

Diciembre de 2019

**PLAN DE DESARROLLO
ECOTURÍSTICO Y GESTIÓN
SOCIOAMBIENTAL
Sendero Quebrada Las Delicias**

Contrato 124 - 2019

PROTOCOLO DE SEGURIDAD TURÍSTICA

Tabla de Contenido

PROTOCOLO DE SEGURIDAD TURÍSTICA SENDERO QUEBRADA LAS DELICIAS.....	4
1. Justificación	4
2. Objetivos.....	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
3. Alcance	6
4. Generalidades.....	6
4.1 Marco Jurídico	6
4.2 ESTADO DEL ARTE	8
4.3 Marco Conceptual	10
4.4 Marco Teórico	11
4.1.1 Seguridad Turística	11
Antecedentes	14
5. Generalidades en Seguridad.....	14
Principios Fundamentales de la Seguridad.....	14
Gestión de la Seguridad	14
Premisas de Seguridad Turística.....	15
Mapa de Referencia Seguridad	16
Riesgos en el Sendero Quebrada Las Delicias.....	17
5.1.2 Características del Sendero	17
5.1.3 Entidades que tienen competencia en el sendero en materia de seguridad y Seguridad Turística.....	19
5.1.4 Protocolos de Visita. Información, Normas de Prevención y Comportamiento	23
Recomendaciones Previas	23
Recomendaciones Especiales.....	24
Recomendaciones para el Tránsito del Recorrido	24
Protocolo de Prevención en Salud.....	25
Manejo de Residuos.....	26
Calentamiento Físico.....	26
Identificación de riesgos	29
6. Secuencia Operativa – Flujogramas de Procedimientos	32
Seguridad Pública	33
Seguridad Social	37

Seguridad Médica	39
Seguridad Ambiental	50
6.6 Recomendaciones.....	54
7. Bibliografía.....	56

Tabla de Ilustraciones

<i>Ilustración 4-1 Mapa seguridad área centro</i>	<i>10</i>
<i>Ilustración 5-1 Mapa referente seguridad Sendero Quebrada Las Delicias.....</i>	<i>17</i>
<i>Ilustración 6-1 Punto de encuentro 1 – Zona acogida</i>	<i>51</i>
<i>Ilustración 6-2 Punto de encuentro 2 – Quiosco 2</i>	<i>52</i>
<i>Ilustración 6-3 Punto de encuentro 3 – Parqueadero Politécnico.....</i>	<i>52</i>
<i>Ilustración 6-4 Punto de encuentro 4 – Planada Pasarela Nutria.....</i>	<i>52</i>

Índice de Tablas

<i>Tabla 5-1 Características del Sendero.....</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 5-2 Entidades, su Función en Seguridad y Necesidades del Sendero Quebrada Las Delicias.....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 5-3 Actividades de Calentamiento Físico</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 5-4 Sesiones de Ejercicio sugeridas</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 5-5 Identificación de Riesgo según los tramos.....</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 6-1 Significado de los Símbolos del Flujograma.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 6-2 Seguridad Pública</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 6-3 Seguridad Social.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 6-4 Seguridad Médica</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 6-5 Seguridad Ambiental</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 6-6 Acciones y/o recomendaciones a tener en cuenta.....</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 6-7 Formato para Informe de Eventualidades</i>	<i>56</i>

PROTOCOLO DE SEGURIDAD TURÍSTICA

SENDERO QUEBRADA LAS DELICIAS

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 Quebrada Las Delicias, es un sendero ecológico interpretativo de 2,35 km. Ubicado en la localidad de Chapinero, cuenta con dos zonas, una Urbana y otra Natural, está configurado en cuatro tramos, dos en cada zona. En la primera zona se pueden apreciar las diferentes intervenciones de recuperación integral de la Quebrada y su entorno, que involucran trabajo activo de la comunidad y en la segunda zona se transita por espacios ecológicos importantes y de gran valor ambiental y paisajístico que hacen parte de la Reserva Forestal Protectora Bosque Oriental de Bogotá. Con un grado de dificultad Suave, de fácil acceso y donde se puede apreciar la caída de agua más alta de Bogotá, considerado un tesoro natural se convierte en uno de los senderos 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 Quebrada Las Delicias 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.

De acuerdo con la OMT un 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, hurtos, 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

Objetivo General

Aumentar la seguridad de los visitantes y actores del sendero Quebrada Las Delicias, 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.

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 Quebrada Las Delicias.
- 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 Quebrada Las Delicias.
- 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 Plan de Seguridad Turística para el Sendero Quebrada Las Delicias, pretende contrarrestar los factores de inseguridad que pueden afectar la actividad turística, 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 incentivando 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 con el segmento social del que se forma parte, a la edad, al origen, a los objetivos propuestos por el visitante, a las expectativas, al conocimiento previo, a la experiencia, al estado de ánimo, 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.

Como estrategia se contempla que la Policía Nacional tendrá competencia de intervención consistente en la identificación de los puntos sensibles de algún riesgo contingente, para la disposición de profesionales y auxiliares de la Policía en dichos lugares, luego de un análisis detallado se hace evidente la necesidad de fortalecer el esquema de seguridad con que se cuenta a lo largo del sendero urbano, particularmente desde su inicio en la calle 62 con carrera 2da, bajo el puente vehicular, por tratarse de una zona solitaria y con permanente presencia de habitante de calle local y extranjero.

La misma estrategia postula la importancia de realizar la convocatoria y ejecución de mesas técnicas de seguimiento con la comunidad, personal asignado por la policía de carabineros, representantes de entidades distritales de control y comunidad que habita estratégicamente cerca al sendero, para establecer un plan de acción preventivo que facilite la comunicación y control de acciones sospechosas que presenten riesgo para los visitantes y habitantes territoriales.

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).

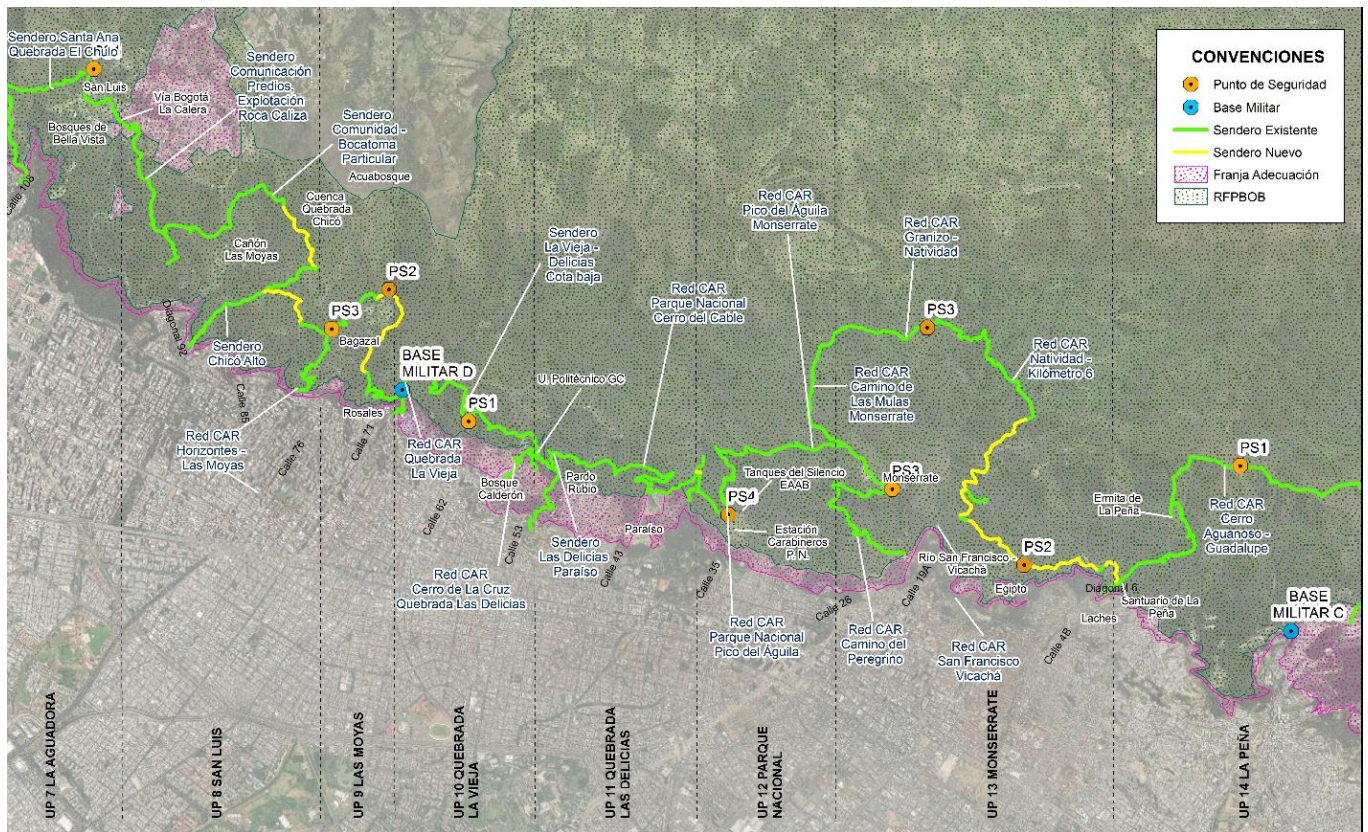
Es importante resaltar que, cada Unidad de Paisaje tendrá su plan estratégico, escenario que se revisará y planificará de manera detallada en las fases de construcción y ejecución del Modelo de Operación. Por ahora y tal como quedó definido en las últimas reuniones, se asignaron las tareas tendientes 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 pretenden 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, 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 Quebrada Las Delicias.

Ilustración 4-1 Mapa seguridad área centro



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, real y efectiva) 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 mojones hasta marcas de pintura y señales.

Quebrada Las Delicias: Fuente hídrica de los Cerros Orientales, ubicada en la localidad de Chapinero. Atraviesa los barrios Bosque Calderón Tejada y Los Olivos. Cuenta con senderos ecológicos a su alrededor, quioscos con miradores y desemboca en el río Salitre.

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.

4.1.1 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:

4.1.1.1 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.

4.1.1.2 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.

4.1.1.3 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.

4.1.1.4 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.

4.1.1.5 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.

4.1.1.6 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.

4.1.1.7 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 extravió de dinero.

4.1.1.8 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.

4.1.1.9 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 auditoría de vulnerabilidad presentado y aprobado por la entidad competente.

4.1.1.10 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

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, 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 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

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.

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

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 de este 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.

Mapa de Referencia Seguridad

Después del estudio y análisis pertinentes, se realizó un mapa de seguridad que permite identificar los puntos fundamentales del sendero como se indica a continuación:

a. Inicio Zona Urbana

Tramo 3 | Sendero Interpretativo

Inicia en Chapinero Alto en el acceso bajo el puente conector con la Av. Circunvalar, ubicado en la calle 61 con carrera 2. Tramo comprendido entre el lugar de acogida calle y el quiosco 2 en la carrera 4 este (Imagen Sagrado Corazón). Recorrido de 0,58 km por el sector de recuperación que está debajo de los puentes de la Avenida Circunvalar.

Tramo 2B | Recorrido Barrio Bosque Calderón Tejada

Inicia en el paso peatonal subterráneo y sobre la vía de ingreso al barrio Bosque Calderón Tejada, en el punto donde se encuentra la Imagen del Sagrado Corazón y el quiosco, y se extiende hasta las escaleras de entrada al Sendero Natural en la parte alta del Barrio.

