

Título: Gestión del Riesgo en las Empresas de Turismo Activo

Autores:

D. Pedro Jesús Jiménez Martín

Doctor en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte
Profesor Deporte y Turismo
Instituto Nacional de Educación Física.
Universidad Politécnica de Madrid

D. Vicente Gómez Encinas

Licenciado en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte
Profesor de Actividades en la Naturaleza
Instituto Nacional de Educación Física. Universidad Politécnica de Madrid

Protocolo de actuación en caso de accidentes

En la actualidad cuatro Comunidades Autónomas¹ están exigiendo en sus decretos sobre la regulación de las empresas de turismo activo la obligación de presentar por parte de la empresa un *“Protocolo de actuación en caso de accidente”*.

Sin embargo, se nos plantea un interrogante ¿qué contenidos o que estructura debe tener ese protocolo de actuación?. Como en ningún sitio aparece especificado queremos proponer unos puntos generales que podría contener dicho protocolo con el fin de orientar a las empresas en su elaboración.

1.- Introducción

El primer aspecto que podríamos desarrollar sería hacer una introducción donde hagamos referencia a los apartados establecidos en los decretos donde se especifican criterios en relación a las medidas de seguridad que debe adoptarse tanto por parte de la empresa como de cara al cliente.

En este sentido, sería conveniente hacer una revisión de los diferentes decretos y precisar, que vamos a incluir en los diferentes apartados de nuestro protocolo todos los puntos normativos de seguridad que hayamos podido encontrar en los mismos.

¹ Aragón.- artículo 5, apartado j, del Decreto 146/2000, de 26 de julio / Andalucía.- artículo 26, apartado b, del Decreto 20/2002, de 29 de enero / Asturias.- artículo 4, apartado h, del Decreto 92/2002, de 11 de julio / Rioja.- Decreto 111/2003 de 10 de octubre.

2.- Objetivos del protocolo

- Determinar y definir cuales van a ser las actuaciones que vamos a seguir en nuestra empresa para prevenir el accidente en las actividades que desarrollemos.
- Presentar los recursos y los medios de los que disponemos en la empresa como medida de seguridad para ejercitar sus servicios.
- Establecer las pautas de actuación que deben realizar los técnicos en caso de accidente para rescatar al accidentado.

3.- Protocolo de actuación: Medidas de prevención

Con *medidas de prevención* queremos hacer referencia a todas las acciones previas de análisis, planificación y organización que debemos tener en cuenta antes de realizar nuestro marco de actividades. Según la calidad del trabajo que desarrollemos a este nivel disminuirémos en mayor o menor medida la probabilidad de accidente.

3.1.- Análisis de los factores de riesgo que afectan a nuestras actividades

En este apartado queremos hacer referencia al estudio presentado por Fuster y Elizalde (1995). Dicho estudio nos presenta una clasificación donde podemos detectar las causas de la práctica totalidad de los accidentes que ocurren todos los años en este sector y que, una vez conocidos, nos dan la responsabilidad de empezar a trabajar con "conciencia".

Nuestra propuesta sería que cada empresa fuese capaz de elaborar un dossier específico para cada actividad, donde se analice cómo afecta cada uno de estos factores a nivel de riesgo y las decisiones o medidas correctivas que adoptarían.

3.2.- Factores específicos a tener en cuenta antes de iniciar cada actividad

Una vez realizado el estudio anterior pasaríamos a definir una serie de apartados que vamos a seguir antes de realizar cualquier actividad. Estos apartados los apoyaremos con las referencias encontradas en los decretos.

3.2.1.- Trabajo de campo

Cada temporada, y según el tiempo que se crea conveniente para cada actividad, se debería hacer un estudio de campo en las zonas de operación confirmando posibles cambios o modificaciones del entorno con el fin de no confiarse y no llevarse sorpresas inesperadas.

3.2.2.- Ratio técnicos-clientes

Andalucía (*artículo 27, punto 4*) establece que en función del riesgo se podrá establecer el número máximo de usuarios/as por monitor o monitora. En este apartado podemos exponer nuestro ratio por actividad diferenciando en su caso iniciación, medio o perfeccionamiento, y el compromiso de anular la actividad cuando el número de clientes sobrepase el límite que hemos establecido por grupo o el número de técnicos sea insuficiente.

3.2.3.- Revisión y análisis de los equipos y material

Tanto en el decreto de Aragón (*artículo 8, punto 1, y 2*), Andalucía (*artículo 28, punto 2; artículo 26 apartado c*) como Asturias (*artículo 9, punto 1 y 2*) se especifica que el material deberá estar homologado y que las empresas deberán velar por el buen estado de los equipos y el material con revisiones periódicas.

Aquí se pueden presentar las homologaciones pertinentes; la logística de almacenaje del material; ordenación y clasificación; y la obligación por parte de los técnicos de la empresa de revisar cada equipo y todo el material que vayamos a utilizar antes y después de realizar la actividad.

3.2.4.- Análisis de la aptitud y actitud de los clientes

Por ejemplo, antes de comenzar la actividad preguntaremos a los clientes por el grado de experiencia en la actividad; posible existencia de problemas médicos y patologías que desaconsejan la práctica de actividades como se establece en el decreto de Andalucía (*artículo 29, punto 1, apartado d*); y analizaremos su aptitud y actitud, con vistas a elegir el nivel de dificultad más apropiado a su nivel.

Se informará de la edad mínima para la práctica de las actividades como se establece en el decreto de Aragón (*artículo 10, punto 1, apartado c*); y en caso de ser menores de 16 años pediremos el escrito donde autorice a la persona su padre, tutor o tutora, como establece el decreto de Andalucía en su artículo 30.

También tendremos presente que con vistas a cubrirnos tanto en Andalucía (*artículo 26, apartado d*) como en Asturias (*artículo 13, punto 1*) se da la oportunidad de impedir la práctica a aquellas personas que por sus circunstancias particulares pueda resultar peligroso.

3.2.5.- Revisar el parte meteorológico

En el Real Decreto de Aragón (*artículo 9, punto 4*) se establece que la empresa tendrá en cuenta la predicción meteorológica oficial, referida a la zona de práctica de las actividades, con el mayor grado de detalle geográfico y temporal posible.

En caso de alerta o activación del plan territorial de prevención ante fenómenos meteorológicos adversos, extremarán la precaución y si fuere necesario, a su criterio y responsabilidad, suspender la práctica de actividades.

Incluiremos en esta apartado la obligación de los técnicos de informarse del parte meteorológico correspondiente al día de actividad, contrastando varias predicciones meteorológicas para evitar imprevistos. (Schubert, 1996).

3.2.6.- Información a los clientes

Desde el punto de vista de *información al cliente*, tanto Aragón (*artículo 10, punto 1*), Andalucía (*artículo 29 punto 1*) como Asturias (*artículo 12*) establecen que las empresas de turismo activo deberán informar por escrito a sus clientes, antes de iniciar la práctica de la actividad de que se trate, de:

- a) *Destinos, itinerario o trayecto a recorrer.*
- c) *Equipo y material que debe utilizarse en caso de que no lo proporcione la empresa.*
- d) *Condiciones físicas y conocimientos que se requieren para la práctica de las actividades, así como dificultades que dicha práctica entraña, y comportamiento que hay que seguir en caso de peligro.*
- e) *Existencia de una póliza de responsabilidad civil y de seguro de asistencia o accidente.*

A este nivel podemos presentar el dossier o documentación que hemos elaborado para cubrir esta normativa. Además, podemos introducir por escrito lo que se establece en el Real Decreto de Asturias (*artículo 13, punto 1*) a nivel del usuario, donde se especifica que deberán seguir las instrucciones del técnico, utilizar el material indicado por los mismos pudiendo negarse el empresario a dar servicio si se incumplen estas obligaciones

3.2.7.- Medidas generales de seguridad

Con este apartado dejamos abierta la posibilidad de añadir más elementos, como: verificación por parte de los técnicos de los componentes del botiquín y su caducidad, las baterías del teléfono y radio...; o la comunicación a Protección Civil o los cuerpos de seguridad del número de participantes y el trayecto previsto con los horarios aproximados como establece el decreto de Aragón (*artículo 9, punto 3*).

3.3.- Factores específicos a tener en cuenta durante la actividad

Este punto supone adjuntar por parte de la empresa el "*Reglamento Interno*" de disciplina a cumplir por los técnicos de las acciones a cumplir durante el desarrollo de la actividad. Podría contener los siguientes apartados.

- Se realizará la actividad según el plan establecido.
- Revisión con los clientes de las medidas de seguridad.
- Demostración de las técnicas pertinentes.
- Confirmación de su aprendizaje y entendimiento.
- Realizar recuentos periódicos de los clientes.
- Respetar las posiciones de control en el grupo por los técnicos.
- Prestará más apoyo a los clientes con menos recursos físicos.
- Evitará actuaciones imprudentes por parte de los clientes.
- Establecimiento de protocolos en la revisión de cierres, nudos, colocación del material, anclajes de seguridad...

4.- Recursos disponibles de la empresa en materia de seguridad

En este apartado podemos especificar todos los recursos tecnológicos, sanitarios, humanos, legales... de los que dispone la empresa como apoyo a las medidas de seguridad adoptadas en la empresa y explicadas anteriormente.

4.1.- Aparatos de comunicación

En los decretos de Aragón (*artículo 9, punto 1*), Andalucía (*artículo 27, punto 3*) y Asturias (*artículo 11, apartado 2*), queda establecido que los técnicos deberán llevar un aparato de comunicación para poder dar aviso en caso de accidente o para cualquier otra necesidad.

En este apartado citaremos el número de medios de comunicación (teléfonos, radios...) de los que dispone la empresa, especificando los que corresponde a la oficina y los técnicos responsables de la actividad, fechas de caducidad, perspectivas de ampliación de medios...

4.2.- Medios sanitarios

En los mismos apartados de los decretos citados en el punto anterior se establece igualmente la obligación de llevar botiquín de primeros auxilios. En este sentido informaremos del número de botiquines de los que disponemos, los componentes que incluye, como están repartidos y donde se ubican. Además, presentaremos listados y planos de los hospitales más cercanos, farmacias de la zona, informándonos diariamente a las que les corresponde estar de guardia, teléfonos...

4.3.- Medios de transporte

Aquí se informará del vehículo o vehículos de los que dispone la empresa que se encargarán de realizar la evacuación en su caso y que itinerario se sigue hasta el hospital más cercano.

4.4.- Titulaciones

Como establece Aragón (*disposición transitoria, punto 3*) y Andalucía (*artículo 27, punto 2*) los monitores/as deberán estar en posesión del título de socorrista o de primeros auxilios. En este apartado podemos adjuntar los documentos que acreditan las titulaciones de nuestros técnicos junto con el título de socorrista o de primeros auxilios.

Aquí también podríamos reflexionar sobre la normativa que establece Andalucía (*artículo 31*) sobre la suscripción de convenios y acuerdos con las federaciones con el fin de recibir asesoramiento y colaboración, mecanismos para la homologación de material...

Por último, reforzar toda esta información señalando la obligación dentro de la empresa por parte de los técnicos del estudio y obligado cumplimiento del protocolo de seguridad de la empresa, y lo más importante, una revisión anual del protocolo para introducir las mejoras pertinentes.

4.5.- Seguros contratados

Un aspecto que no podemos descuidar al hablar de la gestión del riesgo es el problema de los seguros. Todos los Reales Decretos que se han publicado en relación al turismo activo los exigen pero con diferentes perspectivas.

En su normativa además se exige acreditar la vigencia de la póliza de responsabilidad civil presentando temporalmente los recibos de pago; y aportar (Decreto 116/1999 artículo 3, punto 2 y Decreto 42/2001 artículo 44, punto 2, apartado f) una fotocopia compulsada de la misma, con la cobertura, cuantía y demás requisitos establecidos en el decreto.

Como ejemplos destacar que tanto en Aragón (Decreto 146/2000 de 26 de julio, artículo 5, punto 4); Asturias (artículo 4, punto 2) como en Andalucía (artículo 23 y 24, punto 1) se exige como requisito para que la empresa pueda ejercer sus actividades además de una copia de la póliza de seguro de responsabilidad civil un seguro de asistencia o accidente que cubran de forma suficiente los posibles riesgos imputables a la empresa por el ejercicio de sus actividades.

También es común en los tres (y más específico respecto a otros decretos) la obligación de presentar anualmente una copia de vigencia del recibo del seguro de responsabilidad civil y accidentes o asistencia.

En Aragón (Decreto 146/2000, de 26 de julio, artículo 5, punto 4, apartado c) se exigen una póliza del seguro de responsabilidad civil con una cuantía mínima de 100 millones de pesetas por siniestro sin franquicia alguna.

Pero más tarde (Decreto 92/2001, de 8 de mayo, artículo único, puntos 1 y 2) y ante la dificultad de las empresas para contratar pólizas de seguro por la cuantía establecida se abre la posibilidad de franquicia aunque limitando la cuantía a 100.000 pesetas máximo en el de responsabilidad civil y a 25.000 pesetas máximo para el de accidente o asistencia.

En este apartado podemos adjuntar toda la documentación relativa a los tipos de seguros contratados con la suma aseguradora y sus coberturas, actividades cubiertas, exclusiones...

5.- Protocolo de actuación: Actuación en caso de accidente

Un apartado práctico que deberíamos desarrollar en el protocolo es las pautas de actuación que debe seguir el responsable de actividad en caso de accidente, pautas que podrían quedar esquematizadas en un cuadro resumen. Esta información debería quedar reflejada en un documento sencillo que tendría que estudiar cada técnico en incluso llevar consigo para no improvisar o dejarse llevar por el miedo teniendo claro los pasos a seguir.

5.1.- Pautas de actuación y utilización del seguro

Podríamos adjuntar además la información que tendrá el técnico de las acciones más importantes a seguir en caso de un accidente de cara a la utilización del seguro y a establecer el rescate del accidentado son:

1.- En primer lugar, y si es necesario, avisaremos a los grupos de rescate de la región (teléfono 112) y les informaremos detalladamente del accidente. Los datos a facilitar son: descripción de lo ocurrido; localización lo más precisa posible; número de accidentados; lesiones aparentes de los accidentados; punto de encuentro con los servicios de emergencia; condiciones meteorológicas; número de teléfonos de contacto; cualquier otro dato que solicite la operadora del 112. Guardaremos todas las pruebas que hagan referencia al siniestro.

2.- Ponerse lo más rápido posible en contacto con la compañía aseguradora e informarla del siniestro. Facilitaremos los datos más importantes como nombre y apellidos del accidentado, documento nacional de identidad, datos sobre la posible lesión, lugar donde te encuentras.

3.- Si los servicios de rescate te han trasladado al centro más próximo y no está concertado, informar para que haga las gestiones la aseguradora, facturas, traslados, ambulancias... En todo caso pedir las facturas, informe médico detallado...

4.- Como vemos, es esencial llevar fotocopia de los seguros siempre consigo, los teléfonos de contacto de la compañía aseguradora, y cumplir con el protocolo desarrollado en la empresa.

Bibliografía

- Aspas Aspas, J.M.: *Los deportes de aventura. Consideraciones jurídicas sobre el turismo activo*, Zaragoza: Ed PRAMES S.A., 2000.
- Decreto 81/1991, de 25 de marzo, sobre requisitos de empresas de organización de actividades deportivas de recreo y turísticas de aventura en Cataluña.
- Decreto 116/1999, de 23 de abril, por el que se reglamenta la actuación de las empresas relacionadas con la organización de actividades de turismo activo, en Galicia.
- Decreto 42/2001, de 1 de febrero, de refundición en materia de agencias de viajes, guías de turismo y turismo activo, en Galicia.
- Decreto 146/2000, de 26 de julio por el que se regula el ejercicio y actuación de las empresas dedicadas a la prestación de servicios de turismo activo y de aventura, en Aragón.
- Decreto 92/2001, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se modifica el Decreto 146/2000 de 26 de julio.
- Decreto 133/1996, de 11 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la práctica de barranquismo en el Parque de la Sierra y Cañones de Guara con la finalidad de minimizar los impactos negativos sobre el medio natural.
- Decreto 164/1997, de 23 de septiembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Plan de Ordenación de los Recursos Naturales del Parque de la Sierra y Cañones de Guara.
- Decreto 20/2002, de 29 de enero de Turismo en el Medio Rural y Turismo Activo en Andalucía
- Decreto 92/2002, de 11 de julio de Turismo Activo en Asturias.
- Fuster i Matute, J. y Elizalde Agurruza, B. "Riesgo y Actividades Físicas en el Medio Natural: Un enfoque Multidisciplinar". *Apunts: Educación Física y Deportes*, 41 (1995), pp 94-107.
- Nasarre Sarmiento, J.M.; Hidalgo Rúa, G.M. y Bernard, P.L.: *La vertiente jurídica del montañismo*, Zaragoza: Ed. PRAMES S.A., 2001.