimientos de contratos turísticos	Plazoleta de comidas
Falta de correspondencia entre lo promocionado y lo ofrecido por establecimientos de alojamiento	
Incumplimiento en tarifas de promociones y sobrepagos en restaurantes	
Cobros indebidos en accesos y excursiones	
Cobros diferenciados por la condición de extranjero.	
Actos públicos o eventos	
Accidentes durante el montaje y desmontaje (Contemplado en seguridad Medica – Salud) Accidentes durante la realización del evento (Contemplado en seguridad Medica – Salud) Extravió de personas (Contemplado en seguridad médica – Salud) Electrocuciones por manipulación equipos eléctricos y electrónicos.	Vía de acceso Parqueadero Plazoleta de comidas Santuario

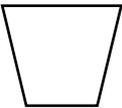
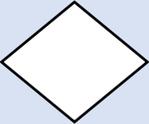
Accidentes por juegos pirotécnicos	
Vial y de Transporte	
<p>Accidentes viales que afecten directa o indirectamente al turista (Contemplado en seguridad Medica – Salud)</p> <p>Atrasos, complicaciones o incumplimiento por fallas mecánicas, desvíos, cierres, bloqueos e Inmovilización vehicular</p> <p>Accidentes en bicicleta y robos de bicicleta (Contemplado en seguridad Medica – Salud y Pública)</p>	<p>Vía de acceso Parqueadero</p>

Fuente: Ecosimple - 2019

6. Secuencia Operativa – Flujogramas de Procedimientos

Un flujograma es la representación gráfica de la secuencia de actividades o acciones que implican un proceso determinado para comprender un proceso y diseñar oportunidades de mejora en la acción frente a un evento. Con el fin de facilitar la socialización del protocolo de seguridad se evidencian enseguida los pasos a seguir en el caso de una eventual emergencia.

Tabla 6-1 Significado de los Símbolos del Flujograma

SIMBOLO	LECTURA
	Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso
	Indica la reparación o acción previa
	Señala un punto del proceso de toma de decisiones. Si o No
	Representa la actividad llevada a cabo en el proceso

Fuente: Ecosimple - 2019

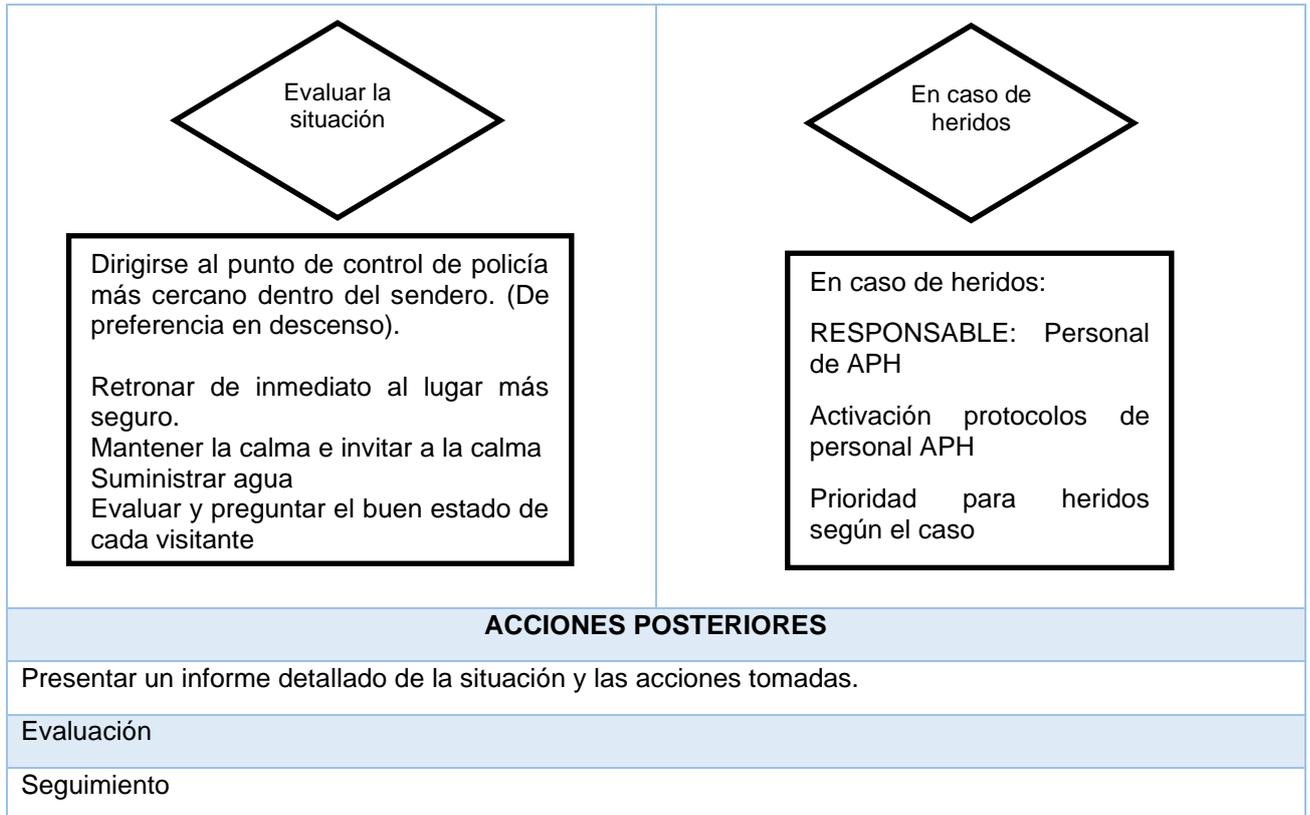
Acorde con la identificación de riesgos encontrado, se estable las secuencias de operación y el flujograma para su fácil comprensión.

6.1 Seguridad Pública

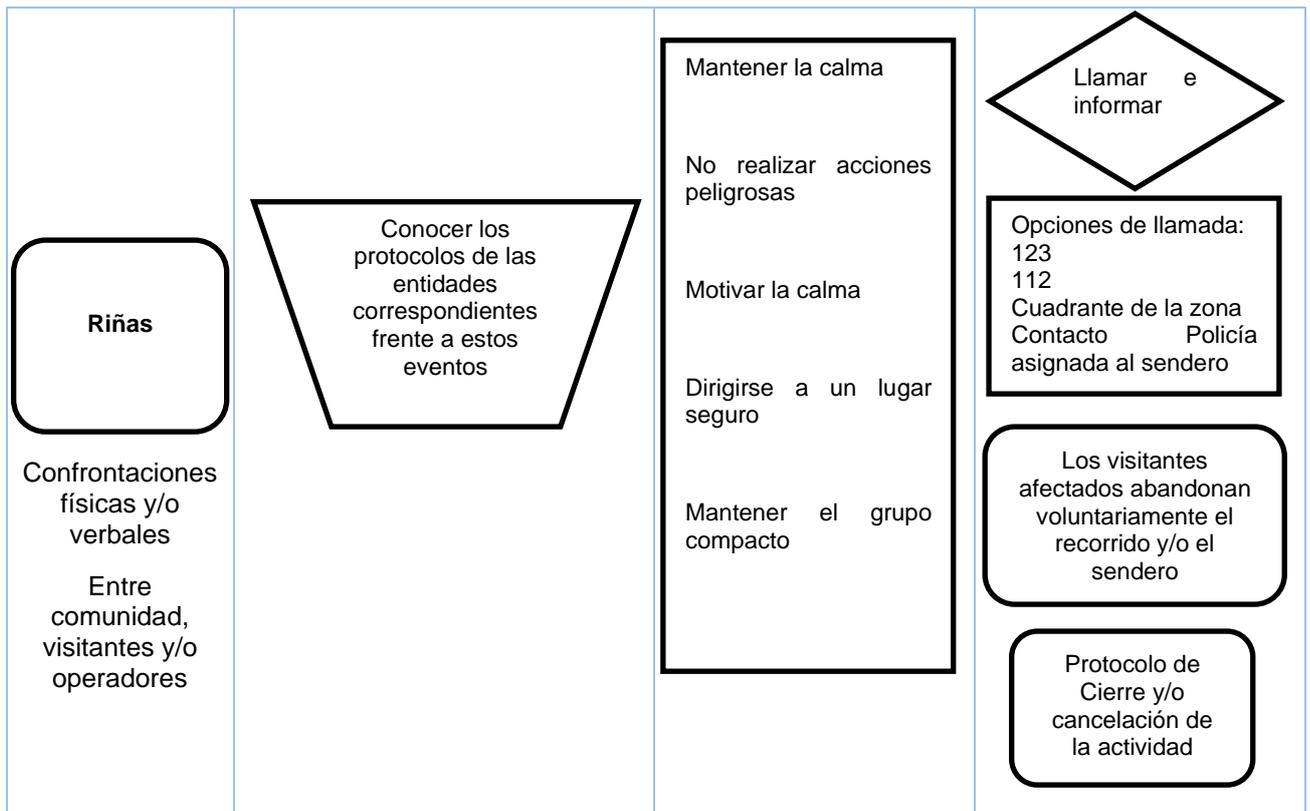
Tabla 6-2 Seguridad Pública

Seguridad Pública	RESPONSABLES: GUÍA, ORIENTADORES (Quienes acompañen el grupo)			
EVENTO	ACCIONES DE PREVENCIÓN	DURANTE EL EVENTO	FINALIZADO DEL EVENTO	
<p>Alteraciones del orden Público</p> <p>Marchas, Protestas, Bloqueos, activación de artefactos explosivos</p> <p>Disturbios</p> <p>Vandalismo</p> <p>Todo tipo de terrorismo</p>	<p>Verificar con las entidades correspondientes, los posibles cierres o actuaciones de las autoridades frente a manifestaciones programadas.</p> <p>Conocer los protocolos de las entidades correspondientes frente a estos eventos</p>	<p>Mantener la calma</p> <p>No realizar acciones peligrosas</p> <p>Motivar la calma</p> <p>Dirigirse a un lugar seguro</p> <p>Solicitar apoyo</p> <p>Mantener el grupo compacto</p> <p>Cancelar de la actividad</p> <p>Modificar recorrido</p>	<p>Llamar e informar</p> <p>Opciones de llamada: 123 112 Cuadrante de la zona</p> <p>Contacto Policía asignada al sendero</p> <p>NO Cuenta con teléfono celular y/o señal</p> <p>Buscar apoyo en la comunidad</p> <p>Los visitantes afectados abandonan voluntariamente el recorrido y/o el sendero</p> <p>Protocolo de Cierre y/o cancelación de la actividad</p>	
ACCIONES POSTERIORES				
Presentar un informe detallado de la situación y las acciones tomadas.				
Evaluación				
Seguimiento				