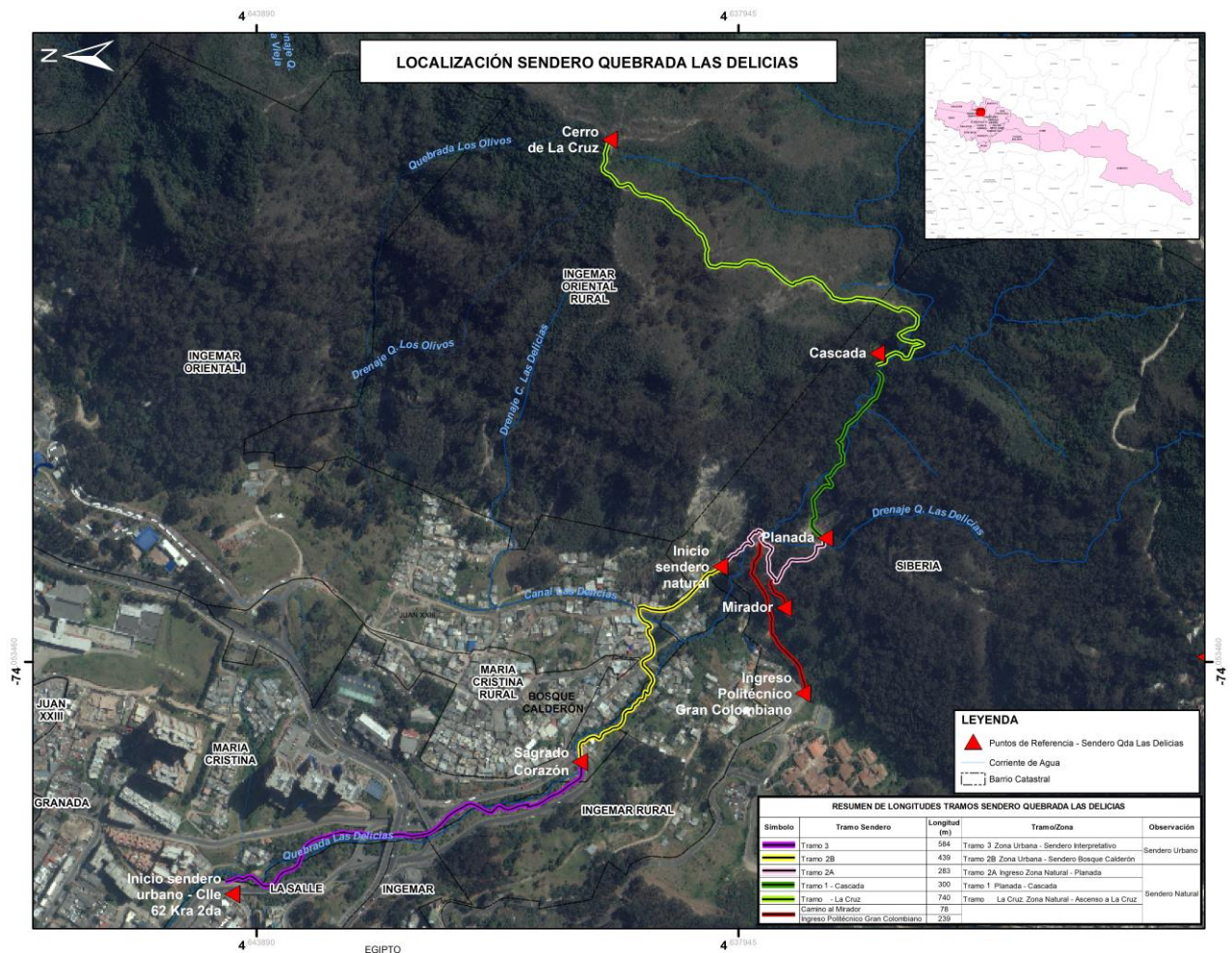
b. Inicio Zona Natural

Tramo 1 y 2A | Ingreso Sendero Natural - Cascada

Recorrido de 0,58 km hasta la cascada. A lo largo de la Quebrada, cuenta con pozos naturales.

En la actualidad, el despliegue del acompañamiento de la Policía se realiza desde este punto y hasta la Cascada, con un punto en el ingreso del Politécnico Gran Colombiano (parqueadero nororiental), de tal manera que se cubre la totalidad de este tramo. El acompañamiento se realiza todos los días de 6:00 am a 1:00 pm (barrido - invitación a los visitantes a salir) y a las 2:00 pm se realiza el retiro efectivo del personal.

Ilustración 5-1 Mapa referente seguridad Sendero Quebrada Las Delicias



Fuente: Ecosimple – 2019

Riesgos en el Sendero Quebrada Las Delicias

5.1.1 Características del Sendero

El sendero se encuentra ubicado en la localidad 2 de Chapinero, inicia en el barrio Chapinero Alto y recorre principalmente el barrio Bosque Calderón Tejada y Los Olivos con la influencia de los barrios El Castillo, Pardo Rubio, Nueva Granada y Juan XXIII. Esta zona se encuentra en el piedemonte y zona montañosa de la localidad.

Tabla 5-1 Características del Sendero

DATOS GENERALES DEL ÁREA	
Nombre	Sendero Quebrada Las Delicias
Departamento	Cundinamarca
Municipio	Bogotá D.C.
Vereda - localidad	Chapinero
Dirección - ubicación	Calle 61 con carrera 2 debajo del puente vehicular
Teléfono de emergencias	123

Tipo de acceso	Peatonal
CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS	
CLIMA	
Temperatura	14 °C (T° media anual)
Precipitación	1.070 mm (Pp total anual)
Humedad	85 % (promedio anual)
CONDICIONES DE VISITA	
Días / horario	Sábados, domingos y festivos de 6:00 am a 12:00 m
Tipo de acceso (restringido, permanente)	Restringido
Manejo de tarifas y descripción	En proceso de aprobación y validación.
Actividades que se pueden desarrollar en el área	<ul style="list-style-type: none"> – Educación ambiental (charlas y talleres en el aula ambiental) – Actividad Física – Experiencias místicas – Fotografía y video – Investigación – Observación de ecosistemas (apreciación e identificación de especies de flora y de la fuente hídrica en recuperación) – Observación de fauna – Observación de flora – Senderismo – Interacción artística y cultural – Eventos culturales y artísticos diurnos y nocturnos
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	
Longitud del sendero	1,6 km - hasta La Cascada 2,35 km - hasta La Cruz
Tiempo de duración	1,7 horas - ida y vuelta hasta La Cascada 4 horas - ida y vuelta hasta La Cruz
Altura máxima	3.105 msnm
Altura mínima	2.606 msnm
Desnivel de ascenso positivo aproximado	Medio 499 m
Grado de dificultad	Bajo – medio
Punto de inicio	Calle 61 con carrera 2
Punto de llegada	Calle 61 con carrera 2 Opcionales: 1. Universidad Politécnico Gran Colombiano (parqueadero). En este punto se puede utilizar el servicio de transporte de la Universidad, cuyo

destino final es la Cra. 7 con calle 51. (lunes a sábado).
 2. Cra. 4 este con Diag. 57 (Quiosco 2) Barrio Bosque Calderón Tejada.

Fuente: Ecosimple - 2019

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

Tabla 5-2 Entidades, su Función en Seguridad y Necesidades del Sendero Quebrada Las Delicias

ENTIDAD	FUNCIONES RELACIONADAS CON LA SEGURIDAD	NECESIDADES/ ACCIONES
ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO	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.	<p>Convocará a las entidades correspondientes para gestionar la debida implementación de acciones, planes y protocolos dentro del corredor turístico.</p> <p>Realizará el seguimiento y evaluación de los compromisos adquiridos por las entidades y la comunidad como primera autoridad local.</p> <p>Se requiere acompañamiento permanente para el mantenimiento de la ronda de la Quebrada, acciones de prevención y reparación. (Talas y podas).</p>
POLICÍA METROPOLITANA DE BOGOTÁ	Mantener el orden público, velar por las libertades, prevenir la delincuencia y organizar la seguridad.	<p>Estar presente y activamente en el territorio con Policía de Carabineros, Policía de Turismo y Policía de Vigilancia.</p> <p>Creación de un frente de seguridad con la comunidad y con los prestadores de los servicios turísticos.</p> <p>Compromiso en el desarrollo de actividades que permitan tener un sendero turístico seguro.</p> <p>Designación de personal fijo en los horarios y días de la semana establecidos para los recorridos.</p> <p>Realizar las respectivas sanciones por</p>

		<p>incumplimiento del cuidado y preservación de senderos naturales.</p> <p>Se requiere apoyo para conformación de un frente de seguridad ciudadana.</p> <p>Contacto permanente con el cuadrante y CAI Granada.</p>
POLICÍA TURISMO	<p>DE</p> <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> <p>Desarrollar labores de sensibilización, prevención y articulación de acciones con entidades distritales.</p>	<p>Fomentar sentido de pertenencia y potencial turístico en el sendero Q. Las Delicias.</p> <p>Informar a los visitantes las recomendaciones frente a cualquier emergencia y prevención de riesgos.</p> <p>Desarrollar procesos de capacitación a prestadores de servicios turísticos que operan en el Sendero y control a los mismos frente a RNT y otras regulaciones.</p>
DEFENSA CIVIL	<p>Prevención de los desastres y calamidades.</p> <p>Ejecución de planes, programas, proyectos y acciones del Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastre.</p> <p>Gestión y control de desastres y calamidades.</p> <p>Colaborar con las autoridades en actividades cívicas que contribuyan a la conservación de la seguridad.</p> <p>Realizar labores de búsqueda y rescate, Primeros Auxilios, clasificación y transporte de heridos.</p>	<p>Participar activamente en las mesas de trabajo para la construcción del plan de seguridad turístico, con el fin de garantizar la correcta implementación de planes de gestión del Riesgo.</p> <p>Generar espacios de capacitación disponibles a la comunidad en prevención de desastres y planes para la gestión del riesgo en el sendero.</p> <p>Conformación de grupos de líderes voluntarios y "Civillitos" para niños y jóvenes.</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</p>	<p>Realizar fortalecimiento a la comunidad y prestadores de servicios turísticos en Planes de emergencia, prevención y planes de emergencia y desastres.</p> <p>Se requiere el acompañamiento en la formulación del plan de emergencia y los protocolos de intervención.</p> <p>Capacitación a la comunidad en el programa de capacitación externa,</p>

		<p>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>	<p>• Cursos:</p> <p>PREPARACIÓN ANTE LA EMERGENCIA y COMPORTAMIENTO DEL FUEGO</p>
GUÍAS TURISMO	DE	<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> <p>Tener RNT Vigente.</p>	<p>Identificar cuales empresas prestadoras de servicios turísticos están en el sendero.</p> <p>Organización, capacitación y plan de trabajo para que los recorridos puedan realizarse de forma pacífica sin generar conflictos de intereses o riesgos para los visitantes.</p> <p>Actualización y permisos legales vigentes para la prestación de los servicios profesionales.</p> <p>Participación activa en la puesta en marcha de protocolos de visita y aplicación del guion interpretativo.</p>
SECRETARÍA DISTRITAL GOBIERNO	DE	<p>Liderar la formulación y seguimiento de las políticas encaminadas al fortalecimiento de la gobernabilidad democrática en el ámbito distrital y local, mediante la garantía de los derechos humanos y constitucionales, la convivencia pacífica. La promoción de la paz y la cultura democrática, el uso del espacio público, la promoción de la organización y la participación ciudadana.</p>	<p>A través de la Alcaldía Local de Chapinero y la Oficina de control policivo y la Secretaría de Integración Social, realizar operativos de recuperación de espacio público por presencia de cambuches con habitantes de calle.</p>
SECRETARÍA DISTRITAL SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	DE Y	<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</p>	<p>Acompañar operativos de control de espacio público por cambuches con habitantes de calle.</p> <p>Liderar y garantizar la presencia permanente de la Policía Metropolitana y Ejercito Nacional en los horarios y días de la semana establecidos.</p> <p>Apoyar e implementar la creación de canales de comunicación directos entre Policía del sendero, los operadores turísticos y los residentes. (Números</p>

	la ciudadanía.	telefónicos)
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	Realizar la vigilancia epidemiológica y sanitaria e implementar las normas pertinentes y vigentes delegadas a la Secretaría.	<p>Visitas esporádicas.</p> <p>Se requieren campañas de vacunación y castración de mascotas con regularidad, control de plagas y control de animales callejeros.</p>
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.	<p>Evaluar los temas de riesgos ambientales que se puedan presentar en el sendero con un periodo de tiempo definido.</p> <p>Desarrollar procesos de capacitación, en actualización de fauna y flora a orientadores locales.</p>
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	Promocionar el atractivo de forma sostenible y segura para turistas y visitantes de la ciudad.	<p>Participación permanente en las mesas de trabajo.</p> <p>Supervisión al cumplimiento de los protocolos de seguridad a través de mecanismos que generen la validación de estos.</p> <p>Impacto de los protocolos frente a la percepción de seguridad turística.</p> <p>Actualización a la Policía y prestadores turísticos en temas de legislación turística actualizada.</p> <p>Se requiere capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos tanto anfitriones como visitantes.</p>
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.	Se requiere el acompañamiento de la Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL	Velar por la protección y bienestar de la fauna doméstica y silvestre a través de la atención integral, la promoción de una cultura ciudadana basada en un solo bienestar humano-animal y la participación ciudadana en la construcción de una sociedad corresponsable y sensible con la vida y el trato digno a los animales.	<p>Se requiere programa de esterilización y vacunación.</p> <p>Apoyo para adopciones y solución de animales callejeros.</p> <p>Apoyo a la comunidad a través del programa "Zoolidarios"</p>
EMPRESA DE ACUEDUCTO DE	Velar por el cuidado ambiental de cinco mil hectáreas de los cerros de Bogotá	Se requiere seguimiento y valoración de la calidad del

BOGOTÁ - EAAB	<p>Proteger, conservar y recuperar el recurso hídrico de la región.</p> <p>Sanear ríos de influencia en la capital Recuperar quebradas como Las Delicias</p> <p>Hacer mantenimiento de los canales de la ciudad.</p>	<p>agua, continuo mantenimiento a la ronda de la quebrada.</p> <p>Verificación y control de redes de alcantarillado y sistemas de drenaje y conexiones erradas.</p>
---------------	--	---

Fuente: Páginas Institucionales – Ecosimple 2019

5.1.3 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.

