



**PROTOCOLO DE MANEJO Y PREVENCIÓN
ANTE COVID-19 EN TURISMO Y
ALOJAMIENTO**

PROTOCOLO DE MANEJO Y PREVENCIÓN ANTE COVID-19 EN TURISMO Y ALOJAMIENTO

I. OBJETIVOS

Establecer las medidas preventivas a realizar en el sector turismo y alojamiento para disminuir el riesgo de contagio de COVID-19.

II. MEDIDAS DE PREVENCIÓN OBLIGATORIAS

- Transporte público o privado sujeto a pago.
- Ascensores y funiculares.
- Espacios cerrados.
- Espacios comunes de condominios.
- Vía pública de zonas urbanas o pobladas.

Uso de Mascarilla



- Mantener **un metro lineal de distancia** entre cada persona.
- En **espacios cerrados** de atención a público, no puede haber más de una persona por cada 8m² en paso 1, 2 y 3, sin embargo en paso 4 y 5 será de una persona por cada 4m².
- En los lugares donde se formen filas, se deberá demarcar la distancia de **un metro lineal**.



Distanciamiento Físico

Higiene, limpieza y desinfección



Deberán limpiarse y desinfectarse al menos una vez al día:

- Lugares de trabajo.
- Herramientas y elementos de trabajo.
- Espacios cerrados de uso comunitario.



Información

Todos los recintos cerrados que atiendan público deberán señalar:

- Información sobre el **aforo máximo** permitido.
- Información que recuerde el **distanciamiento físico mínimo** que se debe respetar al interior del recinto.
- Obligaciones y recomendaciones generales de autocuidado.

*El detalle y excepciones de estas medidas se encuentran definidas en la Resolución Exenta N°43 del 15 de enero de 2021 del Ministerio de Salud y aquellas que la modifiquen.

III. RECOMENDACIONES DE AUTOCUIDADO



IV. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS PARA EL SECTOR

RESPECTO A ENTRADAS Y SALIDAS DEL ESTABLECIMIENTO

- Marcar distanciamiento de un metro en el piso, a fin de asegurar distanciamiento entre trabajadores en el ejercicio de sus labores y en áreas de alimentación.
- Establecer en las entradas y salidas mecanismos de desinfección de manos (alcohol o alcohol gel).
- Restringir la cantidad de accesos disponible y sólo dejar habilitados los accesos principales.
- En lo posible, contar con termómetros infrarrojos para tomar la temperatura de los clientes/turistas antes de ingresar al establecimiento y/o hacer una revisión visual de su estado de salud.

RESPECTO A ÁREAS COMUNES

- Organizar mesas, sillas y escritorios de forma en que se pueda cumplir con el debido distanciamiento físico entre personas.
- Se recomienda marcar en el piso el espacio a considerar entre los clientes/turistas en distintos lugares para asegurar distanciamiento mínimo.
- Facilitar el pre-registro de los clientes/turistas por medios digitales.
- Disponer de lavamanos con jabón y/o alcohol o alcohol gel para el uso tanto de los clientes/turistas como de los trabajadores.
- Evitar el intercambio de material impresos (revistas, folletos, tarjetas de presentación, etc.).
- Mantener los espacios ventilados adecuadamente.

RESPECTO A LOS SERVICIOS SANITARIOS

- Disponer de inodoros en buen estado, basureros, lavamanos, jabón y papel higiénico en portarrollos.
- Evitar uso de toallas, mediante secador de aire caliente o papel absorbente desechable.
- Potenciar sistemas de ventilación.

RELATIVAS A TRABAJADORES

- Se sugieren las siguientes medidas a fin de evitar aglomeraciones y asegurar medidas de distanciamiento físico de trabajadores:
 - ✓ Convenir la distribución de la jornada en diversos turnos, con el fin de evitar aglomeraciones y limitar la cantidad de trabajadores que comparten un mismo espacio.
 - ✓ Evaluar sistemas de turnos entre grupos de trabajadores evitando interacción entre grupos (ej. sistemas de trabajo 14x14).
 - ✓ Flexibilizar horarios o celebrar pactos sobre horarios diferidos de ingreso y salida de los trabajadores, con el objeto de evitar aglomeraciones y/o adaptarse a la disponibilidad de transporte público.
 - ✓ Evaluar formas de traslado de trabajadores que puedan maximizar medidas de prevención y entregar insumos de prevención para traslado, como mascarillas y alcohol gel.
 - ✓ Pactar otras medidas tendientes a evitar la aglomeración, como turnos para colación y descanso.
 - ✓ Tomar medidas necesarias para controlar el estado de salud del personal.
 - ✓ Evitar aglomeración en reuniones grupales del equipo. Para ello se recomienda:
 - Reducir el número de personas al mínimo posible.
 - Organizar la reunión de manera que los participantes estén al menos a un metro de distancia entre sí.
 - Contar con acceso a lavado de manos o, en su defecto, alcohol o alcohol gel.
 - Evitar disponer de alimentos y bebestibles durante la reunión.

RELATIVAS A LOS TURISTAS

- Informar a los turistas de las prácticas que viene implementando el establecimiento para reducir posibles riesgos, para que contribuyan con éstas y así mejorar su efectividad.
- Conocer los servicios de salud a los que puedan recurrir en caso de requerir atención médica, teniendo disponible los números telefónicos, las direcciones y los medios de transportes que podrían prestar el servicio, en caso de que los clientes requieran orientación.

RELATIVAS A PROVEEDORES

- En lo posible, tomar temperatura con termómetro infrarrojo y/o hacer revisión visual de estado de salud de los proveedores y solicitar completar la declaración de estado de salud (ver anexo), la que podrá ser enviada por medios electrónicos o ser llenada a la llegada del proveedor.
- En caso de interacción con empresas externas, hay que asegurar que en la interacción se cumpla con medidas preventivas. Informar sobre dichas medidas y pedir declaración jurada previa de que la empresa externa también está cumpliendo con estándares equivalentes, la que podrá ser enviada por medios electrónicos o ser llenada a la llegada del proveedor.
- De ser necesario, establecer un punto de ingreso para proveedores y horas de entregas escalonadas para evitar aforos. Este punto de ingreso se limpiará y desinfectará frecuentemente de acuerdo a los criterios establecidos en este protocolo.

V. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS PARA LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

RELATIVAS AL SERVICIO DE RECEPCION Y ACOGIDA

- Se recomienda solicitar al cliente al momento de ingresar al establecimiento por primera vez, la presentación de su respectivo Pasaporte Sanitario (C19) y Permiso de Vacaciones correspondiente, si el origen/destino tiene relación con una comuna en Paso 2.
- Se recomienda la instalación de elementos físicos que aseguren la protección del personal de recepción, de fácil limpieza y desinfección.
- Disponer de lugares para lavado de manos con jabón, o contar con alcohol o alcohol gel, tanto para los clientes como para los trabajadores.
- Debe evitarse la disponibilidad de objetos manipulables como lápices, folletos, revistas, etc.
- Debe fomentarse el pago sin contacto, con tarjetas bancarias o transferencias electrónicas. Limpiar el POS de pago frecuentemente.
- En el caso de que existan tarjetas o llaves, éstas deben depositarse en un recipiente con desinfectante al finalizar la estancia o tras cada uso si se depositan en la recepción.
- Cuando el personal preste el servicio de transporte de equipaje del cliente, debe toallitas desinfectantes para limpiar asas, manillas, etc.

RELATIVAS A LAS ZONAS DE USO COMÚN

- Realizar actividades de animación al aire libre siempre que sea posible y evitar en ellas el intercambio de objetos.
- Cerrar/eliminar áreas infantiles y juegos de niños.

RELATIVAS SERVICIO DE CAFETERÍA/RESTAURANTE

- Se debe evitar la manipulación de los alimentos directamente por los clientes y minimizar el autoservicio.
- Se recomienda eliminar los buffets y servir el desayuno directamente en las mesas del comedor o cafetería debidamente distanciadas. En el caso de que no se pueda eliminar la tipología buffet, se deben implementar fórmulas como, por ejemplo, el buffet

asistido con pantalla de protección, a través de emplatados individuales y/o monodosis tapados también con pantalla de protección.

RELATIVAS AL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE HUESPEDES EN CUARENTENA

- Si se tiene sospecha fundada de que una persona alojada pueda estar afectada de Covid-19 es conveniente, en primer lugar:
 - ✓ Aislar a dicha persona en su habitación. En lo posible, designar un área exclusiva al interior del hotel (piso, ala, zona), donde pernoctarán pacientes positivos o sospechosos.
 - ✓ Que la recepción lo asesore en el contacto con la autoridad sanitaria y/o servicio de salud.
 - ✓ Que la recepción lo asesore a gestionar un traslado seguro de ser necesario. En caso de que el cliente se niegue, el alojamiento turístico debe comunicarlo al Seremi de Salud correspondiente para que puedan adoptar las medidas correspondientes.
- La autoridad sanitaria procederá a identificar los contactos estrechos e indicar las personas a quienes les corresponderá una cuarentena obligatoria.
- El costo de la estadía durante el tiempo que se mantenga el aislamiento debe ser financiado por cada visitante.

RELATIVAS A LOS PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA EN ESTABLECIMIENTOS CON UN CASO CONFIRMADO

- Cuando se realice el aseo de habitaciones con casos sospechosos o confirmados, utilizar utensilios exclusivos para dichas habitaciones, a fin de evitar riesgos de contaminación cruzada.
- Medidas de protección individual desechables para trabajadores que limpian cada habitación.
 - ✓ Mascarillas quirúrgicas, guantes desechables, escudos faciales y cambio de uniforme para limpieza de cada habitación de un cliente con contagio confirmado.

- ✓ Ventilar/airear espacios comunes y habitaciones con la mayor frecuencia posible.
- ✓ Se recomienda disponer de vasos desechables y contar con gel desinfectante en las habitaciones con clientes que sean casos confirmados.
- Todo el personal del hotel que tenga que acceder por alguna situación excepcional a una habitación cuando esté presente el cliente, deberá llevar mascarillas y elementos de protección personal adicionales tales como escudo facial (sobre la mascarilla), guantes y trajes de protección, lavarse o desinfectarse adecuadamente las manos al entrar y al salir y mantener una distancia de al menos un metro y medio del cliente, asegurándose que éste último lleve puesta su mascarilla, haya ventilado el lugar previamente y evitando cualquier contacto (si la habitación tiene baño, en la medida que su salud lo permita el cliente deberá permanecer en su interior).
- No se debe ingresar el carro de limpieza en la habitación.
- Retirar la ropa de cama y las toallas y ponerlas en una bolsa identificada y herméticamente cerrada hasta el momento de lavarlas, advirtiéndolo al personal de lavandería para su manipulación higiénica (no sacudir la ropa sucia y evitar el contacto directo con la piel). Lavar a máquina a 60° – 90°C con detergente ordinario.
- El material desechable utilizado por la persona enferma (pañuelos, mascarillas, vasos, etc.) se eliminará mediante su introducción en una bolsa de plástico que cierre herméticamente y se desechará en basurero con tapa cerrada.
- Cuando el cliente abandone definitivamente la habitación, hay que retirar y sustituir todas las facilidades de aseo (amenities, rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, etc.) y desecharlas.
- Hacer una limpieza adecuada y una desinfección posterior.

DECLARACIÓN JURADA DE SALUD PARA PROVEEDORES EXTERNOS

Por medio de mi firma, declaro que, en los últimos 14 días previos a esta fecha, yo no he:

- Sido declarado como caso confirmado de COVID-19.
- Experimentado síntomas comúnmente asociados con COVID-19.
- Estado a sabiendas en contacto estrecho con un caso confirmado.
- Sido declarado en cuarentena por viaje u otra causa.

NOMBRE COMPLETO	RUT O PASAPORTE	CORREO ELECTRONICO	FIRMA