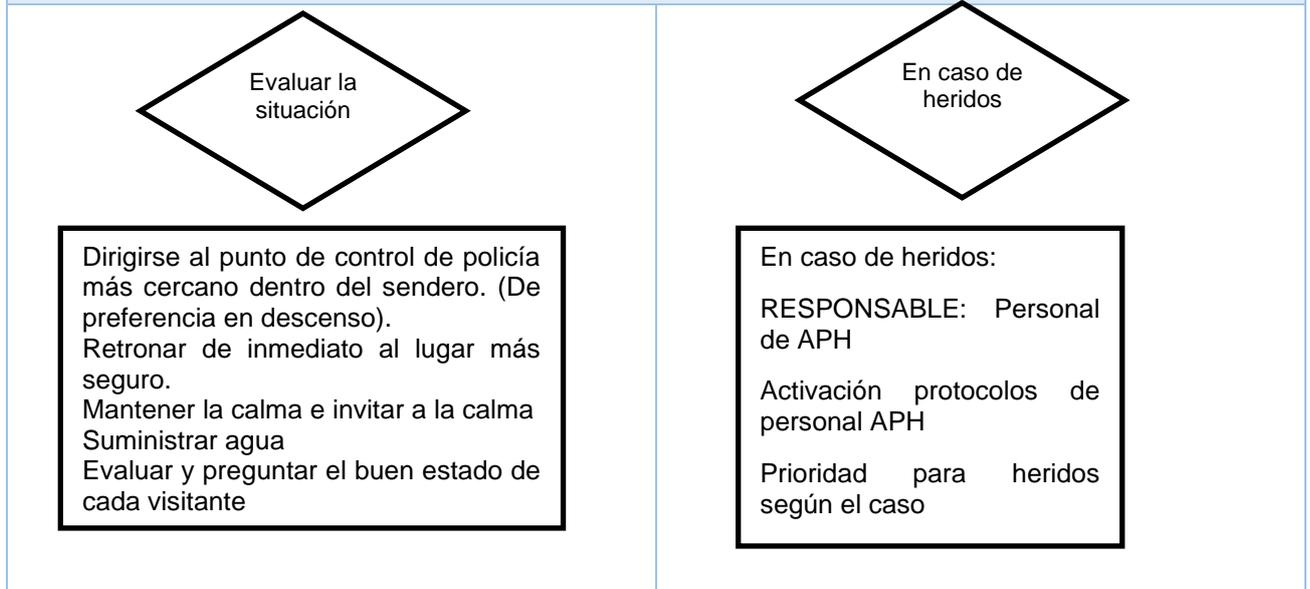
Seguridad Pública	RESPONSABLES: GUIA, ORIENTADORES (Quienes acompañen el grupo)			
EVENTO	ACCIONES DE PREVENCIÓN	DURANTE EL EVENTO	FINALIZADO DEL EVENTO	
<p>Hurtos</p> <p>Hechos delictivos</p> <p>Hurto a personas en modalidad de atracos con arma blanca, arma de fuego, perros u otros elementos.</p> <p>Raponazo</p> <p>Cosquilleo</p> <p>Toda acción sometida a una sanción penal que supone una infracción del derecho penal.</p>	<p>No se hacen recorridos si no hay presencia de la policía</p> <p>Antes de iniciar el recorrido:</p> <p>Tener claros los puntos de presencia de la policía. Confirmar los puntos de presencia de la policía con la persona de la entidad encargada para tal fin.</p> <p>Tener presente el nombre completo, cargo y número de celular de quien está al frente del esquema de seguridad por parte de la policía</p> <p>Saludar y presentarse en cada punto de control de la policía, confirmar que la jornada avanza sin novedades</p>	<p>Mantener la calma</p> <p>No realizar acciones peligrosas</p> <p>Motivar la calma</p> <p>Dirigirse a un lugar seguro</p> <p>Solicitar apoyo</p> <p>Mantener el grupo compacto</p> <p>Cancelar de la actividad</p>	<p>Cuenta con teléfono celular y con señal</p> <p>Llamar e informar de la situación:</p> <p>Opciones:</p> <p>123</p> <p>112</p> <p>Cuadrante de la zona</p> <p>Contacto Policía asignada al sendero</p> <p>No cuenta con teléfono celular y/o señal</p> <p>Buscar apoyo en la comunidad</p> <p>Los visitantes afectados abandonan voluntariamente el recorrido y/o el sendero</p> <p>Protocolo de Cierre y/o cancelación de la actividad</p> <p>Los heridos son asistidos por personal médico externo y/o cuenta con acudiente</p>	
<p>Después del evento</p>				



Seguridad Pública:	RESPONSABLES:			
	GUIA, ORIENTADORES (Quienes acompañen el grupo)			
EVENTO	ACCIONES DE PREVENCIÓN	DURANTE EL EVENTO	FINALIZADO DEL EVENTO	DEL



Después del evento



ACCIONES POSTERIORES

- Presentar un informe detallado de la situación y las acciones tomadas.
- Evaluación
- Seguimiento

6.2 Seguridad Social

Tabla 6-3 Seguridad Social

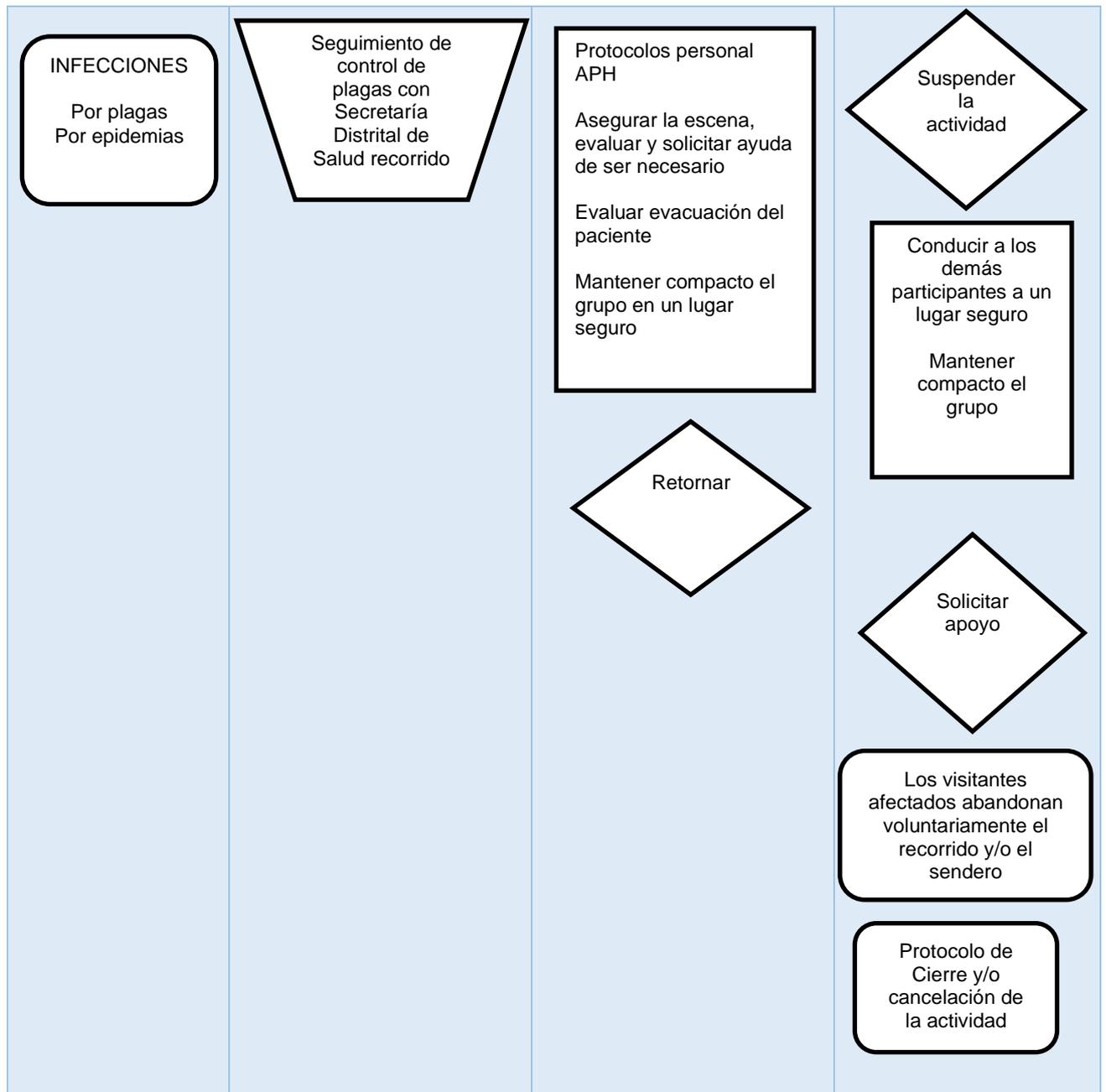
Seguridad Social	RESPONSABLES: GUIA, ORIENTADORES (Quienes acompañen el grupo)		
EVENTO	ACCIONES DE PREVENCIÓN	DURANTE EL EVENTO	FINALIZADO DEL EVENTO
<p>Presencia de personas y/o actividades que puedan representar peligro o incomodidad</p>	<p>Permanente comunicación con la Asociación de Vendedores del Santuario de Guadalupe</p> <p>Permanente comunicación con Secretaría de Salud e Integración Social, Alcaldía Local y Policía</p> <p>Omitir los lugares donde exista presencia</p>	<p>Mantener la calma</p> <p>No realizar acciones peligrosas</p> <p>Evitar transitar o estacionarse en lugar</p>	<p>Llamar e informar</p> <p>Opciones de llamada: 123 112</p> <p>Cuadrante de la zona</p> <p>Contacto Policía asignada al sendero</p> <p>Protocolo de Cierre y/o cancelación de la actividad</p>
<p>Discriminación</p>	<p>Permanente comunicación con la Asociación de Vendedores del Santuario de Guadalupe</p> <p>Permanente comunicación con Secretaría de Salud e Integración Social, Alcaldía Local y Policía</p> <p>Omitir los lugares donde exista presencia</p>	<p>Manejo de lenguaje asertivo</p> <p>Trato amable e imparcial</p> <p>Realizar dinámicas de grupos</p>	<p>Continuar con la actividad</p> <p>Solicitar apoyo</p> <p>Protocolo de Cierre y/o cancelación de la actividad</p>
ACCIONES POSTERIORES			
Presentar un informe detallado de la situación y las acciones tomadas.			
Evaluación			
Seguimiento			

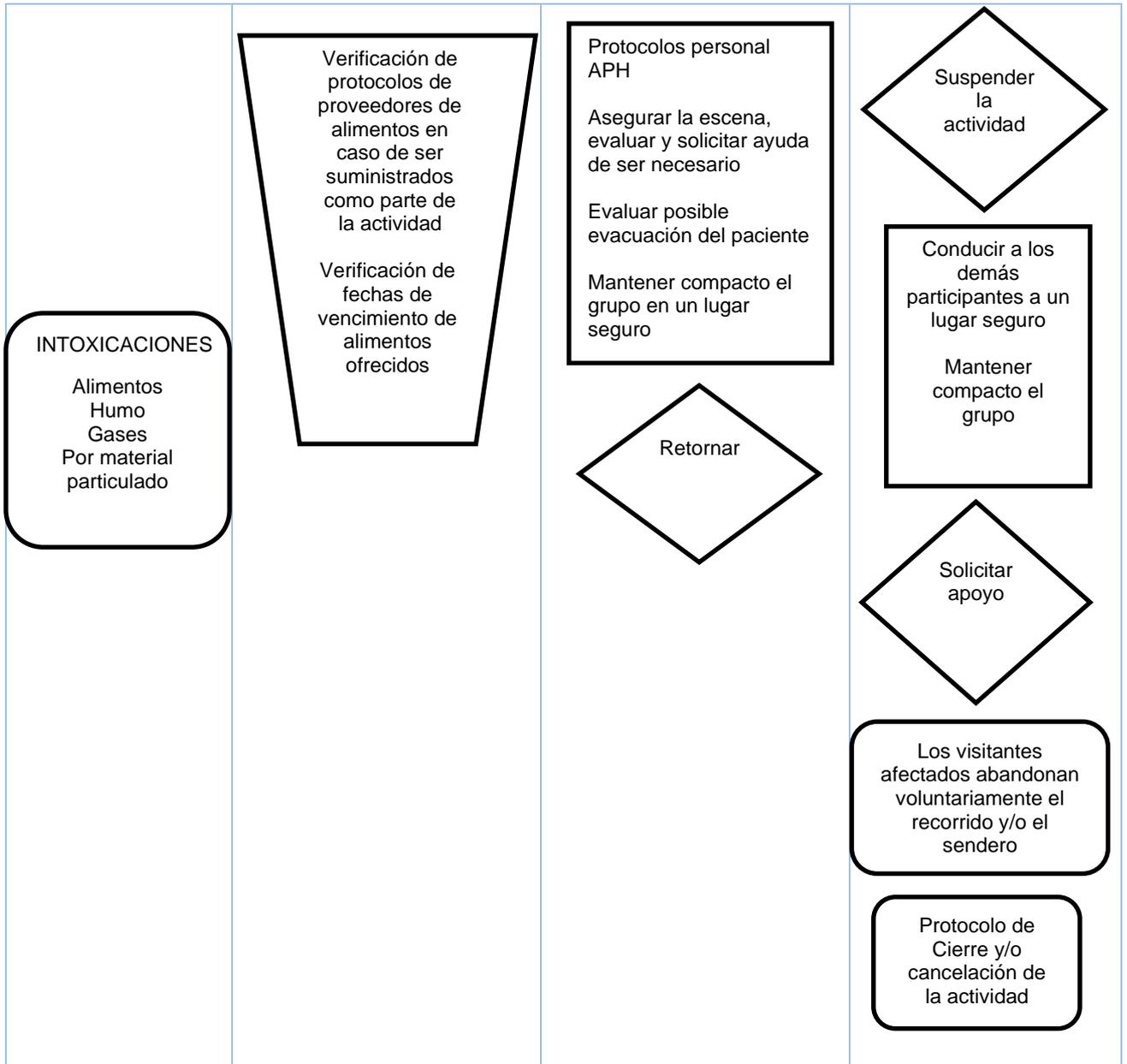
Fuente: Ecosimple - 2019

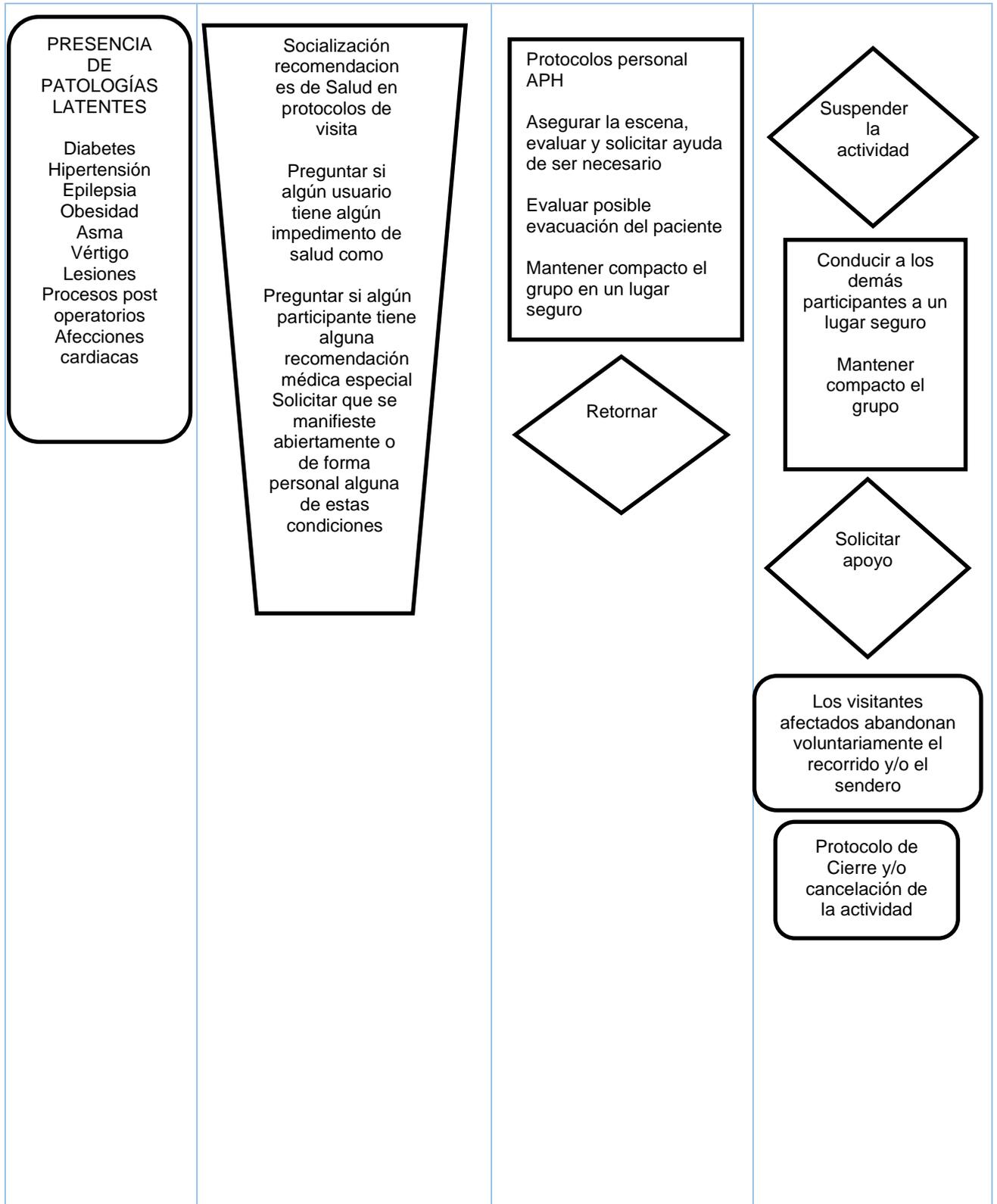
6.3 Seguridad Médica

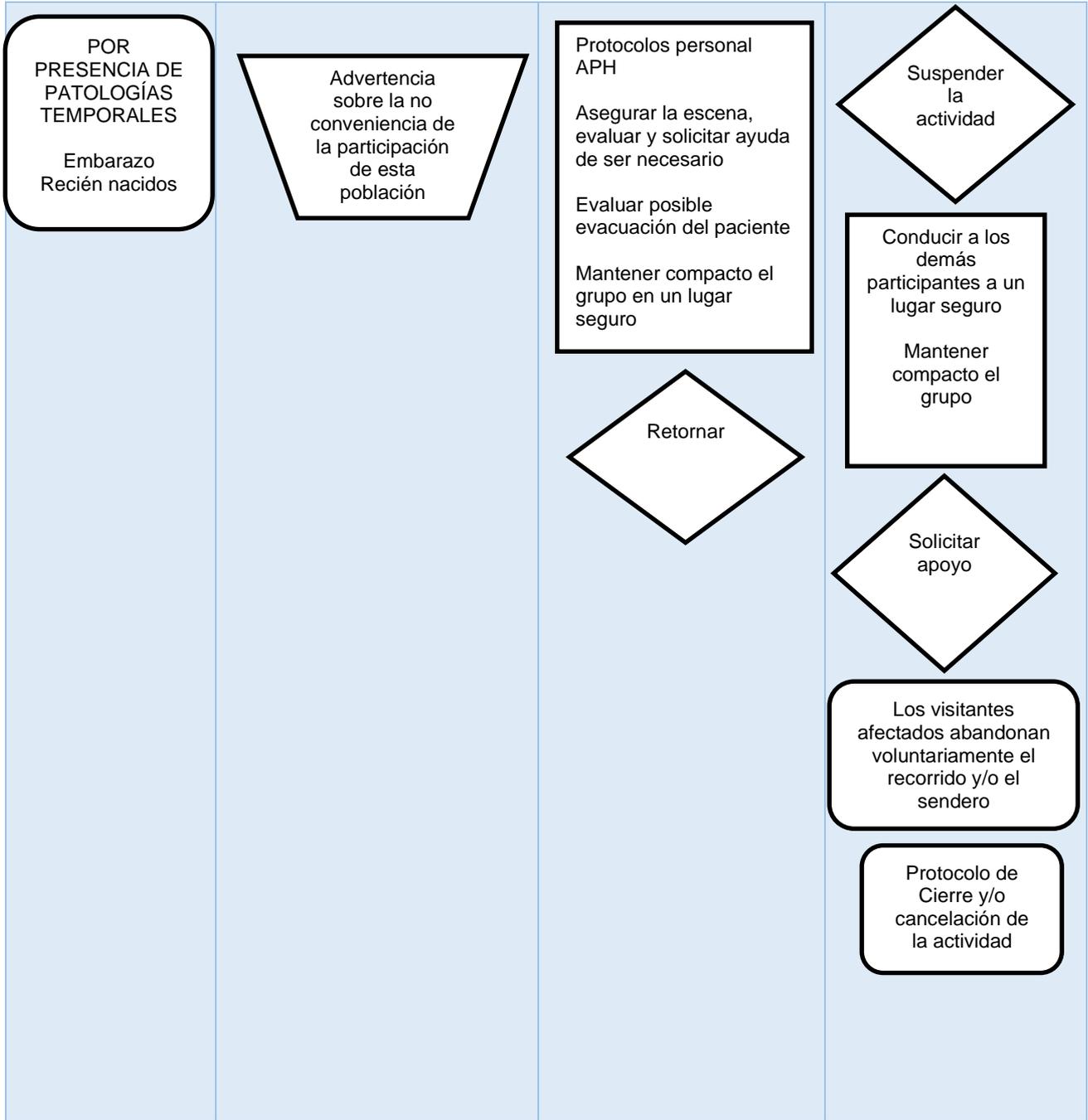
Tabla 6-4 Seguridad Médica

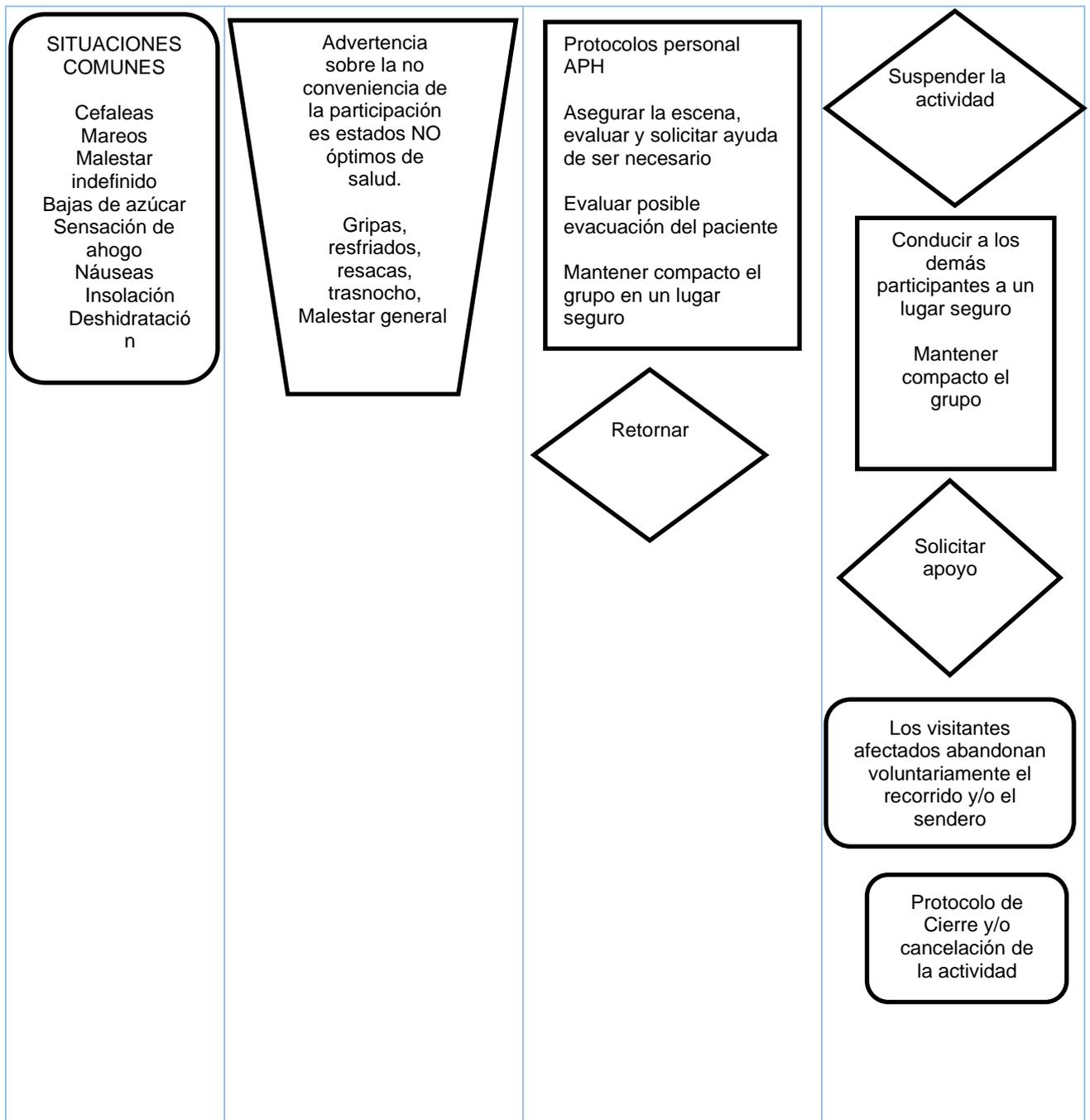
Seguridad Médica	RESPONSABLES: GUIA, ORIENTADORES (Quienes acompañen el grupo) PERSONAL APH		
EVENTO	ACCIONES DE PREVENCIÓN	DURANTE EL EVENTO	FINALIZADO DEL EVENTO
<p>ACCIDENTES Masivos o Individual</p> <p>Caídas</p> <p>Golpes</p> <p>Atropello vehicular</p> <p>Atropello animal</p> <p>Colapsos de la infraestructura</p>	<p>Socialización recomendaciones de seguridad en protocolos de visita</p> <p>Verificación del cumplimiento de las recomendaciones durante el recorrido</p>	<p>Protocolos personal APH</p> <p>Asegurar la escena, evaluar y solicitar ayuda de ser necesario</p> <p>Evaluar evacuación del paciente</p> <p>Atender hemorragias y dar RCP de ser necesario</p> <p>Mantener compacto el grupo en un lugar seguro</p> <p>Retornar</p>	<p>Suspender la actividad</p> <p>Conducir a los demás participantes a un lugar seguro</p> <p>Mantener compacto el grupo</p> <p>Solicitar apoyo</p> <p>Los visitantes afectados abandonan voluntariamente el recorrido y/o el sendero</p> <p>Los heridos son asistidos por personal médico externo y/o cuenta con acudiente</p> <p>Protocolo de Cierre y/o cancelación de la actividad</p>