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.

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 de la Cruz

- Recomendaciones anteriores.
- Apto para personas entre 12 y 65 años.
- Sin mascotas.

No recomendable para

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

Recomendaciones para el Transcurso del Recorrido

Es un recorrido con un nivel de esfuerzo bajo.

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.

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.

Manejo de Residuos

El Sendero Quebrada Las Delicias 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.

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 cardiaca, 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	Saltos 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	Sin desplazamiento
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	Simultaneo
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	10 segundos	Pie derecho con mano

adelante. Las rodillas no deben separarse tanto		derecha y viceversa
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

Identificación de riesgos

Es evidente que, la realidad del territorio es compleja, principalmente debido a las dinámicas propias de los procesos de asentamiento (desplazamiento en algunos casos, ocupación ilegal otros) y sus desafíos, así como a las realidades que hacen parte de sectores vulnerables en toda la ciudad. En la realidad actual el sendero cuenta con un kit de seis radios de comunicación activados con la frecuencia de comunicación permitida por la Policía Nacional. Los radios son utilizados por la comunidad (orientador al ingreso del sendero en el puente vehicular de la carrera 2 con calle 62), el coordinador de jornada (ubicado en el quiosco 2) y orientador en el sendero natural (ubicado en el Tramo 1 – sector planada), así como otros tres orientadores a lo largo del sendero. La localización de estos radios obedece a la detección de necesidades en el terreno. Es importante ponerse en contacto con la comunidad en caso de requerir comunicación ante algún suceso.

Posibles eventos de riesgo identificados en el proceso de diagnóstico, reuniones con la comunidad, con los líderes de la comunidad con entidades distritales y recorridos de diagnóstico y recorridos con visitantes.

Tabla 5-5 Identificación de Riesgo según los tramos

RIESGO	PRINCIPAL UBICACIÓN Tramos
Público	
Alteraciones de orden público Marchas Protestas Bloqueos Disturbios Vandalismo Activación de artefactos explosivos todo tipo de terrorismo	3 y 2B
Hurtos A personas en modalidad de atracos (Con arma blanca, arma de fuego, perros u otros	3, 2B, 2A, 1 y La Cruz

elementos) Raponazo Cosquilleo	
Hechos delictivos Toda acción sometida a una sanción penal Que supone una infracción del derecho penal.	3, 2B, 2A, 1 y La Cruz
Riñas Confrontaciones físicas y/o verbales que afecten directa o indirectamente al visitante	3, 2B, 2A, 1 y La Cruz
Social	
Presencia de personas y/o actividades que puedan representar peligro o incomodad.	3, 2B, 2A, 1 y La Cruz
Discriminación Situaciones en las que el visitante se vea afectado por su nacionalidad, condición social, racial, de genero u otra.	3, 2B, 2A y 1
Médicas / Salud	
Situaciones de riesgo por accidentes - masivos o individuales Caídas Golpes Lesiones Atropello vehicular Atropello animal Colapsos de infraestructura	3, 2B, 2A, 1 y La Cruz
Infecciones Por plagas Por epidemias	3, 2B, 2A, 1 y La Cruz
Intoxicaciones Alimentos Humo Gases Por material particulado	3, 2B, 2A y 1
Presencia de patologías latentes Diabetes Hipertensión Epilepsia Obesidad Asma Vértigo Lesiones Procesos post operatorios Afecciones cardíacas Trastornos Psicológicos	3, 2B, 2A, 1 y La Cruz

Presencia de patologías temporales Embarazo Recién nacidos	3, 2B, 2A y 1
Situaciones Comunes Cefaleas Mareos Malestar indefinido Bajas de azúcar Sensación de ahogo Náuseas Insolación Deshidratación	3, 2B, 2A, 1 y La Cruz
Situaciones Complejas - Emergencias Ataque Cardíaco Ahogamiento por agua o alimentos (OVACE) Accidente cerebro vascular (ACV)	3, 2B, 2A, 1 y La Cruz
Situaciones de Urgencia Desmayo Convulsión Desorientación Picaduras de ofidio Mordeduras de animales Reacciones alérgicas a plantas (ortiga), animales (abejas) otros (polen, pino) entre otras	3, 2B, 2A, 1 y La Cruz
Extravió de personas	2ª, 2B y La Cruz
Ambientales	
Extraordinarias Sismo Terremoto Derrumbe	3, 2B, 2A, 1 y La Cruz
De carácter meteorológico / Intervención Humana Vendaval Inundación Precipitaciones Granizadas Tormentas eléctricas Crecimiento súbito y desborde de la Quebrada Incendios Caída de arboles	3, 2B, 2A, 1 y La Cruz
Servicios Turísticos	
Incumplimientos de contratos turísticos	NA
Falta de correspondencia entre lo promocionado y lo ofrecido por establecimientos de alojamiento	
Incumplimiento en tarifas de promociones y sobrepagos en restaurantes	


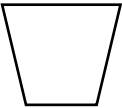
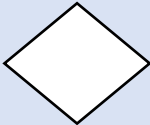

Cobros indebidos en accesos y excursiones	
Cobros diferenciados por la condición de extranjero.	

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.

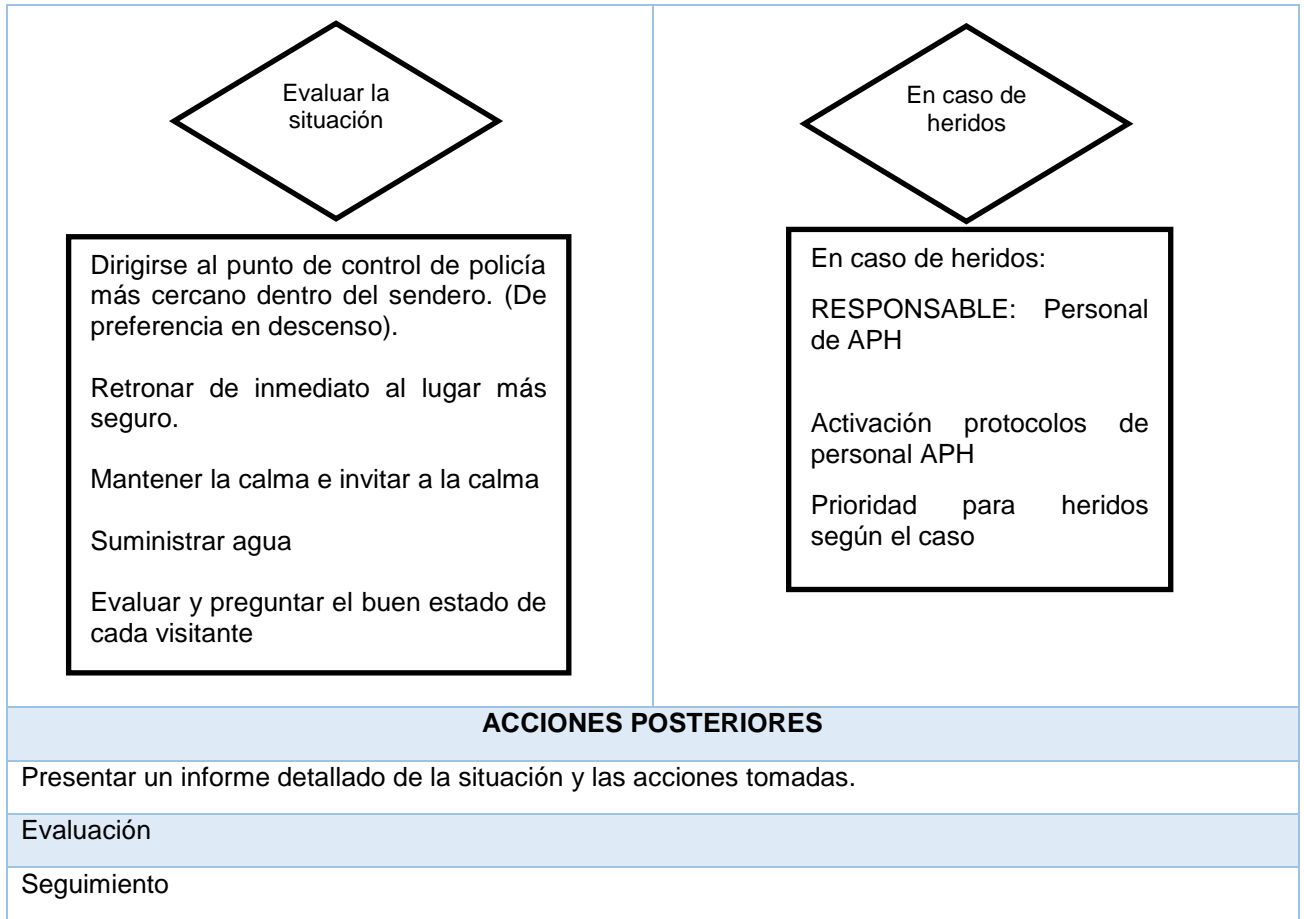
Seguridad Pública

Tabla 6-2 Seguridad Pública

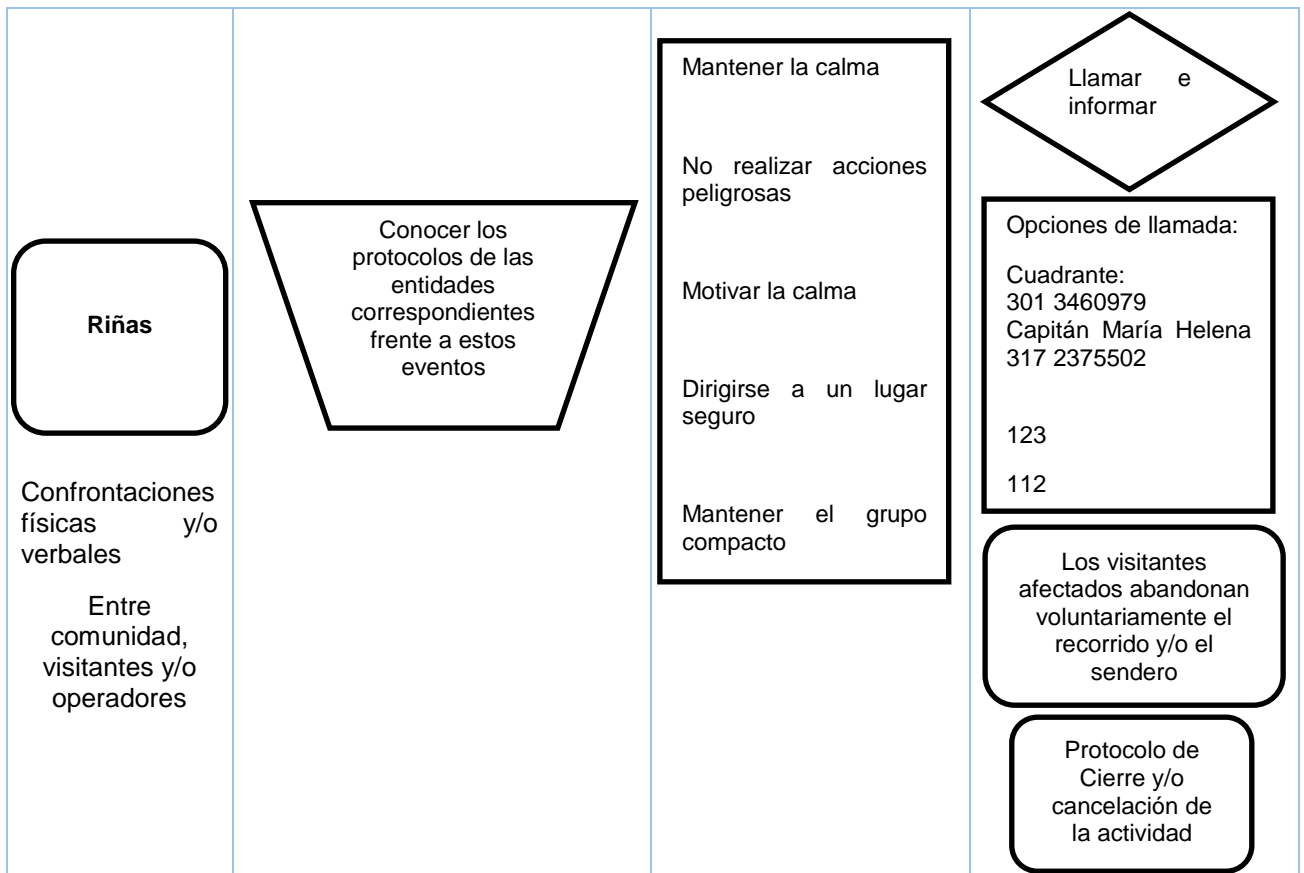
Seguridad Pública	RESPONSABLES: GUÍA, ORIENTADORES (Quienes acompañen el grupo)			
EVENTO	ACCIONES DE PREVENCIÓN	DURANTE EL EVENTO	FINALIZADO EL EVENTO	EL
<p>Alteraciones del orden público</p> <p>Marchas, Protestas, Bloqueos, activación de artefactos explosivos</p> <p>Disturbios</p> <p>Vandalismo</p> <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 la actividad</p>	<p>Llamar e informar</p> <p>Opciones de llamada: Cuadrante: 3013460979 Capitán María Helena 317 2375502</p> <p>123 112</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: GUÍA, ORIENTADORES (Quienes acompañen el grupo)
-------------------	--

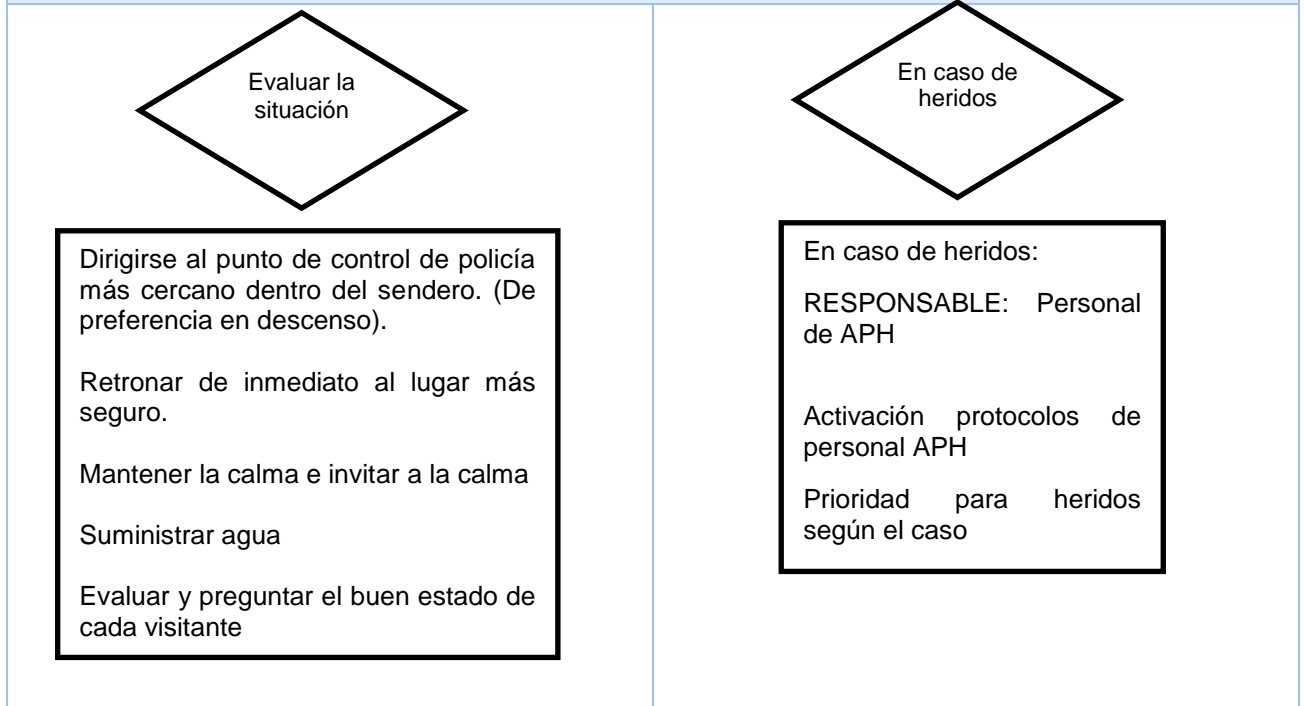
EVENTO	ACCIONES DE PREVENCIÓN	DURANTE EL EVENTO	FINALIZADO EL EVENTO
<p>Hurtos Hechos delictivos</p> <p>Hurto a personas en modalidad de atracos con arma blanca, arma de fuego, perros u otros elementos.</p> <p>Raponazo</p> <p>Cosquilleo</p> <p>Toda acción sometida a una sanción penal que supone una infracción 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.</p> <p>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 Saludar y presentarse en cada punto de control de la policía.</p> <p>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 la actividad</p>	<p>Cuenta con teléfono celular y con señal</p> <p>Llamar e informar de la situación:</p> <p>Opciones:</p> <p>Cuadrante: 301 3460979 Capitán María Helena 317 2375502 123</p> <p>112</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 EVENTO	EL



Después del evento



ACCIONES POSTERIORES

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

Evaluación

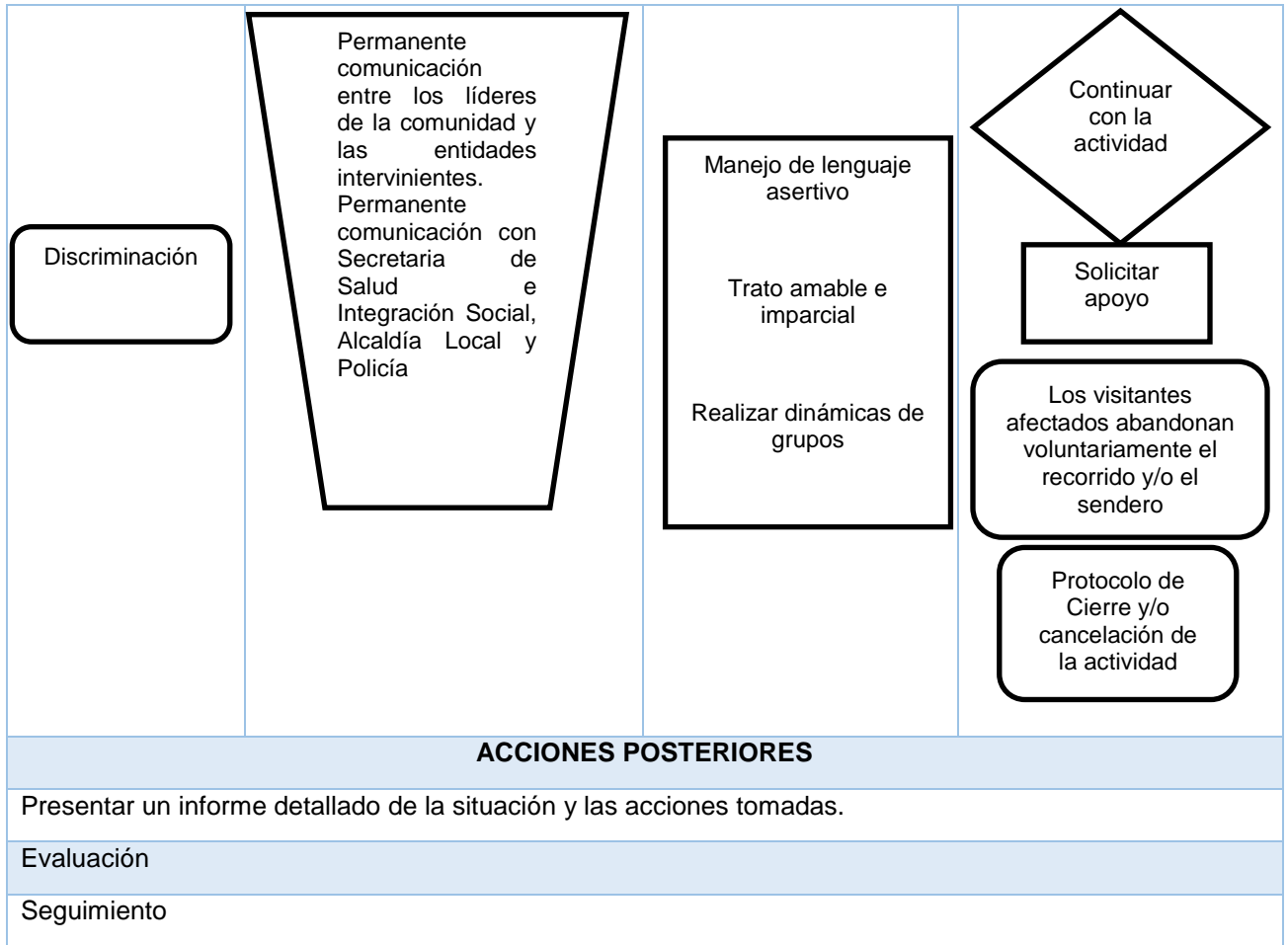
Seguimiento

Fuente: Ecosimple - 2019

Seguridad Social

Tabla 6-3 Seguridad Social

Seguridad Social	RESPONSABLES:		
	GUÍA, ORIENTADORES (Quienes acompañen el grupo)		
EVENTO	ACCIONES DE PREVENCIÓN	DURANTE EL EVENTO	FINALIZADO EL EVENTO
<p>Presencia de personas y/o actividades que puedan representar peligro o incomodad.</p>	<p>Permanente comunicación entre los líderes de la comunidad</p> <p>Permanente comunicación con Secretaria 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>Llamar e informar</p> <p>Opciones de llamada: Cuadrante: 301 3460979 Capitán María Helena 317 2375502</p> <p>123</p> <p>112</p>

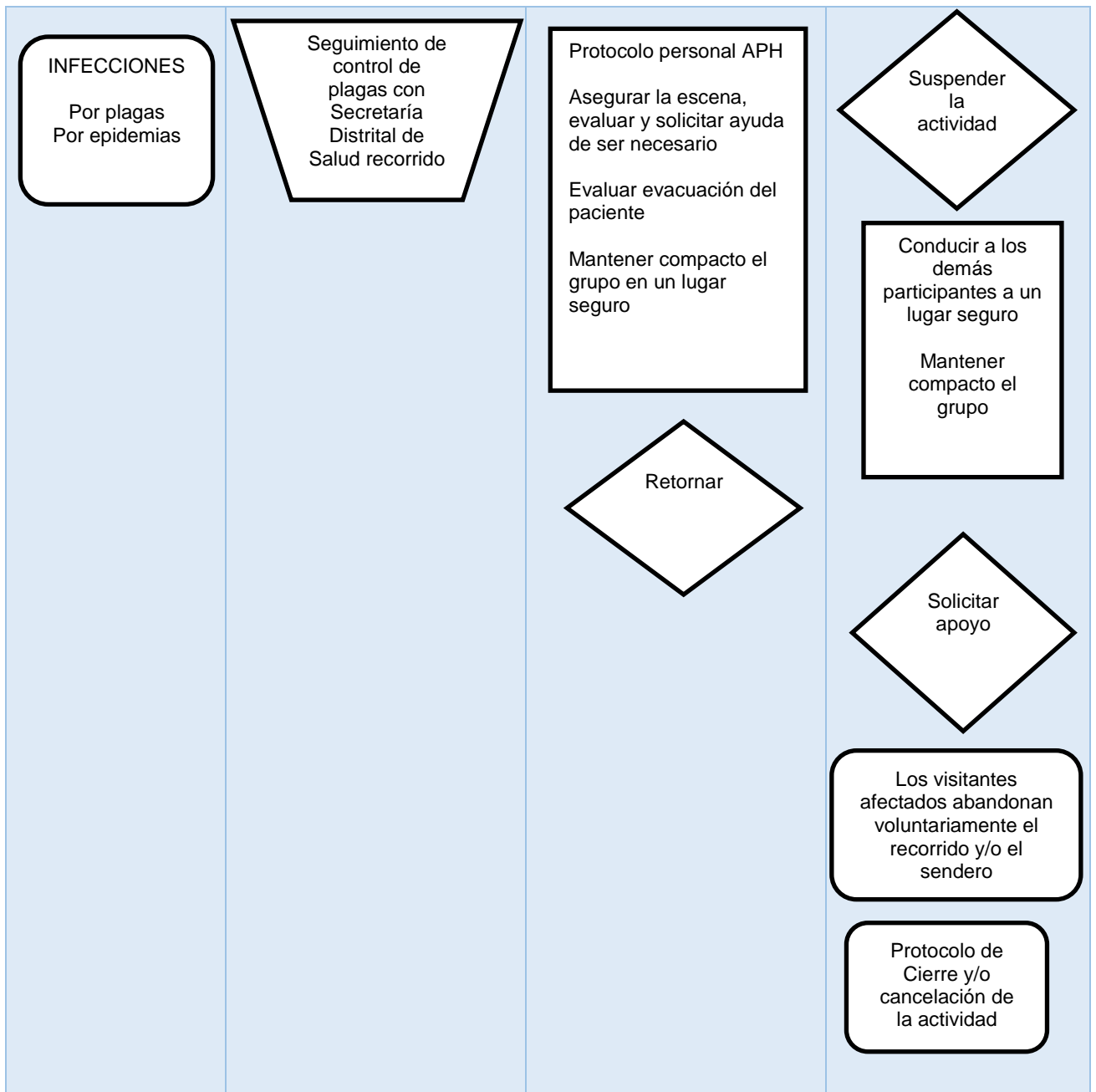


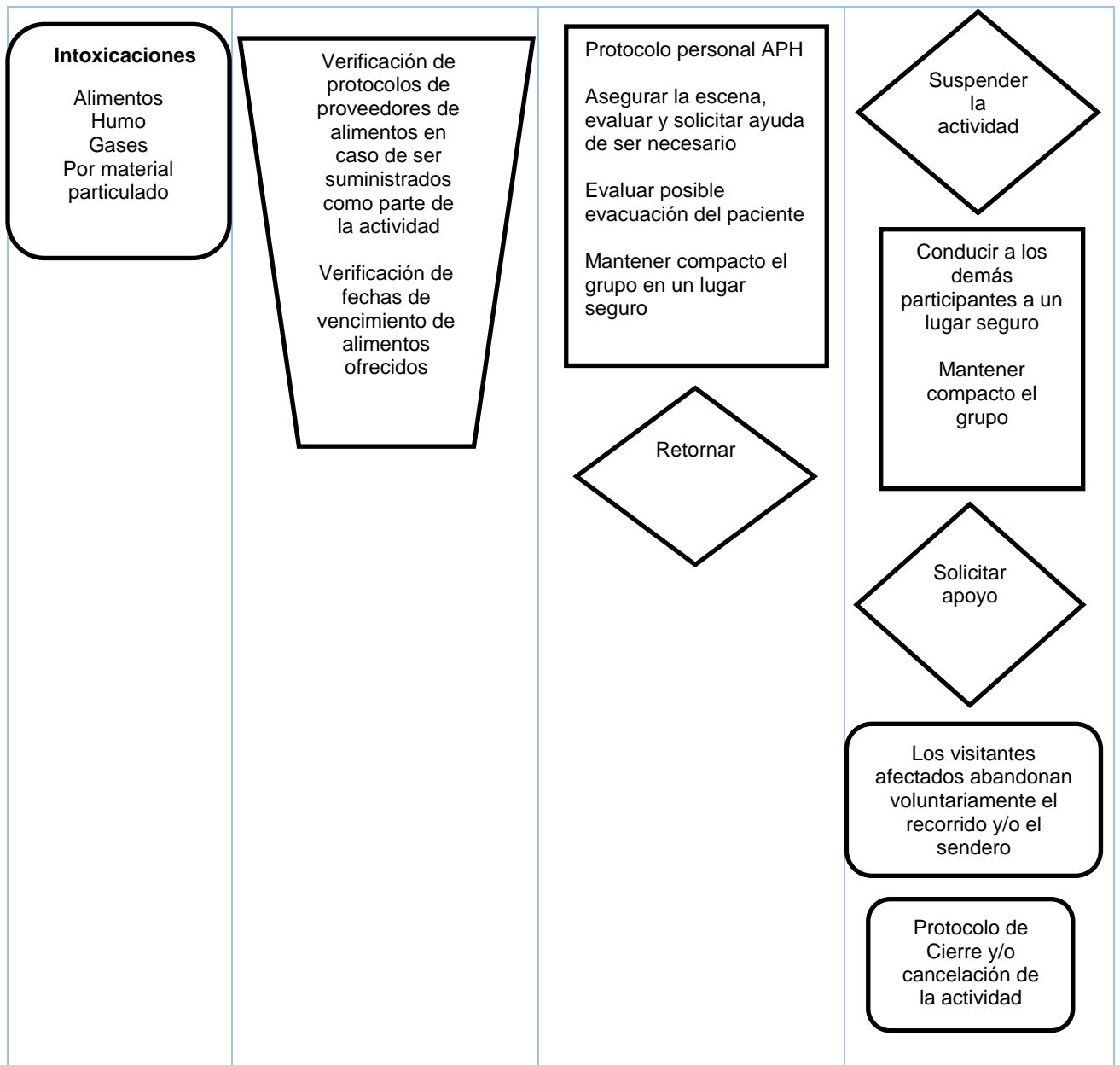
Fuente: Ecosimple - 2019

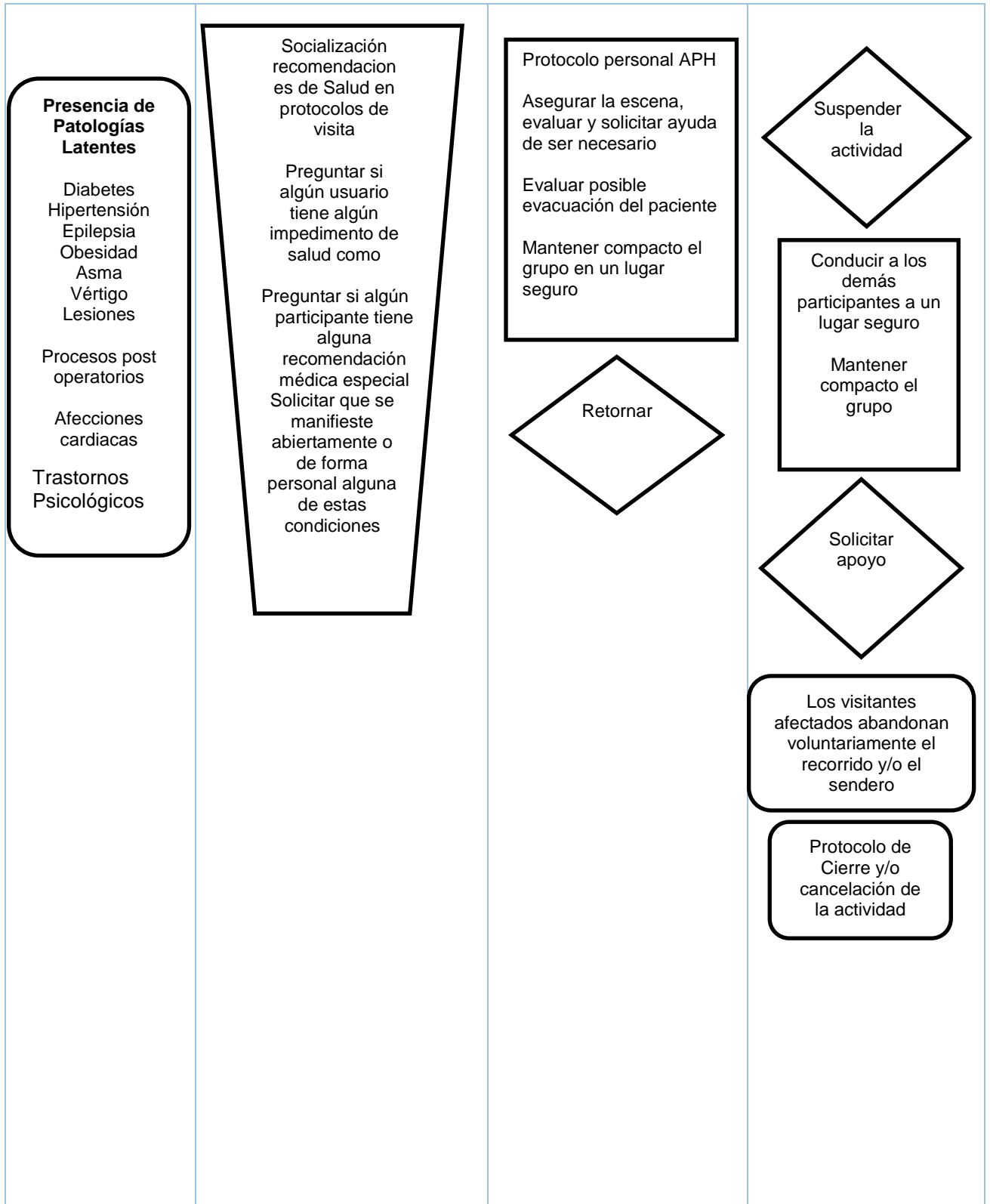
Seguridad Médica

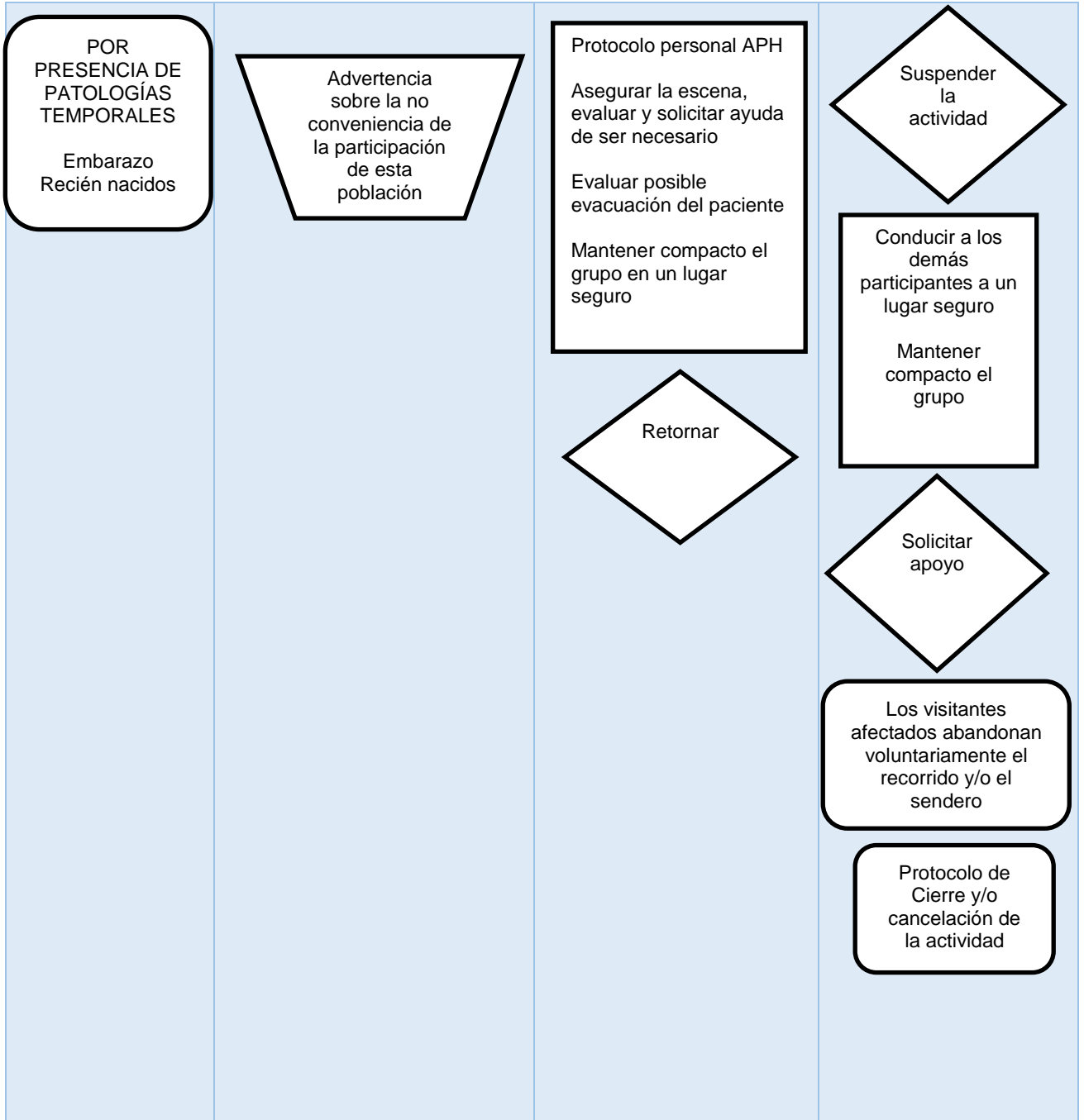
Tabla 6-4 Seguridad Médica

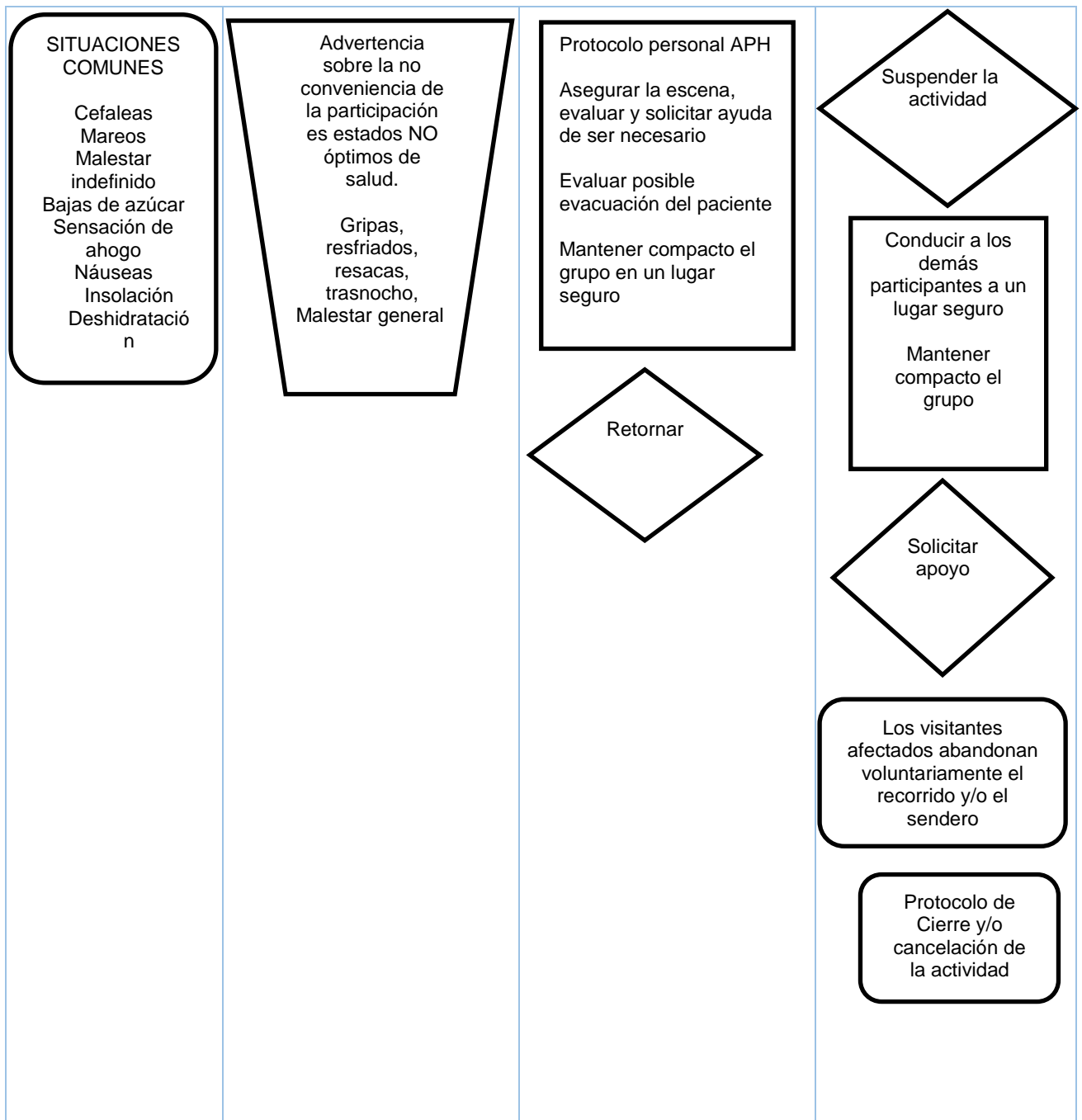
Seguridad Médica	RESPONSABLES: GUIA, ORIENTADORES (Quienes acompañen el grupo) PERSONAL APH		
EVENTO	ACCIONES DE PREVENCIÓN	DURANTE EL EVENTO	FINALIZADO DEL EVENTO
<p>ACCIDENTES Masivos o Individual</p> <p>Caídas</p> <p>Golpes</p> <p>Lesiones</p> <p>Atropello vehicular</p> <p>Atropello animal</p>	<p>Socialización recomendaciones de seguridad en protocolos de visita</p> <p>Verificación del cumplimiento de las recomendaciones durante el recorrido</p>	<p>Protocolo 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>

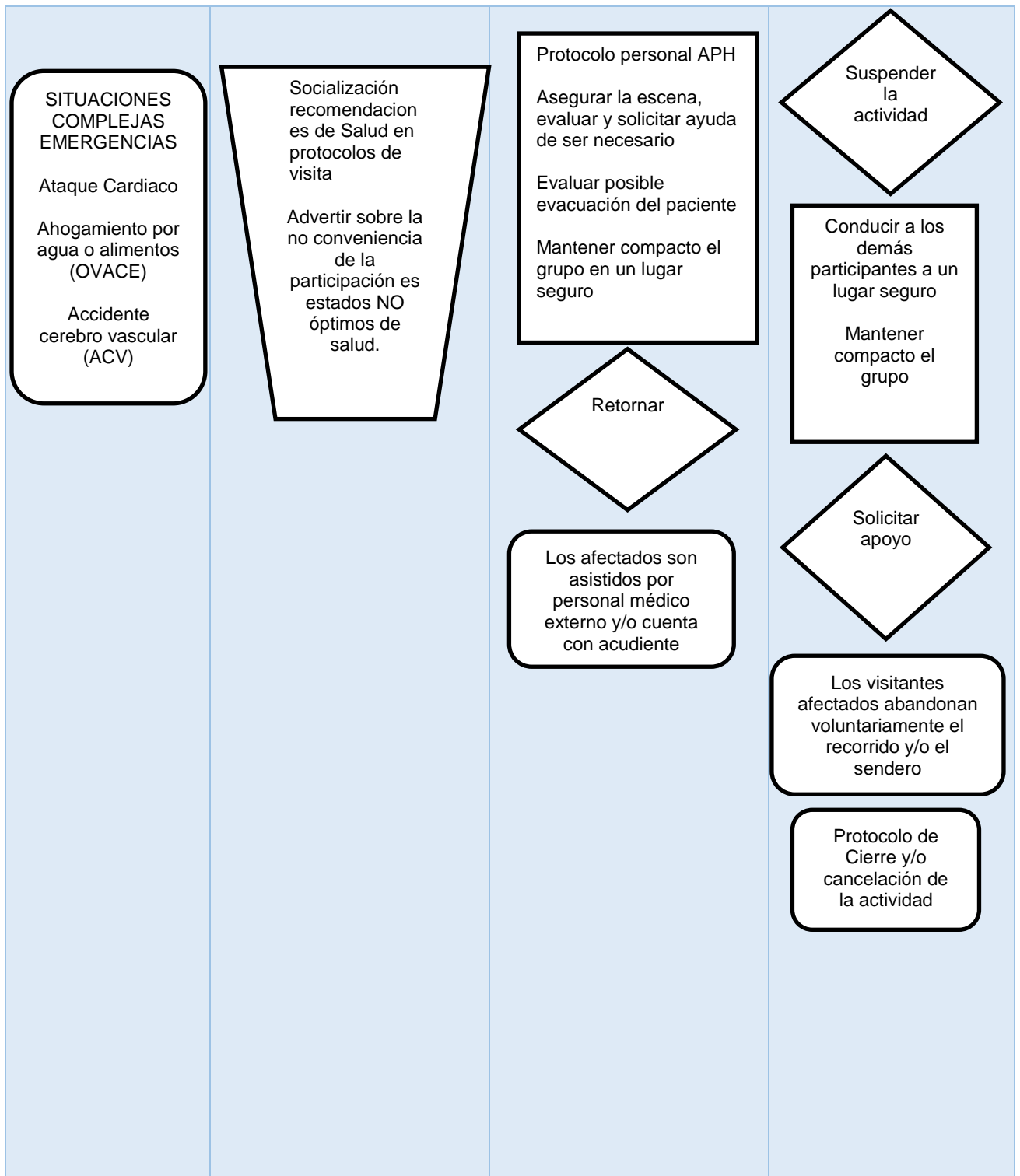


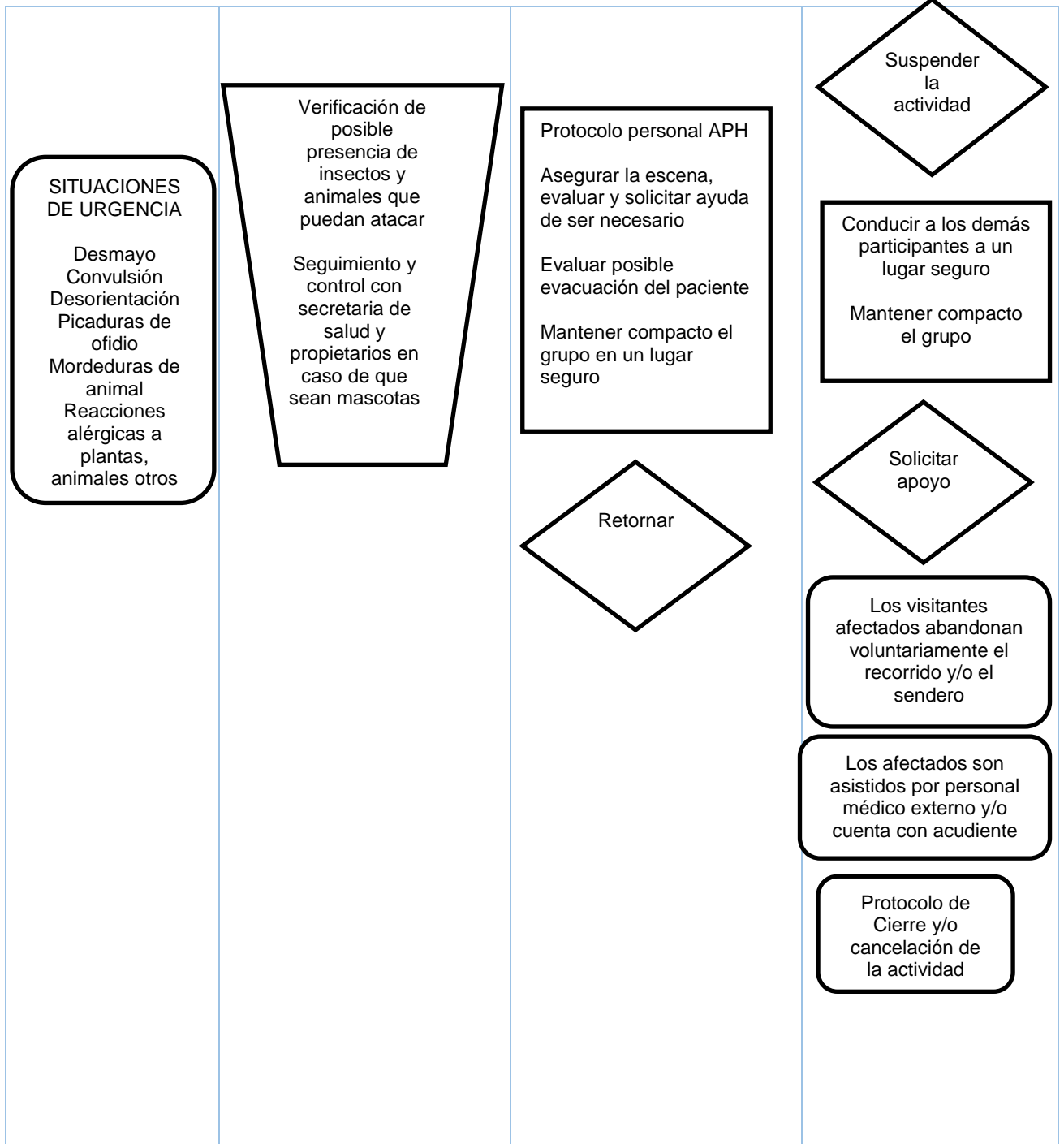


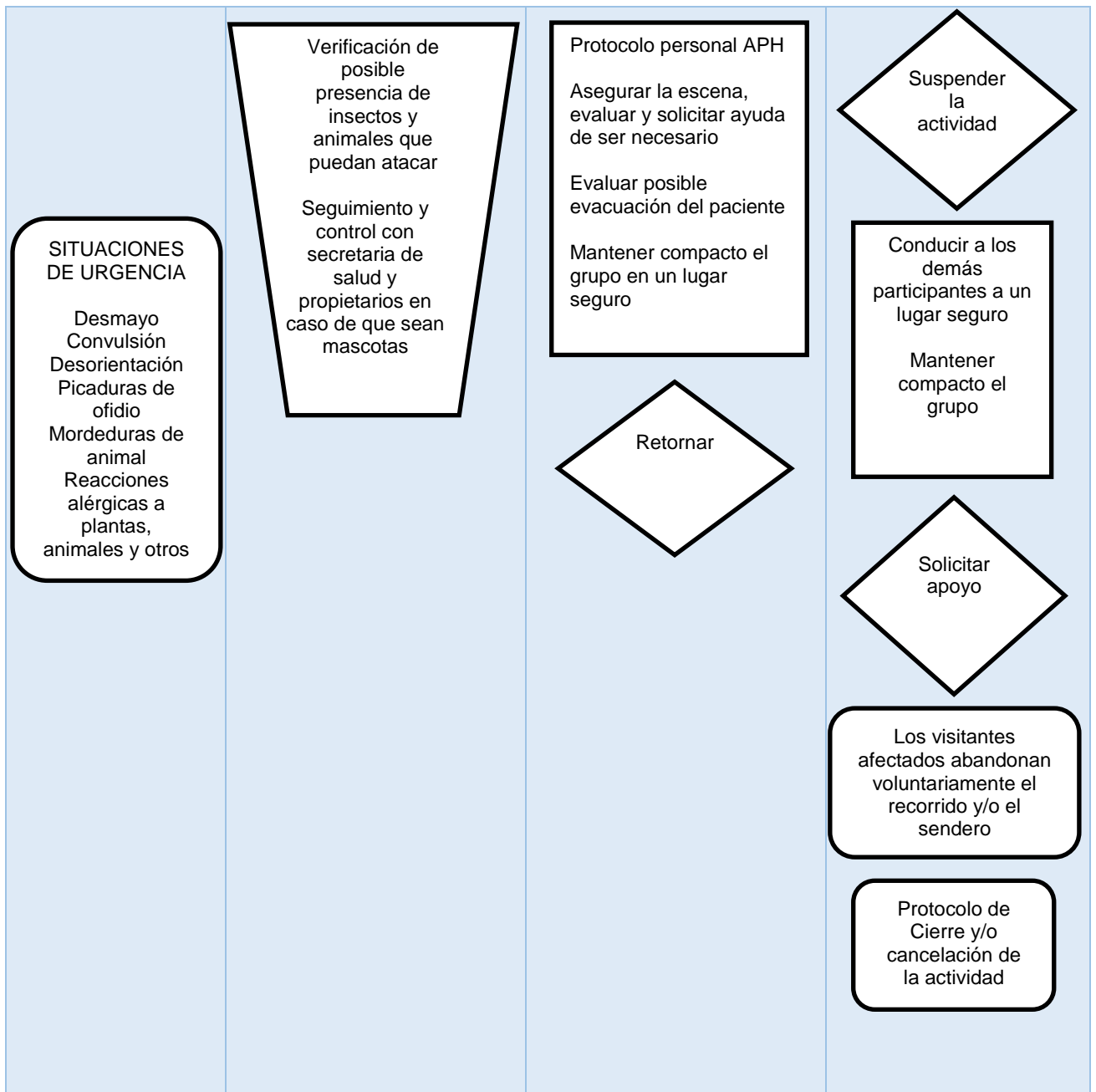


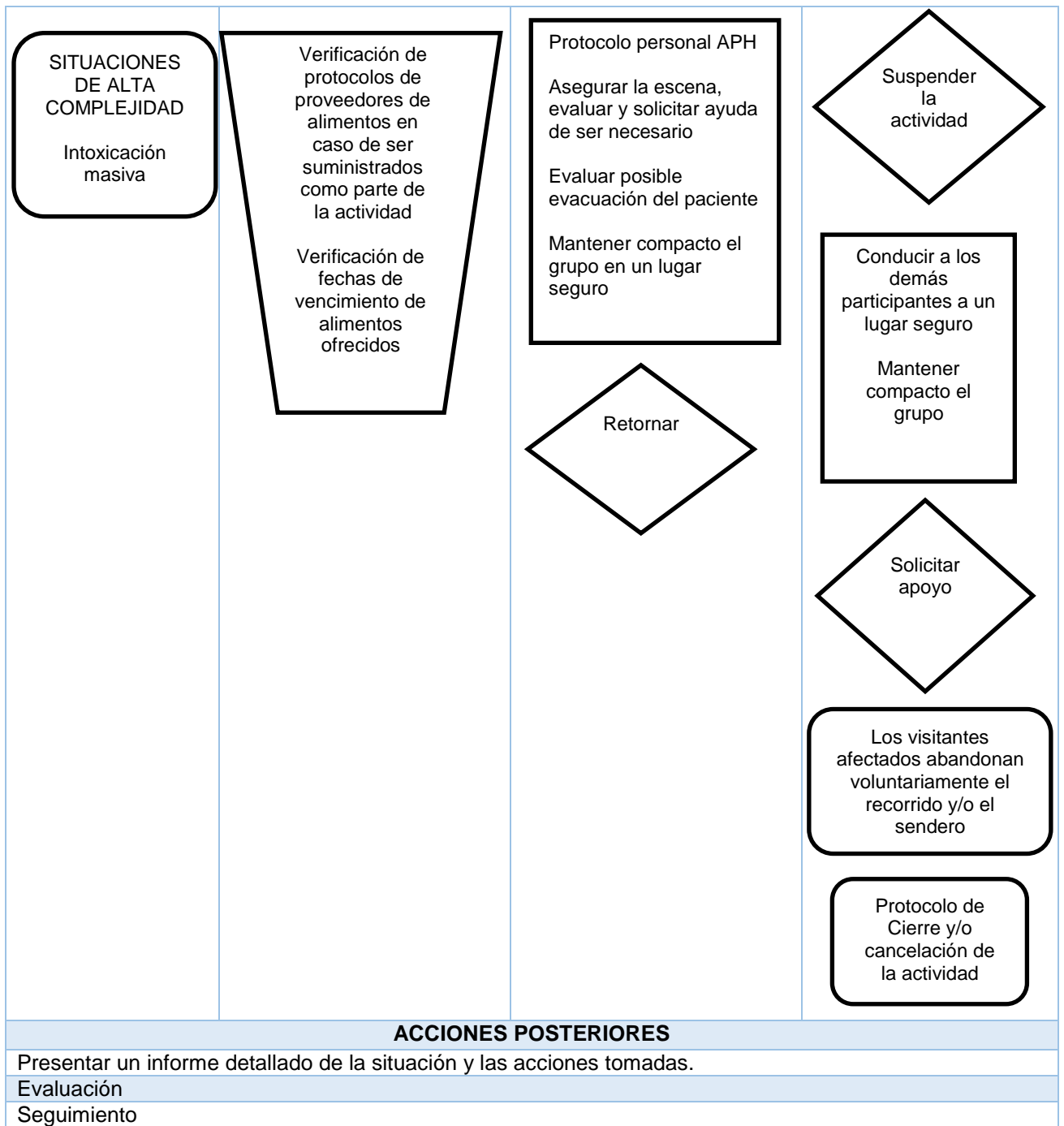


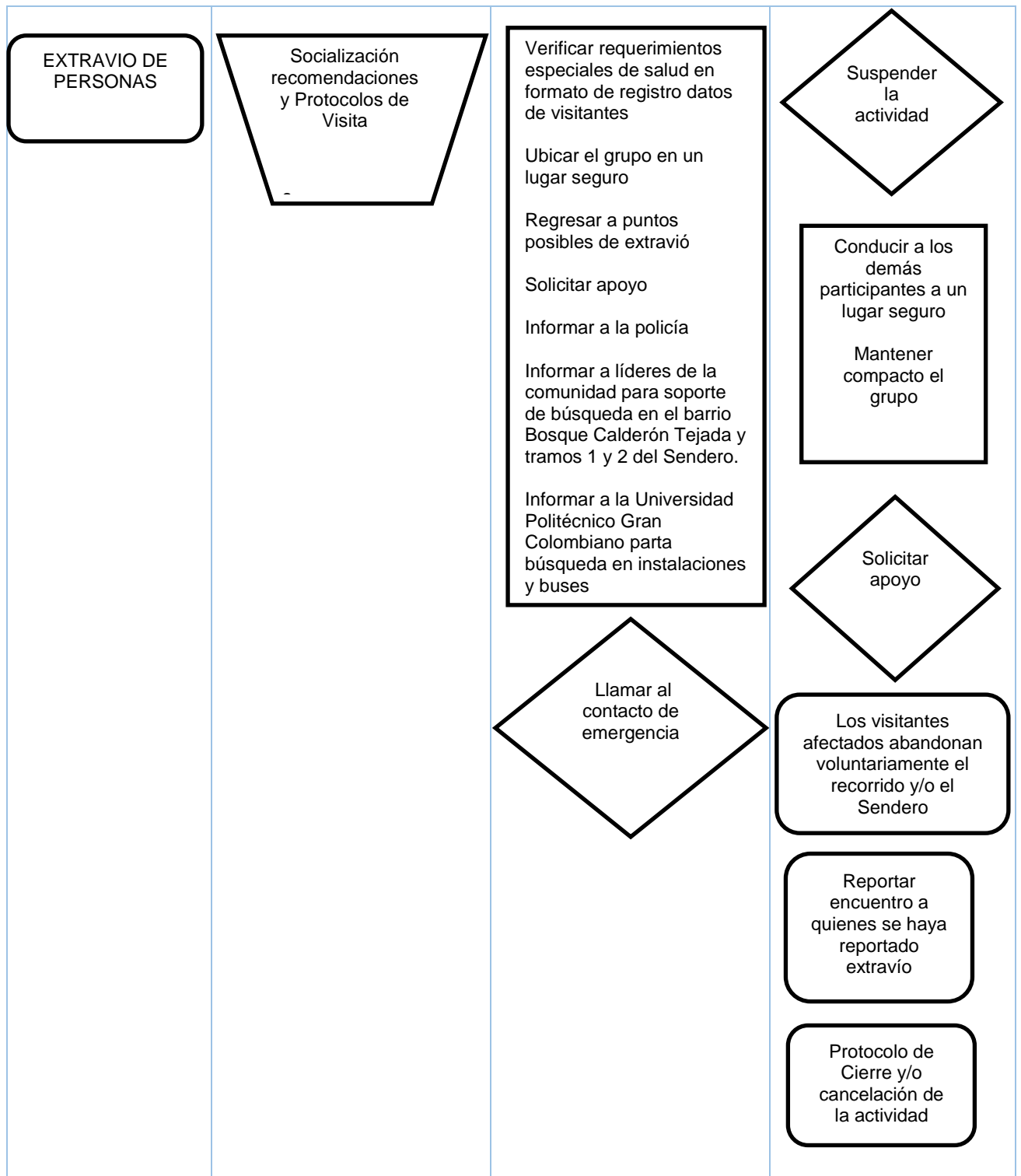










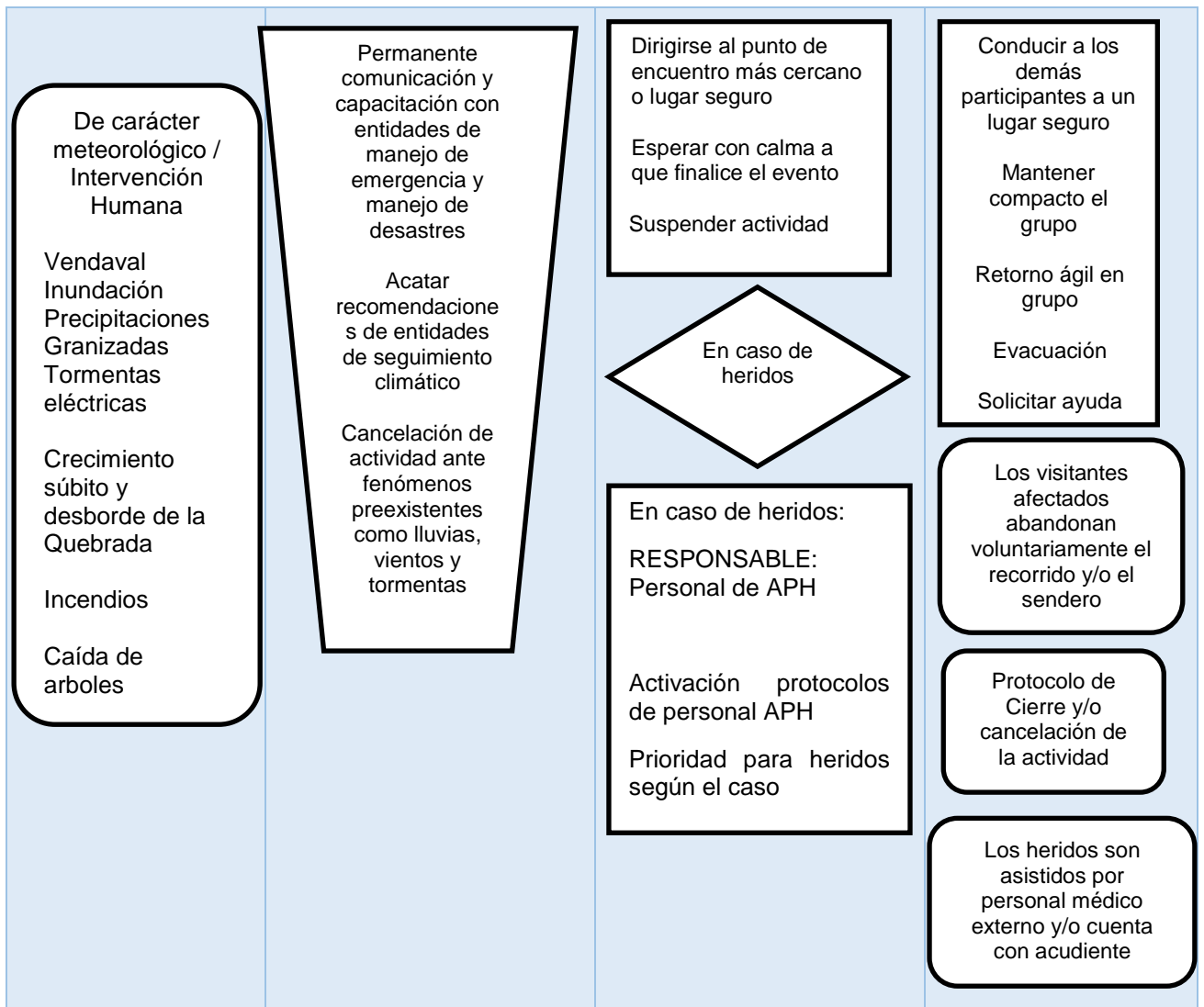


Fuente: Ecosimple – 2019

Seguridad Ambiental

Tabla 6-5 Seguridad Ambiental

Seguridad Ambiental	RESPONSABLES: GUÍA, ORIENTADORES (Quienes acompañen el grupo)		
EVENTO	ACCIONES DE PREVENCIÓN	DURANTE EL EVENTO	FINALIZADO DEL EVENTO
<p>EXTRAORDINARIAS</p> <p>Terremoto Sismo Derrumbe</p>	<p>Permanente comunicación y capacitación con entidades de manejo de emergencia y manejo de desastres</p>	<p>Dirigirse al punto de encuentro más cercano</p> <p>Esperar con calma a que finalice el evento</p> <p>Suspender actividad</p> <p>Retornar</p> <p>En caso de heridos</p> <p>En caso de heridos: RESPONSABLE: Personal de APH</p> <p>Activación protocolos de personal APH</p> <p>Prioridad para heridos según el caso</p>	<p>Conducir a los demás participantes a un lugar seguro</p> <p>Mantener compacto el grupo</p> <p>Retorno ágil en grupo</p> <p>Evacuación</p> <p>Solicitar ayuda</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>



Puntos de Encuentro en caso de emergencia o eventos sobrenaturales extraordinarios

— Punto de encuentro 1 | Ingreso Sendero Urbano - Zona de acogida

Ilustración 6-1 Punto de encuentro 1 – Zona acogida



Fuente: Ecosimple – 2019

— Punto de encuentro 2 | Quiosco 2 – Ingreso Bosque Calderón

Ilustración 6-2 Punto de encuentro 2 – Quiosco 2



Fuente: Ecosimple – 2019

– **Punto de encuentro 3 | Parqueadero Politécnico Grancolombiano**

Ilustración 6-3 Punto de encuentro 3 – Parqueadero Politécnico



Fuente: Google Maps

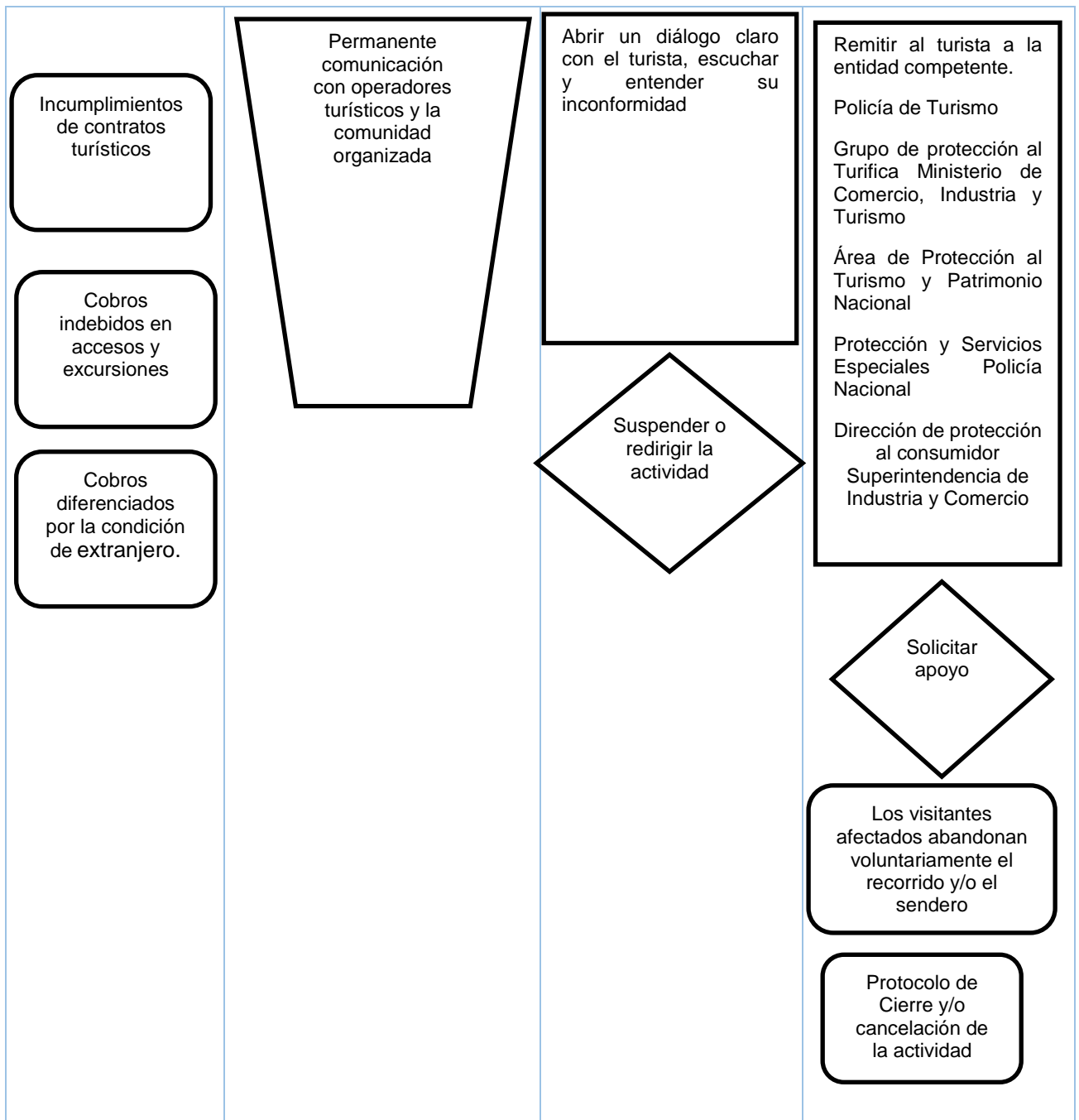
– **Punto de encuentro 4 | Planada – Pasarela Nutria**

Ilustración 6-4 Punto de encuentro 4 – Planada Pasarela Nutria



Fuente: Ecosimple - 2019

Seguridad Servicios Turísticos	RESPONSABLES:		
	GUÍA, ORIENTADORES (Quienes 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”.

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 la vecindad segura.

- Adquirir una póliza y/o tarjeta de Asistencia Médica para todos los visitantes, siempre y cuando la organización cuente con los medios y despliegue que permita que todos los visitantes realicen como mínimo el aporte para cubrir este seguro.
- Crear de Comité de Seguridad y Salud en el trabajo para el personal que intervenga en la operación de acuerdo con la normatividad establecida por ley para la protección del trabajador.
- 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 entre la comunidad organizada, las entidades que intervengan y los operadores del sendero

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
Contar con los datos de contacto de personal encargado de atención a la ciudadanía en entidades como: Alcaldía Local Policía de Turismo Secretaría Distrital de Seguridad Secretaría Distrital de Movilidad Secretaría Distrital de Integración Social Secretaría 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 la 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.

Importante establecer los puntos hasta dónde se cuenta con el acompañamiento de la Policía Metropolitana.

Incluir el trabajo desarrollado con la comunidad para la apropiación del sendero y desarrollo de estrategias que permitan consolidar un corredor turístico seguro.

Incluir a este documento las actas de reuniones y acuerdos que se hayan realizado con las instituciones para la construcción del presente documento.

Generar un documento con infografía de una sola página para ser entregado a los visitantes de forma clara y con información relevante en temas de seguridad turística

Reportar y hacer seguimiento de los eventos

Tabla 7-2 Formato para Informe de Eventualidades

FORMATO INFORME DE EVENTUALIDADES	
(Nombre 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. 2012. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Bases y recomendaciones para hacer recorridos seguros en el Sendero Las Delicias. 2018. Programa de Cultura Turística. Seguridad Turística. Instituto Distrital de Turismo Bogotá DC.
- Sección Ambiente y Ruralidad. Secretaría Distrital de Planeación. 2014. <http://www.sdp.gov.co/gestion-territorial/ambiente-y-ruralidad/cerros-orientales>
- 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. Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP.