



## PROTOCOLO DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN, CONTINGENCIA Y RESPUESTA ANTE INCIDENTES DURANTE LA OPERACIÓN TURÍSTICA

### 1. Objetivo

Establecer las medidas de prevención, contingencia y respuesta ante incidentes o emergencias que pudieran ocurrir durante el desarrollo de las actividades turísticas realizadas por INKAS PERÚ MISTICAL HIKER en la Red de Caminos Inca del Santuario Histórico de Machupicchu, con la finalidad de proteger la seguridad e integridad de los visitantes, trabajadores y ecosistemas del Área Natural Protegida.

### 2. Alcance

El presente protocolo es aplicable a todo el personal involucrado en la operación turística desarrollada por INKAS PERÚ MISTICAL HIKER, incluyendo:

- personal administrativo,
- guías oficiales de turismo,
- cocineros,
- porteadores,
- personal de apoyo logístico,
- transportistas,
- y visitantes participantes de los programas turísticos.

El protocolo será aplicado durante todas las etapas de la operación turística:

- planificación,
- ingreso,
- caminata,
- campamento,
- alimentación,
- permanencia en rutas autorizadas,
- y culminación de las actividades turísticas.

### 3. Base legal

El presente protocolo se sustenta en la siguiente normativa:



- Ley N.º 26834, Ley de Áreas Naturales Protegidas.
- Reglamento de la Ley de Áreas Naturales Protegidas.
- Ley General de Turismo – Ley N.º 29408.
- Reglamento de Seguridad para la Prestación del Servicio Turístico de Aventura.
- Resoluciones y disposiciones emitidas por el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado.
- Resolución Ministerial N.º 069-2017-MC. Reglamento de Uso Turístico de la Red de Caminos Inca.
- Resolución Presidencial N.º 140-2020-SERNANP.

#### 4. Responsables

<b>Cargo Responsable</b>	<b>Funciones</b>
Jefe de Operaciones	Supervisar el cumplimiento del protocolo y coordinar acciones de respuesta ante incidentes.
Guía Oficial de Turismo	Liderar la atención inmediata ante incidentes, orientar a los visitantes y coordinar acciones de evacuación si fuese necesario.
Personal de Apoyo	Brindar apoyo logístico y operativo durante situaciones de emergencia o contingencia.
Responsable Ambiental	Supervisar el cumplimiento de medidas ambientales y manejo adecuado de residuos durante la contingencia.
Visitantes	Cumplir las disposiciones de seguridad e instrucciones brindadas por el personal responsable.

#### 1. Medidas preventivas

Con la finalidad de reducir riesgos durante el desarrollo de las actividades turísticas en la Red de Caminos Inca, INKAS PERÚ MISTICAL HIKER implementará las siguientes medidas preventivas antes y durante la operación turística:

##### 5.1 Antes del inicio de la operación turística

- Verificación de las condiciones climáticas y estado de las rutas autorizadas antes de cada salida turística.



- Revisión y control del equipamiento de seguridad, botiquines de primeros auxilios, equipos de campamento y herramientas de comunicación.
- Registro y control de visitantes conforme a las disposiciones establecidas por la Jefatura del Santuario Histórico de Machupicchu.
- Realización de charlas informativas y de seguridad dirigidas a visitantes y personal de apoyo.
- Orientación sobre riesgos asociados a la caminata, mal de altura, condiciones climáticas y normas de conducta dentro del Área Natural Protegida.
- Verificación de condiciones físicas generales de los visitantes antes del inicio del recorrido.
- Coordinación previa con el personal operativo respecto a rutas, campamentos y procedimientos de emergencia.
- Verificación del cumplimiento de las medidas ambientales y manejo de residuos sólidos.

### **5.2 Durante la operación turística**

- Supervisión permanente del grupo turístico por parte del guía oficial y personal de apoyo.
- Control continuo del desplazamiento de visitantes en rutas autorizadas.
- Aplicación de pausas de descanso e hidratación durante la caminata.
- Monitoreo de las condiciones físicas de los visitantes durante el recorrido.
- Uso exclusivo de áreas autorizadas para descanso y campamento.
- Supervisión del manejo y segregación de residuos sólidos generados durante la operación.
- Prohibición de actividades que puedan generar riesgos ambientales, incendios o afectación al patrimonio natural y cultural.
- Comunicación inmediata de incidentes o emergencias al responsable de operación y autoridades competentes cuando corresponda.
- Aplicación de medidas de seguridad y evacuación en caso de presentarse situaciones de riesgo.



## 5.3 Medidas ambientales preventivas

- Prohibición del uso de plásticos de un solo uso, tecnopor y sorbetes durante la operación turística.
- Promoción del uso de envases reutilizables y productos biodegradables.
- Sensibilización permanente a visitantes respecto a conservación ambiental y respeto por la flora y fauna silvestre.
- Control de ruidos y conductas que puedan generar perturbación a los ecosistemas circundantes.
- Limpieza y verificación final de las áreas utilizadas antes del retiro del grupo turístico.

## 2. Procedimiento operativo

INKAS PERÚ MISTICAL HIKER aplicará procedimientos operativos orientados a garantizar una respuesta rápida, ordenada y segura frente a incidentes o emergencias que pudieran presentarse durante el desarrollo de las actividades turísticas en la Red de Caminos Inca.

El procedimiento operativo comprenderá las siguientes etapas:

### 6.1 Identificación y comunicación del incidente

- Todo incidente, accidente o situación de riesgo deberá ser comunicado de manera inmediata al guía oficial de turismo y al responsable de operación.
- El personal responsable evaluará preliminarmente la magnitud del incidente y determinará las acciones inmediatas a ejecutar.
- En caso de emergencias mayores, se realizará la comunicación a la Jefatura del Santuario Histórico de Machupicchu y autoridades competentes.

### 6.2 Atención inicial y control de la situación

- El guía oficial y personal de apoyo aplicarán medidas inmediatas de seguridad y primeros auxilios según el tipo de incidente presentado.
- Se procederá a proteger al visitante afectado y al resto del grupo turístico, evitando la exposición a nuevos riesgos.
- El personal responsable evaluará la necesidad de evacuación parcial o total del grupo.

### 6.3 Activación de medidas de contingencia

Dependiendo del tipo y gravedad del incidente, se podrán ejecutar las siguientes acciones:

- suspensión temporal de actividades,
- evacuación hacia zonas seguras,
- traslado del visitante afectado,
- coordinación con servicios de emergencia,
- reubicación del grupo turístico,
- control ambiental del área afectada,



- y otras acciones necesarias para salvaguardar la seguridad de las personas y el entorno natural.

### **6.4 Procedimiento de evacuación**

- En caso de emergencias que representen riesgo para la integridad de los visitantes o trabajadores, el guía oficial dirigirá la evacuación hacia zonas seguras o puntos autorizados.
- La evacuación se realizará manteniendo el control y conteo permanente de los visitantes.
- El personal operativo coordinará el apoyo logístico necesario para el traslado seguro de personas afectadas.

### **6.5 Control y cierre de la contingencia**

- Una vez controlada la situación, se verificará el estado físico de visitantes y personal involucrado.
- Se realizará la limpieza y control ambiental del área intervenida cuando corresponda.
- El responsable de operación evaluará las condiciones para la continuidad, suspensión o reprogramación de las actividades turísticas.

### **6.6 Registro y reporte del incidente**

- Todo incidente o emergencia será registrado mediante un acta o reporte interno.
- El reporte incluirá información sobre:
  - fecha y lugar del incidente,
  - personas involucradas,
  - tipo de incidente,
  - acciones ejecutadas,
  - medidas correctivas adoptadas.
- La información será utilizada para evaluación interna y mejora continua de los procedimientos de seguridad y contingencia.

## **3. Medidas de control**

Con la finalidad de garantizar el cumplimiento del presente protocolo y reducir los riesgos durante la operación turística en la Red de Caminos Inca, INKAS PERÚ MISTICAL HIKER implementará medidas permanentes de control y supervisión durante el desarrollo de las actividades turísticas.

Las medidas de control comprenderán lo siguiente:

### **7.1 Control operativo**

- Supervisión permanente del grupo turístico por parte del guía oficial y personal de apoyo.
- Verificación continua del cumplimiento de rutas y áreas autorizadas por la Jefatura del Santuario Histórico de Machupicchu.
- Control del número de visitantes y personal participante durante todo el recorrido.
- Registro de ingresos, salidas y permanencia en campamentos autorizados.
- Monitoreo de horarios y tiempos de desplazamiento establecidos en el itinerario.



### 7.2 Control de seguridad

- Verificación periódica del estado del equipamiento de seguridad y botiquines de primeros auxilios.
- Supervisión del cumplimiento de las medidas de seguridad por parte de visitantes y trabajadores.
- Evaluación continua de las condiciones climáticas y riesgos asociados al recorrido.
- Aplicación de controles preventivos frente a situaciones que puedan generar accidentes o emergencias.

### 7.3 Control ambiental

- Supervisión permanente del manejo y segregación de residuos sólidos durante toda la operación turística.
- Verificación de limpieza en áreas de campamento, descanso y alimentación.
- Control del cumplimiento de la prohibición del uso de plásticos de un solo uso, tecnopor y sorbetes.
- Supervisión de conductas que puedan generar afectación a la flora, fauna o patrimonio cultural del Área Natural Protegida.
- Verificación del uso adecuado de áreas autorizadas y prevención de impactos ambientales negativos.

### 7.4 Control del personal operativo

- Supervisión del cumplimiento de funciones asignadas al personal operativo y de apoyo.
- Verificación del uso adecuado de equipos y herramientas de trabajo.
- Control de participación del personal en capacitaciones y charlas de seguridad y conservación ambiental.

### 7.5 Seguimiento y mejora continua

- Evaluación periódica de incidentes, observaciones y medidas correctivas aplicadas durante la operación turística.
- Actualización de procedimientos y medidas preventivas de acuerdo con las necesidades operativas y disposiciones emitidas por el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado.
- Implementación de acciones de mejora orientadas a fortalecer la seguridad, sostenibilidad y conservación ambiental durante la prestación del servicio turístico.

## 4. Registro y seguimiento

INKAS PERÚ MISTICAL HIKER implementará mecanismos de registro y seguimiento de incidentes, emergencias y acciones preventivas desarrolladas durante la operación turística en la Red de Caminos Inca, con la finalidad de fortalecer la seguridad, mejorar la capacidad de respuesta y garantizar el cumplimiento de las medidas de conservación y control establecidas para el Santuario Histórico de Machupicchu.



El registro y seguimiento comprenderá las siguientes acciones:

### **8.1 Registro de incidentes y emergencias**

- Todo incidente, accidente o situación de riesgo será registrado mediante reportes internos elaborados por el guía oficial o responsable de operación.
- Los registros incluirán información relacionada con:
  - fecha y hora del incidente,
  - ubicación,
  - personas involucradas,
  - descripción de lo ocurrido,
  - acciones ejecutadas,
  - medidas correctivas implementadas.

### **8.2 Registro de controles preventivos**

- Se mantendrá el registro de:
  - charlas de seguridad,
  - capacitaciones,
  - inspecciones de equipos,
  - verificaciones ambientales,
  - y controles operativos realizados antes y durante las actividades turísticas.

### **8.3 Seguimiento de medidas correctivas**

- El responsable de operación realizará el seguimiento de incidentes reportados y verificará la implementación de medidas correctivas orientadas a prevenir la reincidencia de situaciones similares.
- Se evaluará periódicamente la efectividad de las medidas preventivas y procedimientos aplicados durante la operación turística.

### **8.4 Seguimiento ambiental y operativo**

- Se realizará la supervisión continua del manejo de residuos sólidos, uso de campamentos autorizados, cumplimiento de normas ambientales y comportamiento de visitantes y personal operativo.
- Los resultados de supervisión servirán para fortalecer las acciones de mejora continua y sostenibilidad de la operación turística.

### **8.5 Conservación de registros**

- Los reportes, actas, listas de control y registros relacionados con incidentes y medidas preventivas serán archivados físicamente o en formato digital por la empresa.
- La documentación podrá ser utilizada para procesos de evaluación interna, supervisión y fiscalización por parte de las autoridades competentes.

## **5. Medidas correctivas**

NPEMIH E.I.R.L. implementará medidas correctivas orientadas a reducir la reincidencia de incidentes, fortalecer la seguridad de la operación turística y mejorar continuamente los procedimientos aplicados durante el desarrollo de actividades en la Red de Caminos Inca del Santuario Histórico de Machupicchu.



Las medidas correctivas serán aplicadas luego de la evaluación de incidentes, observaciones operativas o incumplimientos identificados durante las actividades turísticas, considerando las siguientes acciones:

### **9.1 Evaluación de incidentes y causas**

- Análisis de las causas que originaron el incidente o situación de riesgo.
- Identificación de deficiencias operativas, ambientales o de seguridad relacionadas con el evento ocurrido.
- Evaluación de las condiciones de la ruta, equipamiento y desempeño del personal involucrado.

### **9.2 Implementación de acciones correctivas**

- Reforzamiento de medidas de seguridad y prevención aplicables a la operación turística.
- Actualización de procedimientos internos y protocolos de actuación.
- Reposición o mantenimiento de equipos de seguridad, comunicación y primeros auxilios.
- Corrección de prácticas inadecuadas identificadas durante el desarrollo de las actividades turísticas.
- Fortalecimiento del manejo ambiental y control de residuos sólidos cuando corresponda.

### **9.3 Capacitación y sensibilización**

- Desarrollo de capacitaciones complementarias dirigidas al personal operativo respecto a seguridad, contingencias, conservación ambiental y atención al visitante.
- Reforzamiento de charlas informativas y sensibilización ambiental dirigidas a visitantes antes del inicio de cada recorrido turístico.

### **9.4 Supervisión y verificación**

- Seguimiento de la implementación de medidas correctivas por parte del responsable de operación.
- Verificación periódica del cumplimiento de los protocolos y procedimientos establecidos por la empresa.
- Evaluación continua de la efectividad de las acciones implementadas.

### **9.5 Mejora continua**

- Actualización permanente del presente protocolo de acuerdo con las necesidades operativas, experiencias registradas y disposiciones emitidas por el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado.
- Incorporación de nuevas medidas preventivas y correctivas orientadas a fortalecer la seguridad, sostenibilidad y conservación del Área Natural Protegida.



### **6. Disposiciones finales**

- El presente protocolo es de cumplimiento obligatorio para todo el personal operativo, administrativo y de apoyo que participe en las actividades turísticas desarrolladas por INKAS PERÚ MISTICAL HIKER en la Red de Caminos Inca.
- Todo el personal deberá cumplir las disposiciones establecidas por la Jefatura del Santuario Histórico de Machupicchu y el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado respecto al uso turístico, conservación ambiental y seguridad dentro del Área Natural Protegida.
- Los visitantes deberán recibir orientación previa respecto a normas de seguridad, conservación ambiental y comportamiento responsable durante el desarrollo de las actividades turísticas.
- La empresa promoverá permanentemente acciones de prevención, sensibilización ambiental y mejora continua orientadas a fortalecer la seguridad y sostenibilidad de la operación turística.
- El presente protocolo podrá ser actualizado o complementado de acuerdo con modificaciones normativas, requerimientos de la autoridad competente, condiciones operativas o necesidades identificadas durante la ejecución de las actividades turísticas.
- El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente protocolo podrá dar lugar a la aplicación de medidas correctivas internas y acciones administrativas correspondientes.
- INKAS PERÚ MISTICAL HIKER mantendrá disponibles los registros, reportes y documentación vinculada a la aplicación del presente protocolo para fines de supervisión, evaluación y fiscalización por parte de las autoridades competentes.

#### **11. Anexos**

11.1 Formato de charla de seguridad y sensibilización

11.2 Formato de registro de capacitaciones

11.3 Formato de inspección de equipos