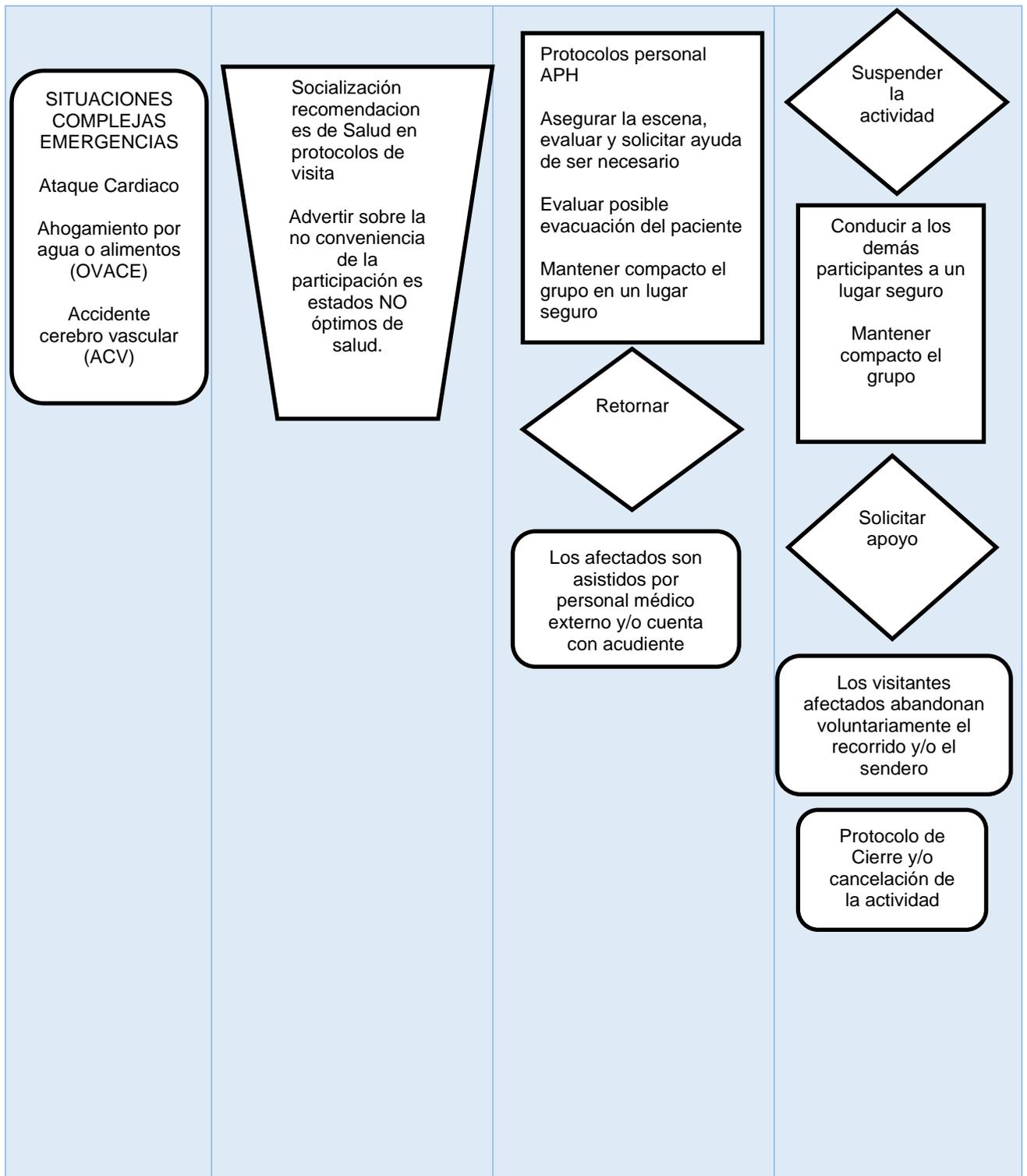


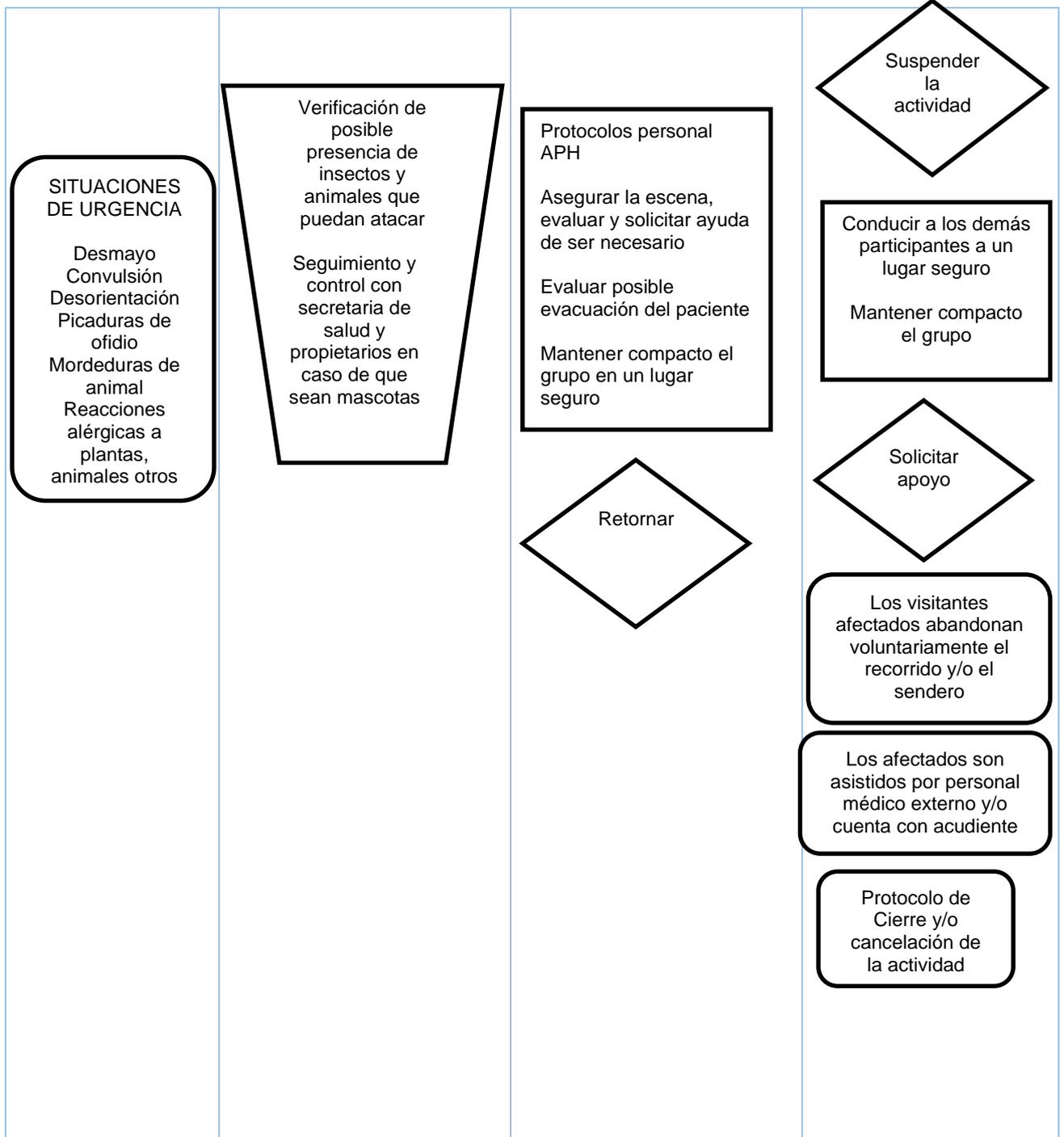


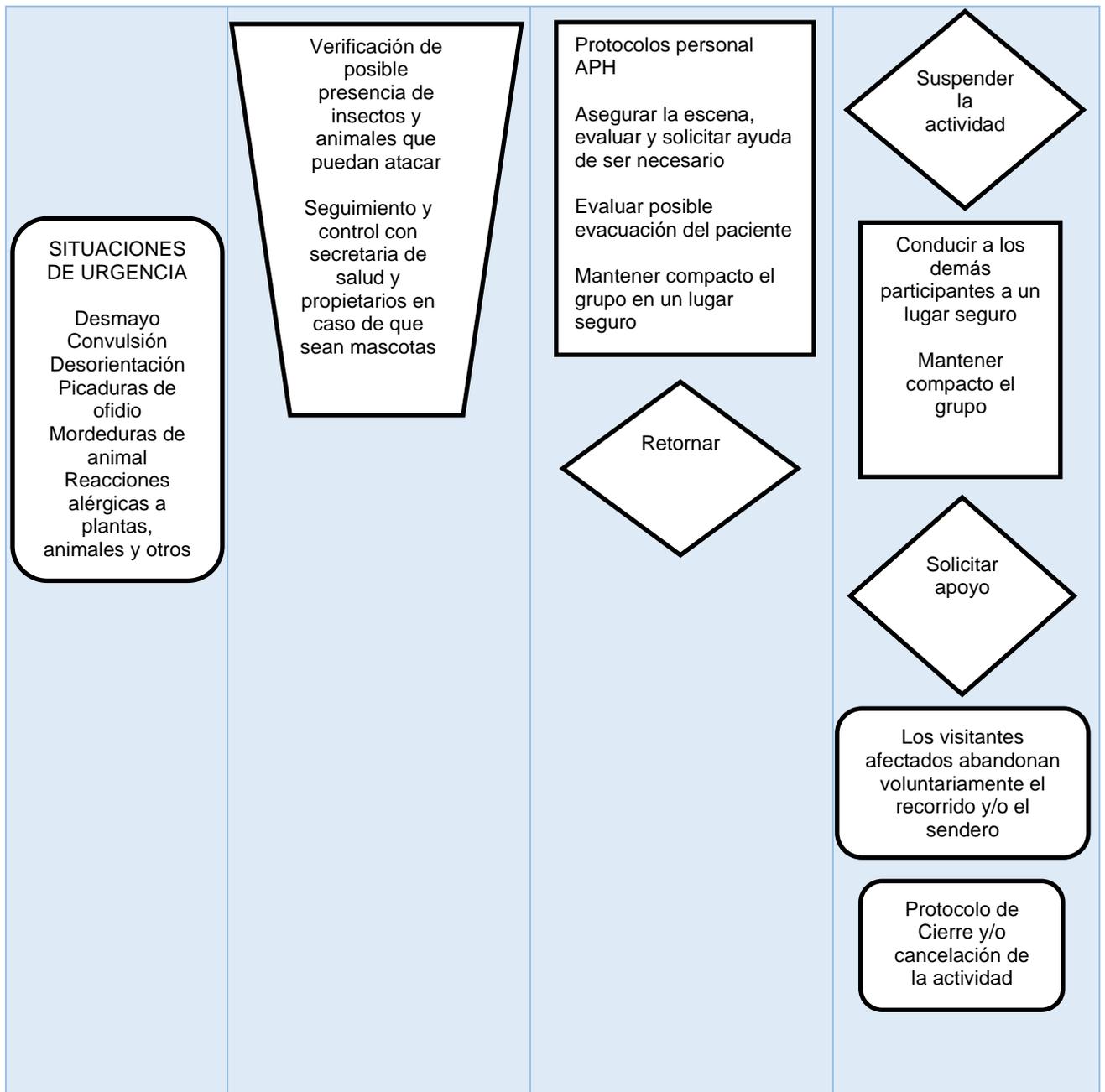


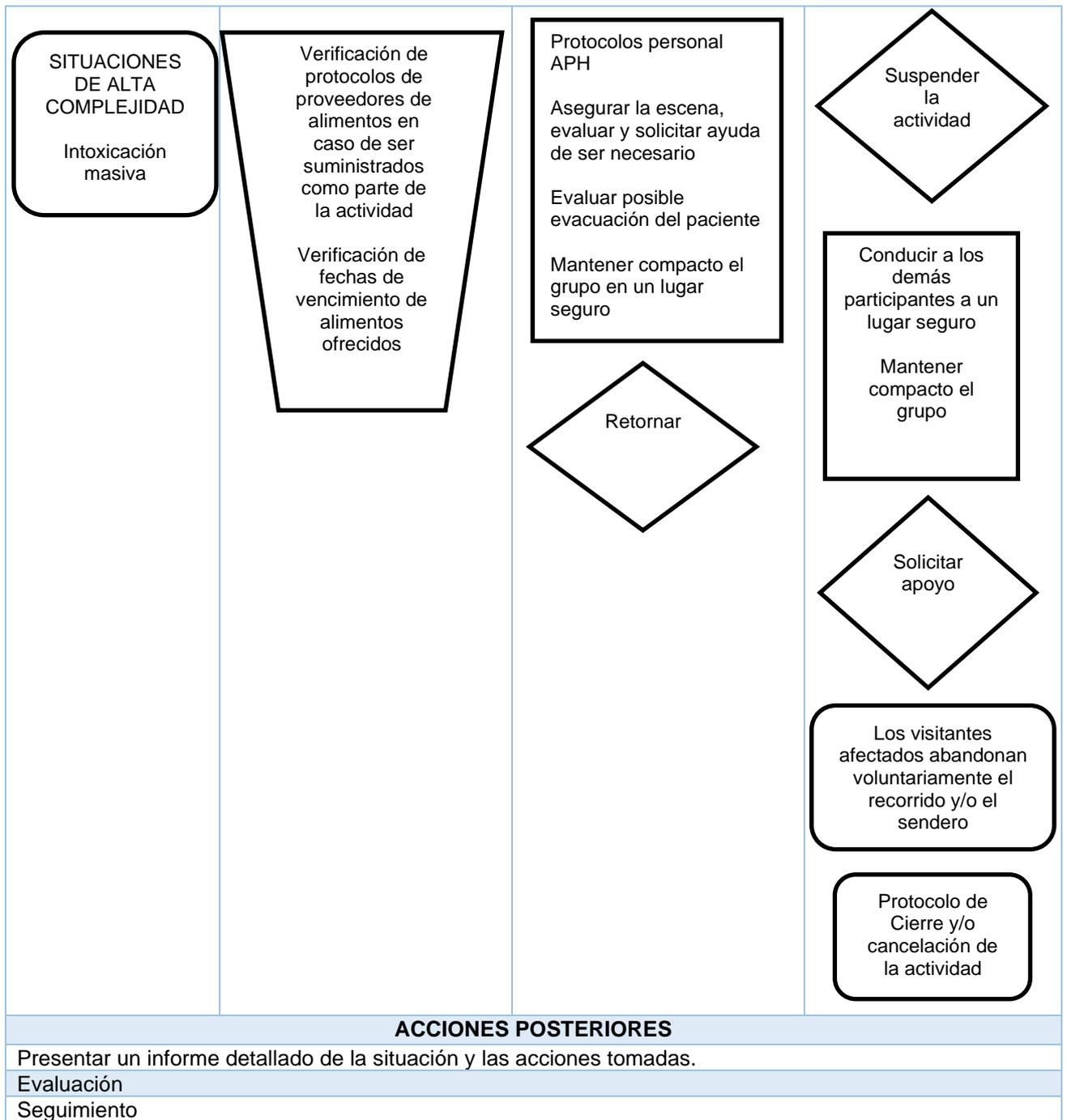


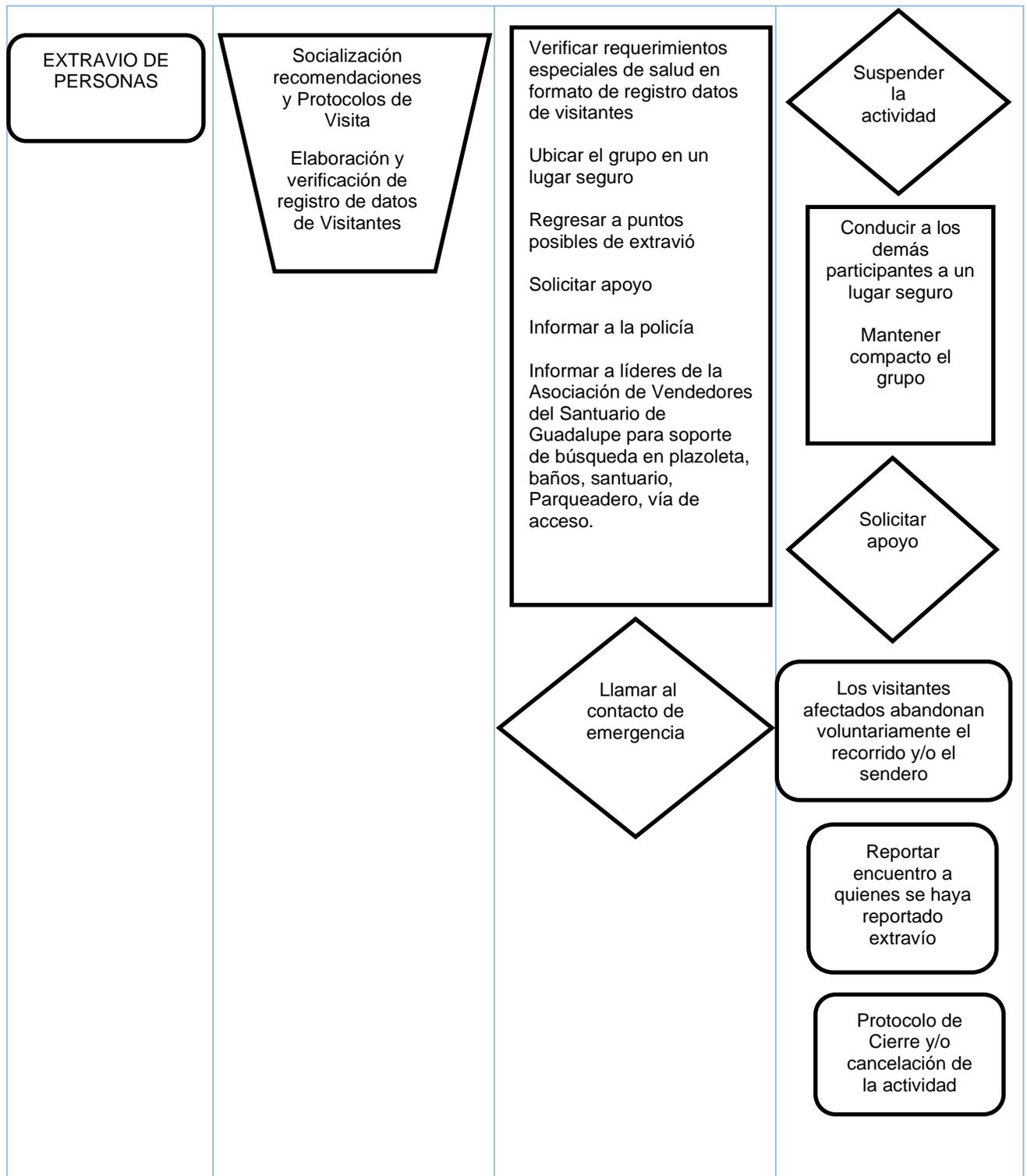










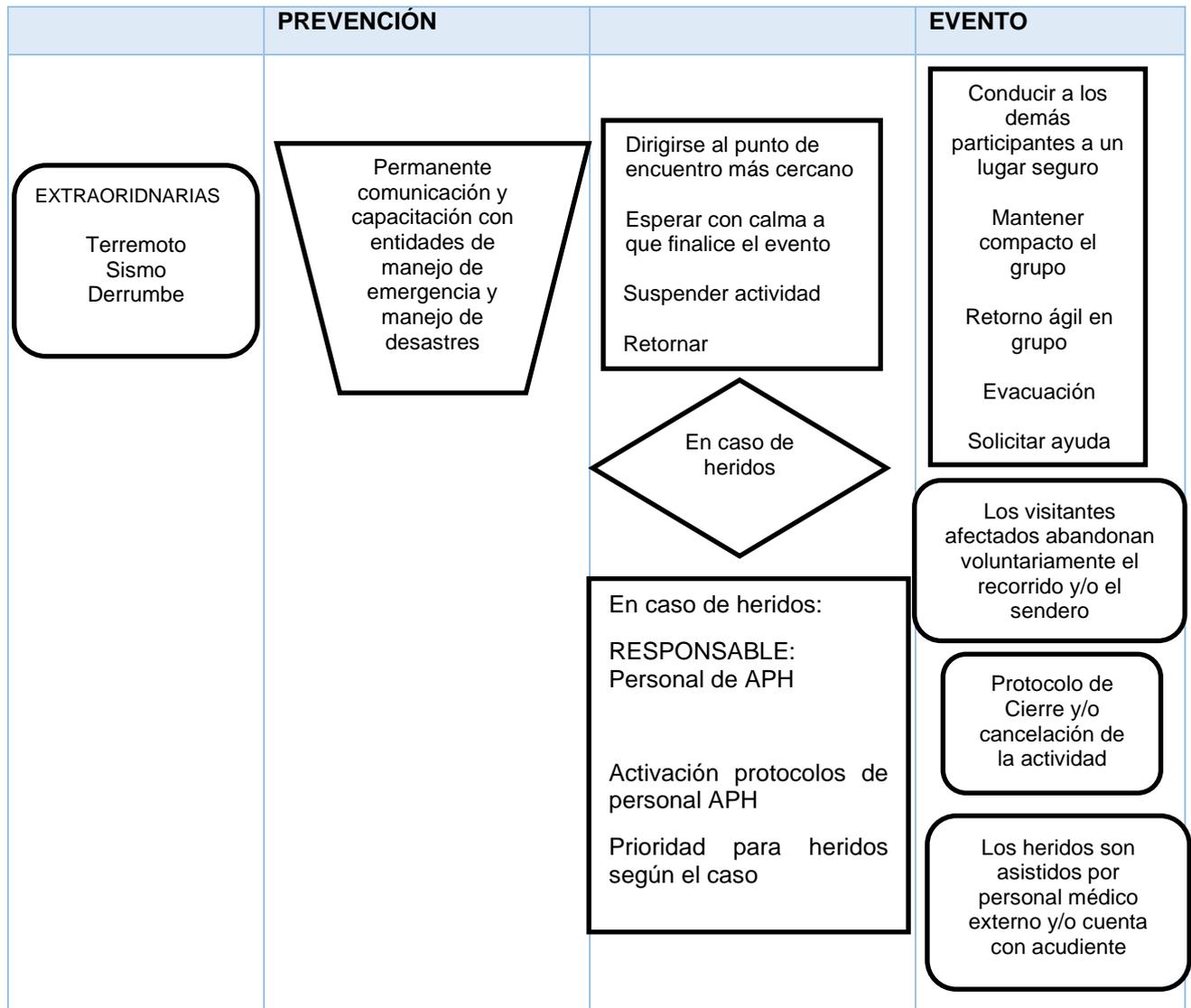


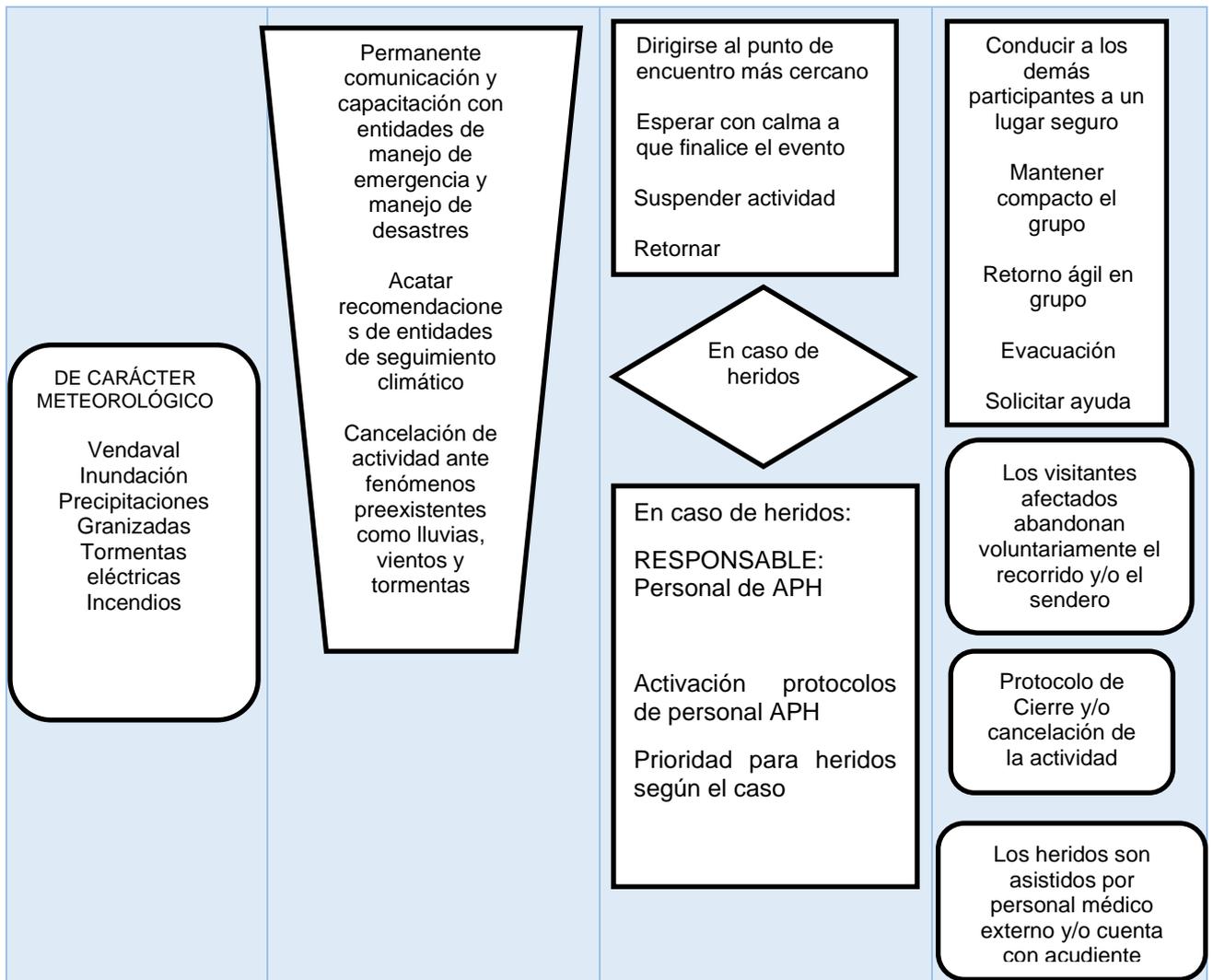
Fuente: Ecosimple - 2019

6.4 Seguridad Ambiental

Tabla 6-5 Seguridad Ambiental

Seguridad Ambiental	RESPONSABLES: GUIA, ORIENTADORES (Quienes acompañen el grupo)			
EVENTO	ACCIONES	DE	DURANTE EL EVENTO	FINALIZADO DEL





Puntos de Encuentro en caso de emergencia o eventos sobrenaturales extraordinarios

— Punto de encuentro 1 | Costado sur del Santuario

Ilustración 6-1 Punto de encuentro 1 – Zona acogida



Fuente: Banco de imágenes de Google.com

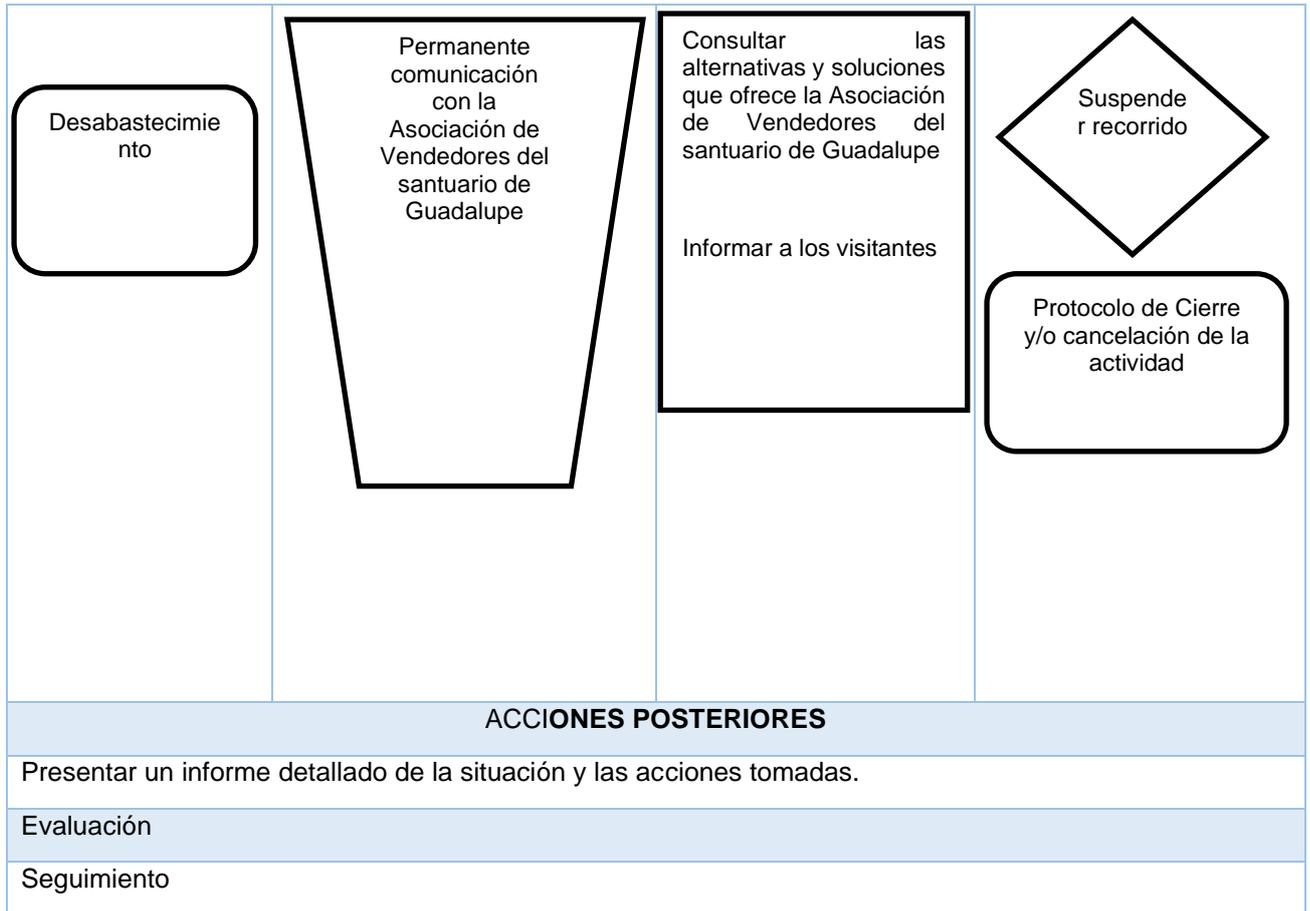
– Punto de encuentro 2 Parqueadero | Inicio del sendero ecológico

Ilustración 6-2 Punto de encuentro 2 – Parqueadero

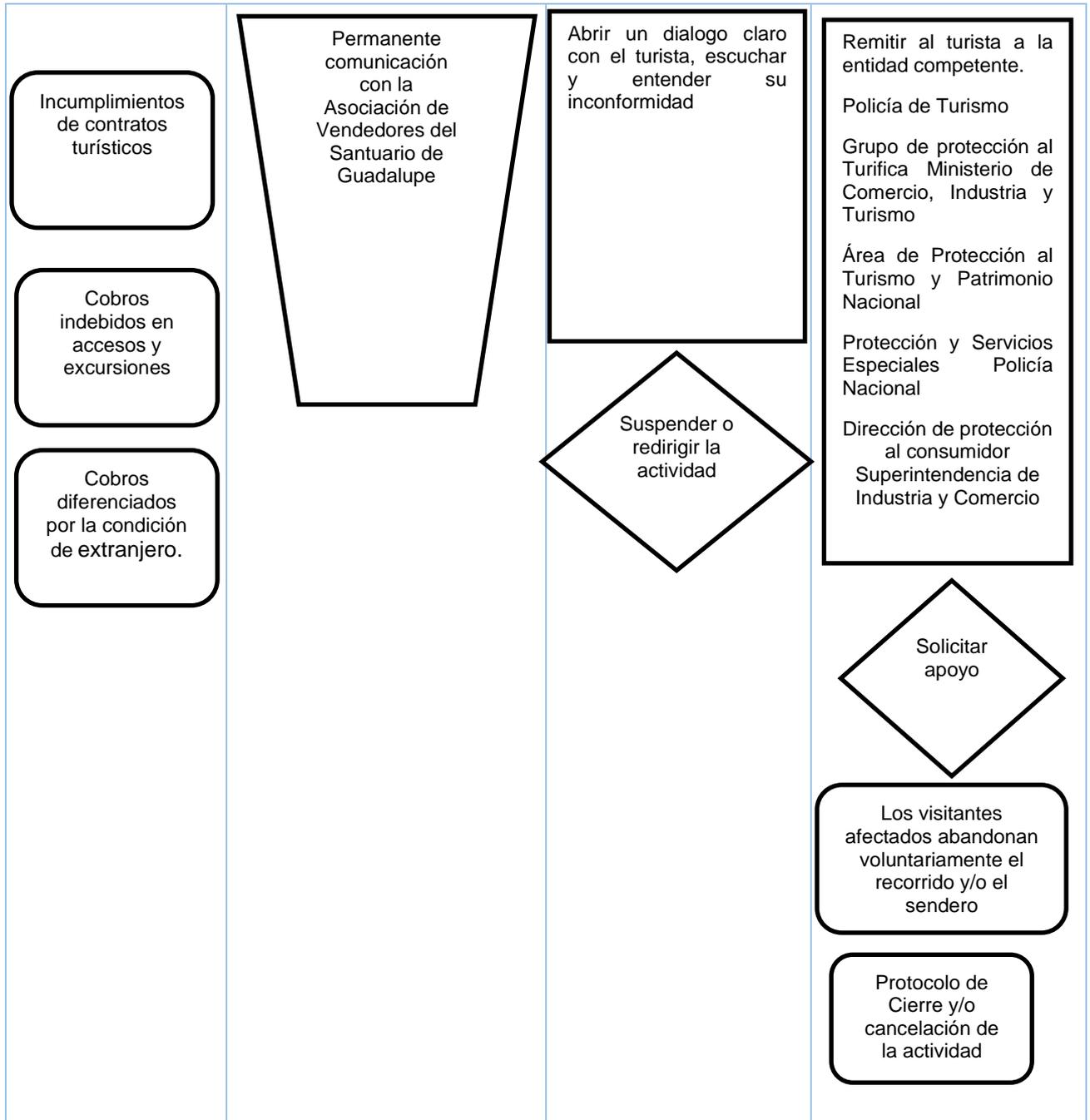


Fuente: Ecosimple – 2019

Seguridad Servicios Turísticos	RESPONSABLES:		
	GUÍA, ORIENTADORES (Quienes acompañen el grupo)		
EVENTO	ACCIONES DE PREVENCIÓN	DURANTE EL EVENTO	FINALIZADO DEL EVENTO

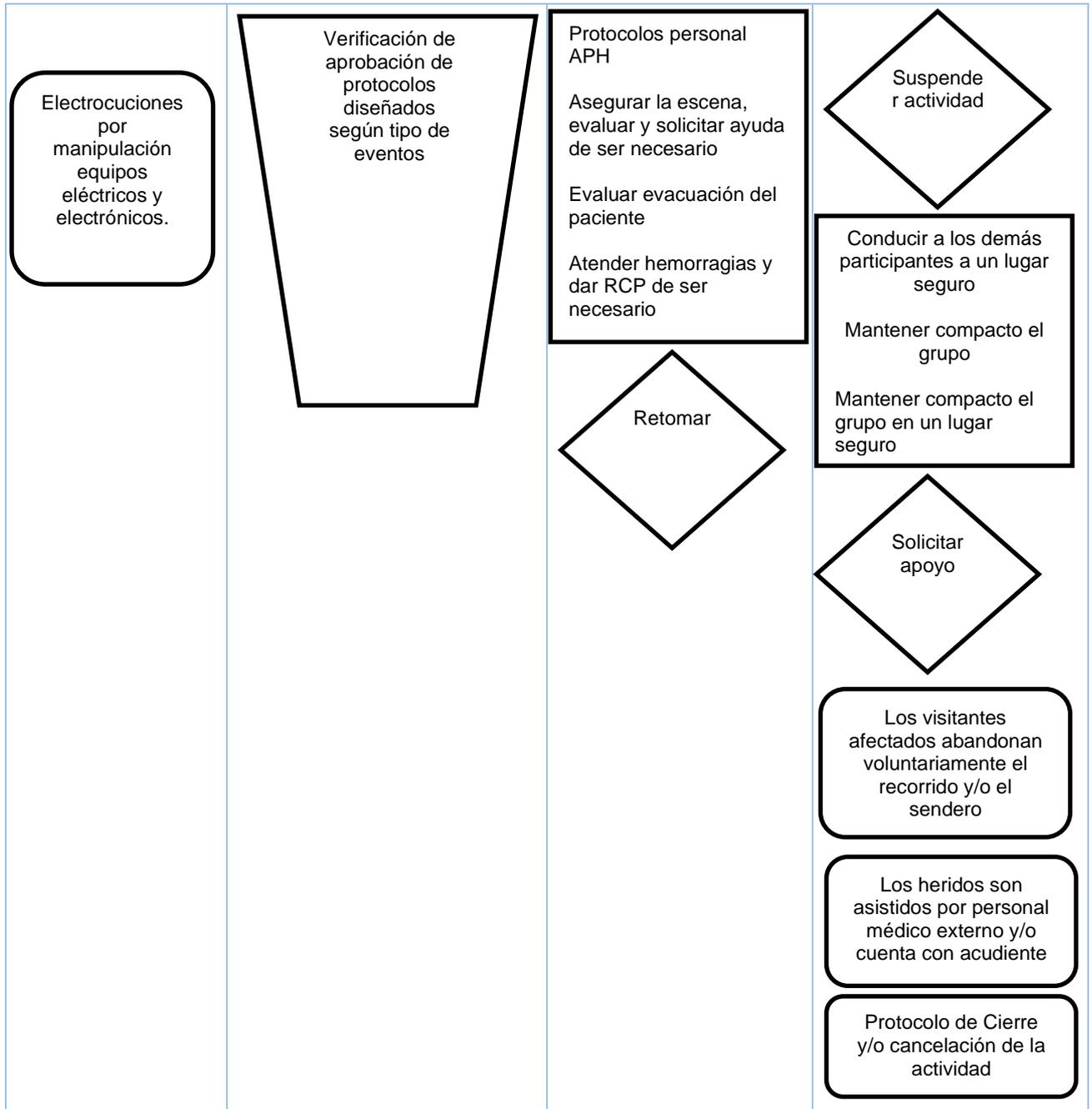


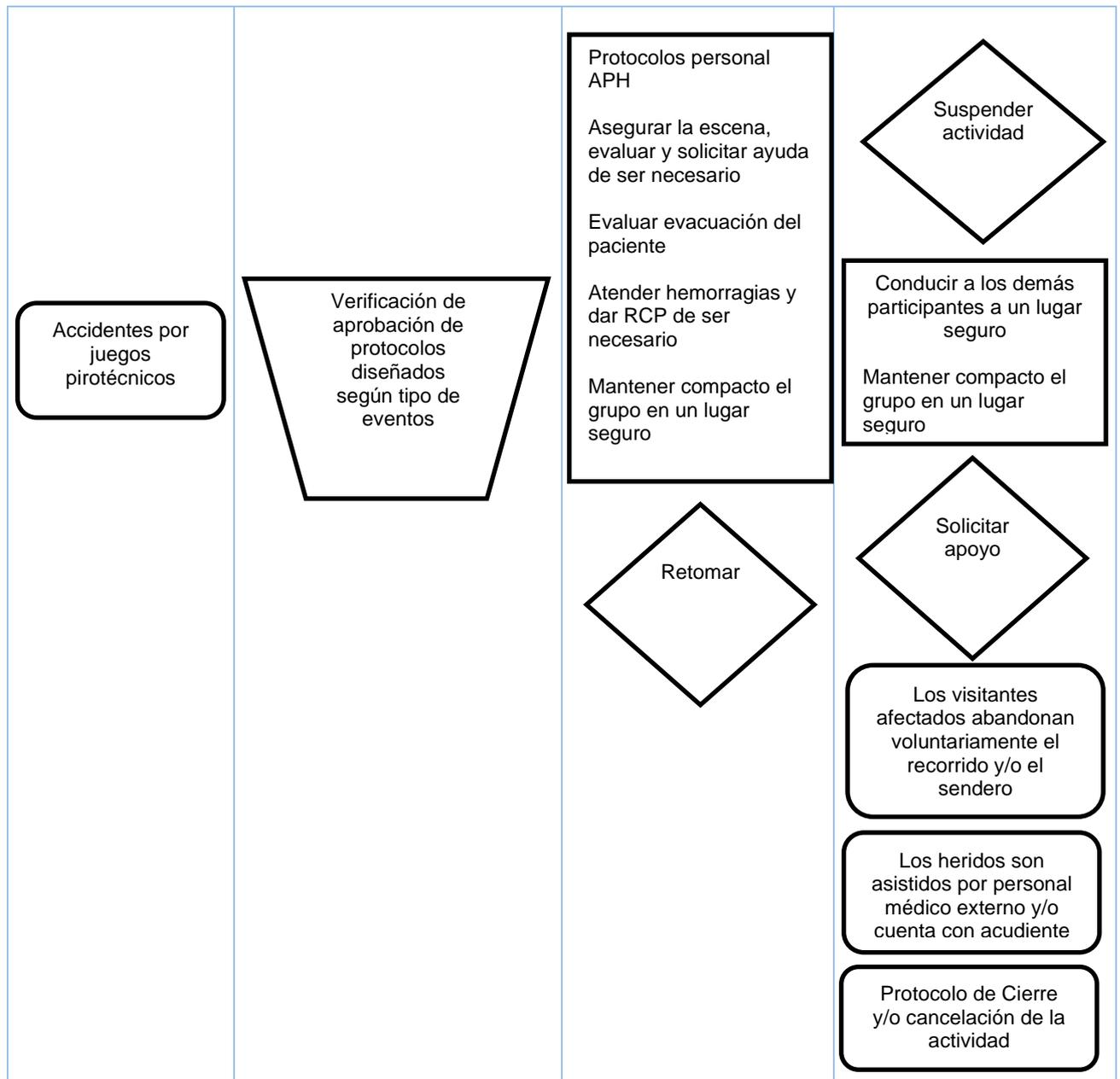
Seguridad Servicios Turísticos	RESPONSABLES: GUÍA, ORIENTADORES (Quiénes acompañen el grupo)		
EVENTO	ACCIONES DE PREVENCIÓN	DURANTE EL EVENTO	FINALIZADO DEL EVENTO



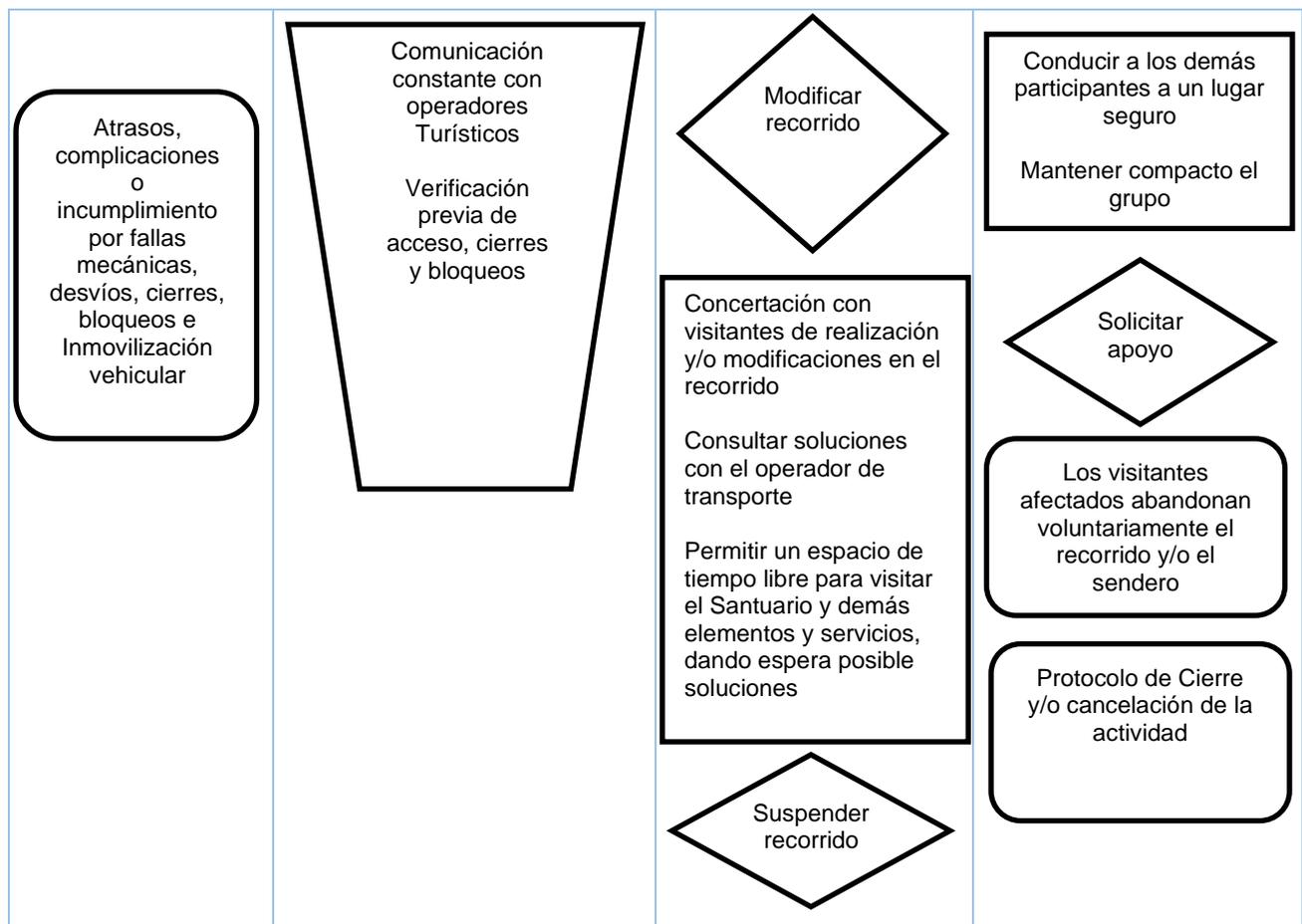
El Capítulo 2 de la Ley 300 de 1996, en los Artículos 63 al 67, contempla que, “cuando los prestadores de servicios turísticos incumplan los servicios ofrecidos o pactados de manera total o parcial, tienen la obligación, a elección del turista, de prestar otros servicios de similar calidad o de reembolsar o compensar el precio pactado por el servicio incumplido”.

Seguridad Servicios Turísticos	RESPONSABLES:		
	GUÍA, ORIENTADORES (Quienes acompañen el grupo)		
EVENTO	ACCIONES DE PREVENCIÓN	DURANTE EL EVENTO	FINALIZADO DEL EVENTO





<p>Seguridad Servicios Turísticos</p>	<p>RESPONSABLES: GUÍA, ORIENTADORES (Quienes acompañen el grupo)</p>		
<p>EVENTO</p>	<p>ACCIONES DE PREVENCIÓN</p>	<p>DURANTE EL EVENTO</p>	<p>FINALIZADO DEL EVENTO</p>



Fuente: Ecosimple - 2019

7. Recomendaciones

Las recomendaciones dadas a la comunidad organizada tendientes al fortalecimiento de la gestión de su territorio, al desarrollo de las actividades orientadas a la prestación de servicios turísticos de calidad en zonas de naturaleza, la prevención, planificación y respuesta ante eventualidades provenientes de la actividad turística, permitirá que el territorio oriente la actividad turística, hacia la planificación participativa y el entorno seguro. Se recomienda:

- Adquirir una póliza y/o tarjeta de Asistencia Médica para todos los visitantes.
- Crear de Comité de Seguridad y Salud en el trabajo de la Asociación de Vendedores del Santuario de Guadalupe.
- Disponer de un fondo para imprevistos. Desde \$50.000 hasta \$ 200.000 (En efectivo, de baja denominación) de fácil acceso para el personal que dirige la actividad.
- Buscar apoyo, en personal logístico, comunidad, otros guías y orientadores, policías, líderes, profesores o coordinadores, en todas las situaciones.
- Permitir e incentivar descanso y contemplación a los demás visitantes y apoyo de guía si está presente. Durante los eventos que así lo permitan (en especial casos que afecten individualmente, no masivos).
- Contar con un formato de registro de datos de visitantes, que contenga la siguiente información:
 - Nombre
 - Identificación

Teléfono
 EPS
 Requerimiento especial en salud
 En caso de emergencia llamar a:
 Nombre – teléfono

Construir un diálogo permanente y buenas relaciones con los líderes de las comunidades de Los Laches, La Peña y la Asociación de Vendedores del Santuario de Guadalupe

Tabla 7-1 Acciones y/o recomendaciones a tener en cuenta

Otras acciones para tener en cuenta
Socializar protocolos con guías, orientadores, personal de atención pre hospitalaria, personal de apoyo en general, comunidad interviniente y prestadores de servicios turísticos.
Disponer de protocolos de forma digital y abierta al público a través de la página web y aplicaciones móviles.
Guías y orientadores
Portar prendas con cintas reflectivas
Portar pito o silbato
Contar con radio de comunicación u otro dispositivo similar
Contar con un teléfono celular con batería cargada, con minutos y datos
Tener dinero disponible en baja denominación.
Tener formación en primer respondiente, primeros auxilios y tener buena condición física
Conocer la zona de influencia del sendero
Tener en físico ubicación y listado de teléfonos de:
Policía
CAI – Cuadrante
Puesto de salud
Bomberos
Defensa Civil
Clínicas
Otras unidades de apoyo del sector
Se debe contar con los datos de contacto de personal encargado de atención a la ciudadanía en entidades como:
Alcaldía Local
Policía de Turismo

Secretaria Distrital de Seguridad

Secretaria Distrital de Movilidad

Secretaria Distrital de Integración Social

Secretaria Distrital de Salud

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER

Implementar un aplicativo web y móvil para la retroalimentación de la experiencia de los visitantes que les permita dar a conocer su calificación sobre los servicios en los destinos y su percepción de seguridad.

Página Web

Fuente: Ecosimple - 2019

Nota: la prevención de los riesgos en el sendero se minimiza con la decidida participación de los operadores naturales (comunidad), los vecinos del barrio y los visitantes dispuestos a acoger las recomendaciones de guías, orientadores y personal de atención pre hospitalaria. La articulación con las entidades gestoras del riesgo se hace fundamental para la atención de eventualidades de emergencia.

Reportar y hacer seguimiento de los eventos

Tabla 7-2 Formato para Informe de Eventualidades

FORMATO INFORME DE EVENTUALIDADES	
espacio para entidad operadora	
Fecha Informe:	
Nombre Completo y documento de Identidad	
Fecha Evento:	
Tipo de evento:	
Hora de evento:	
Número de personas afectadas	
Descripción Evento: (No omita detalles que crea insignificantes)	
Descripción de afectación personal en el evento:	
Acciones Tomadas:	

Acciones posteriores:
Observaciones:

Fuente: Ecosimple – 2019

8. Bibliografía

- Plan Estratégico De Seguridad Turística. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. 2012
- Bases y recomendaciones para hacer recorridos seguros en el Sendero Las Delicias. Programa de Cultura Turística. Seguridad Turística. Instituto Distrital de Turismo Bogotá DC., 2018.
- Sección Ambiente y Ruralidad. Secretaría Distrital de Planeación. <http://www.sdp.gov.co/gestion-territorial/ambiente-y-ruralidad/cerros-orientales> 2014.
- Consorcio Sendero de las Mariposas, 2017. Estudio de Impacto Ambiental, Diseños Técnicos Detallados y Factibilidad del Sistema Contra Incendios de las Estructuras Especiales del Proyecto Sendero las Mariposas Plan de Recreación Pasiva | Modelo de Operación Fase Diagnóstica. Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP.