



## **GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANEJO Y PREVENCIÓN ANTE COVID-19 EN AGENCIAS DE VIAJES Y TOUR OPERADORES**

El turismo representa una importante actividad económica en Chile. El actual contexto de la pandemia por COVID-19 obliga a establecer guías de buenas prácticas de manejo y prevención de contagio, a fin de lograr una reactivación de los servicios turísticos segura y sostenida. Por ello, el comité compuesto por la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo, con ayuda de los gremios de este sector, han elaborado la siguiente guía de buenas prácticas a fin de apoyar el logro de dicho objetivo.

Para la elaboración de esta Guía de Buenas Prácticas se han seguido las diferentes instrucciones y recomendaciones elaboradas por el Ministerio de Salud de Chile.

Se trata de un documento “abierto” al que se irán incorporando nuevas informaciones, recomendaciones o instrucciones en función de la evolución y/o eventual expansión del virus.

### **I. OBJETIVO**

Plasmar las medidas definidas en la Resolución Exenta N°591 del 23 de julio de 2020 del Ministerio de Salud, y establecer recomendaciones y sugerencias preventivas para Agencias de Viaje y Tour Operadores, a fin de disminuir el riesgo de contagio de Covid-19, tanto en trabajadores como turistas, y remitir a los lineamientos de actuación establecidos por el Ministerio de Salud frente a un posible caso de COVID-19.

## II. MEDIDAS DE PREVENCIÓN OBLIGATORIAS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transporte público o privado sujeto a pago.</li> <li>• Ascensores y funiculares.</li> <li>• Espacios cerrados.</li> <li>• Espacios comunes de condominios.</li> <li>• Vía pública de zonas urbanas o pobladas.</li> </ul> <p><b>Uso Obligatorio de Mascarilla</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener <b>un metro lineal de distancia</b> entre cada persona.</li> <li>• En espacios cerrados de atención a público, <b>no puede haber más de una persona</b> por cada 10 m<sup>2</sup>.</li> <li>• En los lugares donde se formen filas, se deberá demarcar la distancia de <b>un metro lineal</b>.</li> </ul> <p><b>Distanciamiento Físico</b></p> 
<p><b>Higiene, Limpieza y desinfección</b></p>  <p><i>Deberán limpiarse y desinfectarse al menos una vez al día:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lugares de trabajo.</li> <li>• Herramientas y elementos de trabajo.</li> <li>• Espacios cerrados de uso comunitario.</li> </ul>	<p><b>Información</b></p>  <p><i>Todos los recintos cerrados que atiendan público deberán señalar:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre el <b>aforo máximo</b> permitido.</li> <li>• Información que recuerde el <b>distanciamiento físico mínimo</b> que se debe respetar al interior del recinto.</li> <li>• Obligaciones y recomendaciones generales de autocuidado.</li> </ul>

### III. RECOMENDACIONES DE AUTOCUIDADO



## IV. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **Coronavirus Covid19:** El Nuevo Coronavirus COVID-19 es una cepa de la familia de coronavirus que no se había identificado previamente en humanos. Es el nombre definitivo otorgado por la OMS. Los coronavirus son causantes de enfermedades que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como Insuficiencia Respiratoria Aguda Grave. (Fuente: <https://www.gob.cl/coronavirus/>)
- **Plan de Acción Coronavirus:** El Gobierno de Chile, a través del Ministerio de salud, ha establecido el Plan de Acción Coronavirus el cual establece las acciones de actuación. Este plan establece las medidas preventivas de contagio de Coronavirus. Para más información e infografías acceder a: <https://www.gob.cl/coronavirus/>
- **Agencia de Viajes:** Organización comercial que actúa como intermediario entre el proveedor de servicios y/o tour operador y el usuario final o cliente, entregándole asesoría para la planificación y compra de su viaje<sup>1</sup>.
- **Tour Operadores:** Organización comercial que diseña y provee paquetes, productos o servicios turísticos, propios o de terceros, los cuales pueden comprender transporte, estadía y otros, para residentes visitando su propio país, para los residentes del propio país que se dirigen a otros países, para no residentes procedentes de un país determinado<sup>2</sup>.

\*El detalle y excepción de estas medidas se encuentran definidas en el Protocolo Nacional “MODO COVID DE VIDA” basado en la Resolución N°591 del 23 de julio de 2020 del Ministerio de Salud.

---

<sup>1</sup> Decreto N°19/2018. Reglamento para la Aplicación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos, artículo 3, letra C.

<sup>2</sup> Decreto N°19/2018. Reglamento para la Aplicación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos, artículo 3, letra D.

## V. RECOMENDACIONES PRÁCTICAS DE GESTIÓN

### RECOMENDACIONES GENERALES A LOS EQUIPOS DE TRABAJO

- **Designar un Coordinador:** se recomienda designar a un coordinador y/o grupo de trabajo que defina roles y responsabilidades de cada miembro del personal de la empresa, tanto respecto a las comunicaciones internas, como con respecto al contacto directo con clientes, para la preparación e implementación de estas recomendaciones. Este coordinador y/o grupo de trabajo tienen que garantizar que se comunique entre sus trabajadores y clientes sin excepción, toda la información disponible relacionada con el COVID-19. Todas las acciones relacionadas con la gestión de la crisis sanitaria deben ser gestionadas por el coordinador y/o el grupo de trabajo, desde la implantación de buenas prácticas de manejo y prevención hasta las políticas de comunicación con prensa, empleados, clientes, proveedores y otros. La agencia de viajes o tour operador garantizará la provisión de equipos de protección personal de mascarillas, guantes, delantales, y otros insumos como alcohol gel, papel toalla, jabón, que puedan ser requeridos.  
  
En el hipotético caso de que, de forma aislada, una persona empleada estuviera en situación de ser caso confirmado o sospechoso (investigado) de COVID-19, debe abstenerse de asistir al trabajo hasta que se confirmen resultados negativos.
- **Disponibilidad de recursos:** se recomienda asegurar el abastecimiento de materiales de limpieza e insumos de prevención, limpieza e higiene suficientes para resguardar la salud de trabajadores y clientes.
- **Registro de acciones:** se recomienda llevar a cabo, en forma digital o física, un libro o agenda de registro de acciones que se tomen, especificando la fecha, la hora, las personas responsables, etc., y guardar toda la documentación que pueda generarse: partes de limpieza, controles externos de mantenimiento, bajas laborales, etc.
- **Capacitaciones:** se recomienda realizar capacitación a todos los trabajadores, en que se explique en qué consiste la enfermedad COVID-19, sus formas de transmisión, síntomas y buenas prácticas de manejo y prevención. Se sugiere llevar registro de trabajadores capacitados.
- **Funciones:** se sugiere asignar personal para implementar y monitorear las buenas prácticas de manejo y prevención. Por ejemplo, personal para controlar la entrada al establecimiento,

personal para limpieza permanente, personal con función de asegurar que siempre haya agua limpia, alcohol u alcohol gel, contenedores de basura con tapa, que se resguarde el distanciamiento y uso de mascarillas, llevar registro de trabajadores capacitados, de implementación continua de prácticas de higiene, etc.

- **Información:** se recomienda una difusión constante y clara de las prácticas de manejo y prevención y de control de acuerdo con las instrucciones impartidas por la autoridad sanitaria.
- **Operativos:** se sugiere realizar operativos de simulación para evaluar implementación de buenas prácticas de manejo y prevención en los equipos de trabajo, y corregir falencias en las prácticas implementadas.
- **Comunicación:** se recomienda mantener una comunicación permanente entre la administración y los trabajadores, a fin de que todos conozcan las prácticas de manejo y prevención que deben seguir, sus mejoras, cómo comunicar prácticas de manejo y prevención a los clientes, etc., así como establecer canales de comunicación claros para reportar incidentes que puedan surgir en la implementación de prácticas de manejo y prevención e ir mejorando permanentemente los planes.

## RECOMENDACIONES PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Es importante definir la política de comunicación y flujos de información. Ante cualquier situación que afecte al sector en el contexto de la actual situación epidémica por coronavirus COVID-19, se recomienda definir, a través del coordinador y/o grupo de personas, una política clara y coordinada de información a los diferentes estamentos implicados, así como un portavoz único para cada estamento: medios de comunicación y sociales, autoridades sanitarias, clientes, agencias y trabajadores.

Se sugieren los siguientes criterios para el manejo de la información:

- **Comunicar desde el principio:** el anuncio temprano de un caso de contagio es la mejor estrategia y contribuye a la contención en una situación donde cada día cuenta.
- **Transparencia en la entrega de la información:** en general, una mayor transparencia provoca mayor confianza. La transparencia también tiene límites, como son los datos confidenciales de pacientes o empresas, que no se harán públicos por razones éticas y legales.

- **Respetar la preocupación de la población:** hoy en día, la comunicación eficaz de riesgos se considera como un diálogo entre expertos técnicos y el público. La comunicación de un caso de contagio funciona mejor cuando se consideran las opiniones de todos los sectores implicados.
- **Planificación:** la planificación la información debe ser parte importante de la gestión del caso de contagio desde el principio.

## VI. RECOMENDACIONES PARA LA DIFUSIÓN:

Se sugiere mantener en un lugar visible infografía con información, sobre:

- Qué es el Covid –19, sus síntomas, formas de prevención y prácticas de higiene.
  - ✓ Síntomas:
    - Fiebre sobre los 37,8 grados o más
    - Tos
    - Dolor de garganta al comer o tragar fluidos
    - Mialgias o dolores musculares
    - Dificultad para respirar
    - Dolor torácico
    - Pérdida brusca de olfato o gusto
    - Diarrea
    - Cefalea o dolor de cabeza
    - Calofríos
- **Recomendaciones de autocuidado** (señaladas en el numeral III del presente documento)
- **Recomendaciones de higiene en servicios higiénicos:** Habilitar infografía en servicios higiénicos con el procedimiento correcto del lavado de manos.
  - ✓ Lavado frecuente de manos (lavado con agua y jabón por lo menos 20 segundos, o soluciones alcohólicas):
    - Primero mojar las manos con agua.
    - Aplicar el jabón y frotar las manos limpiando entre los dedos y bajo las uñas.
    - Aclarar con abundante agua corriente.



- Secar las manos con una toalla de papel desechable.
- Cerrar la llave con la propia toalla de papel desechable.
- Tirar el papel desechable a un basurero con tapa de pedal y, si es posible, con bolsa de plástico, y cerrar el basurero.

- ✓ Se recomienda difundir todas estas prácticas y deberán estar disponibles en las páginas web y redes sociales de los establecimientos que cuenten con ellas.

## VII. RECOMENDACIONES DE PREVENCIÓN ESPECÍFICAS PARA AGENCIAS DE VIAJES Y TOUR OPERADORES

Se recomiendan las siguientes sugerencias preventivas, las cuales deberán aplicarse en la forma más extensiva posible, de acuerdo con las particularidades y capacidad de cada establecimiento.

### RECOMENDACIONES RELATIVAS AL LUGAR

Previo a la reapertura se recomienda realizar una limpieza y desinfección exhaustiva del lugar. Para la limpieza y desinfección de espacios de uso público y lugares de trabajo deben seguirse las indicaciones señaladas en el “*Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes COVID-19<sup>3</sup>*” del Ministerio de Salud de Chile.

Una vez en funcionamiento, se deberá tomar en consideración lo siguiente:

#### Respecto de la Entrada y Salida del Establecimiento

- Si es posible, disponer zonas segregadas de entrada y salida con señalética visible a distancia.
- Si es posible, establecer en las entradas y salidas mecanismos de desinfección de manos (alcohol o alcohol gel) y de zapatos por medio de pediluvios.
- Restringir la cantidad de accesos disponible y sólo dejar habilitados los accesos principales.
- Se recomienda promover sistema de reservas previas mediante sus páginas web, redes sociales o número telefónico, a fin de evitar aglomeraciones.

---

<sup>3</sup> Para mayor información sobre el Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes COVID-19 visitar: <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/03/PROTOCOLO-DE-LIMPIEZA-Y-DESINFECCI%C3%93N-DE-AMBIENTES-COVID-19.pdf>



- En lo posible, contar con termómetros infrarrojos para tomar la temperatura de los clientes antes de ingresar al establecimiento y/o hacer una revisión visual de su estado de salud.
- Se sugiere diseñar un procedimiento para garantizar que los clientes que esperan ingresar al establecimiento se mantengan con la distancia mínima establecida, como, por ejemplo, demarcación de espacios con distancia de a lo menos 1 metro.

### **Respecto del Espacio de Trabajo**

- Se recomienda que en cada puesto de trabajo sólo estén los materiales necesarios para ejecutar la actividad laboral.
- Se sugiere evitar que los trabajadores compartan su equipo de trabajo. En el caso de compartir el equipo de trabajo, este debe ser desinfectado antes y después de su uso.
- Se sugiere que los accesorios o vestimenta personal (abrigos) deben ser guardados durante la jornada laboral, de tal forma que no tengan contacto entre toda la vestimenta similar de otros trabajadores. Se recomienda que cada trabajador pueda guardar diariamente sus pertenencias en una bolsa o casillero personal.
- Se debe disponer los espacios de forma que se cumpla con el debido distanciamiento social de un metro entre personas.
- Se sugiere colocar barreras físicas (cuando sea posible) que impidan el paso de gotitas, como láminas de plástico entre el personal que atiende y los clientes.
- Si la oficina o establecimiento demanda uso de ascensor, sugerir el uso de escaleras.

### **Respecto de la Limpieza y de La Desinfección General**

La Administración debe definir, implementar y controlar el plan de limpieza, desinfección y sanitización, extremando las medidas y/o prácticas de limpieza, llevando a cabo una limpieza y desinfección exhaustiva del establecimiento, siguiendo las orientaciones para el proceso de limpieza y desinfección de espacios de uso público y lugares de trabajo indicadas en el *“Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes COVID-19”*<sup>4</sup>, debiendo contemplar a lo menos lo siguiente:

- Rutina de limpieza y desinfección para mobiliario, elementos decorativos y otros objetos ornamentales del establecimiento.

---

<sup>4</sup> Disponible en: <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/03/PROTOCOLO-DE-LIMPIEZA-Y-DESINFECCI%C3%93N-DE-AMBIENTES-COVID-19.pdf>

- Rutina de limpieza y desinfección diaria antes de la apertura.
- Limpieza especial en zonas de alto contacto (botoneras, manillas de mamparas, pasamanos, mostradores, barras, manillas de las puertas, muebles, lavabos, suelos, teléfonos etc., y limpieza y desinfección periódica de pisos y superficies de todo el establecimiento. Para esto puede utilizarse desinfectantes de uso doméstico.
- Desinfectar y limpiar los casilleros de los trabajadores con solución desinfectante.
- Mantener los espacios ventilados adecuadamente.
- Para las tareas de limpieza hacer uso de guantes de vinilo/ acrilonitrilo. En caso de uso de guantes de látex, se recomienda que sea sobre un guante de algodón.
- Limpiar y desinfectar después de cada uso mesas, sillas, barras y cualquier accesorio que sea manipulado por los clientes.
- Implementar especialmente las siguientes recomendaciones de limpieza y desinfección de superficies:
  - ✓ Utilizar los desinfectantes certificados con los que generalmente opera el establecimiento, y/o utilizar sistemas de higienización profesional. En caso de no contar con productos certificados o una higienización profesional, utilizar siempre dilución recién preparada.
- Implementar especialmente las siguientes recomendaciones para la limpieza y desinfección de aire acondicionado
  - ✓ Mantener una renovación del aire suficiente. Se debe revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.
  - ✓ Cuando se utilicen sistemas de ventilación mecánica, evitar la recirculación del aire en el local. Utilizar sistemas que permitan la extracción y renovación del aire.
- Implementar especialmente las siguientes recomendaciones para de limpieza y desinfección de utensilios.
  - ✓ Dispensadores: Se debe revisar al menos diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable, etc., procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías.
  - ✓ También se debe vigilar el funcionamiento de sanitarios y grifos de aseos comunes.



- ✓ Después de usar el equipo audiovisual (micrófono, apuntador, audífonos, etc.) debe limpiarse y desinfectarse de forma rigurosa con un desinfectante autorizado.

### **Respecto de los Servicios Sanitarios**

Se recomienda que todos los baños del establecimiento dispongan de:

- Inodoros con tapas, basureros con tapa, lavamanos, iluminación, jabón, papel higiénico en portarrollos.
- Evitar uso de toallas, preferir secador de aire caliente o dispensador de toallas de papel absorbente desechable.
- Infografía de lavado correcto de manos en lavaderos para clientes y colaboradores.
- Potenciar sistemas de ventilación. En lo posible, contar con un sistema de ventilación o renovación del aire adecuado a las dimensiones del espacio del sanitario.
- Se realice una limpieza periódica de los servicios sanitarios, asegurando su higiene y desinfección antes, durante y después de la prestación del servicio, siguiendo las orientaciones para el proceso de limpieza y desinfección de espacios de uso público y lugares de trabajo indicadas en el “Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes COVID-19”.

### **Respecto de la Cocina (en el caso de que la agencia de viaje o tour operador cuente con cocina para sus trabajadores)**

- Se recomienda contar con áreas de trabajo diferenciadas y delimitadas para la preparación o elaboración de alimentos, marcando en el piso la distancia mínima de distanciamiento de un metro para los trabajadores.
- El uso de mascarillas será obligatorio y lavado de manos debe ser constante, independiente del uso de guantes si la función lo requiere. La cocina debe estar siempre equipada con desinfectante para manos.
- Se sugiere limpiar y desinfectar los desagües de la cocina y elementos con grasa.
- Se recomienda la realización de inspecciones diarias por parte del encargado para asegurar que el método de limpieza e higiene se realiza de manera consistente.
- Se sugiere la desinfección y limpieza extrema de refrigeradores y cualquier contenedor de comidas.

## RECOMENDACIONES RESPECTO DE LOS TRABAJADORES

- Se sugieren las siguientes recomendaciones a fin de evitar aglomeraciones y asegurar medidas y/o prácticas de distanciamiento social 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<sup>5</sup>.
  - ✓ 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.<sup>6</sup>
  - ✓ Evaluar formas de traslado de trabajadores que puedan maximizar prácticas de prevención y entregar insumos de prevención para traslado, como mascarillas y alcohol gel.
  - ✓ Pactar otras prácticas tendientes a evitar la aglomeración, como turnos para colación y descanso.
  - ✓ Se recomienda designar un colaborador responsable del servicio durante el horario de cada turno, para informar a los turistas sobre las medidas y prácticas de prevención y asegurar que éstas se cumplan.
  - ✓ Se sugiere tomar medidas necesarias para controlar el estado de salud del personal.
  - ✓ Es recomendable 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.
    - Tomar temperatura y/o consultar estado de salud a su ingreso.

---

<sup>5</sup> Medida autorizada expresamente por Dictamen N. 1.239

<sup>6</sup> Medida autorizada expresamente por Dictamen N. 1.239/005 de la Dirección del Trabajo, de Fecha 19 de marzo de 2020 (en adelante, Dictamen N. 1.239).



- Mantener estricta higiene personal en todo momento. En especial, lavar las manos con jabón cada media hora, durante al menos 20 segundos.
- Mantener uniforme limpio y contar con uniformes de recambio en caso de que sea necesario.
- Se sugiere llevar a cabo un procedimiento de limpieza personal de trabajadores al ingresar al establecimiento, consistente en lo siguiente:
  - ✓ Si es posible, cada trabajador deberá llevar un cambio de ropa o muda, de manera de que al llegar al establecimiento se cambie la ropa con la que ingresó.
  - ✓ Se sugiere que al llegar al establecimiento el trabajador se lave las manos inmediatamente con agua y jabón por a lo menos 20 segundos.
  - ✓ Las mascarillas con que lleguen los trabajadores, si son desechables, deberán ser descartadas en basureros con tapa, y reemplazadas por otra que usarán durante su jornada laboral. En caso de tratarse de mascarillas reutilizables, el trabajador deberá guardarla en una bolsa plástica, la que se mantendrá durante toda la jornada en su casillero, debiendo utilizar una mascarilla nueva durante su jornada laboral.
  - ✓ Se sugiere que los accesorios o vestimenta personal (abrigos) sean guardados durante la jornada laboral, de tal forma que no tengan contacto con la vestimenta similar de otros trabajadores. Se recomienda que cada trabajador pueda guardar diariamente sus pertenencias en una bolsa o casillero personal.
- Se sugiere mantener estricto cuidado e higiene personal, lo que implica:
  - ✓ Contar con acceso a lavado de manos o, en su defecto, alcohol o alcohol gel.
  - ✓ Lavar las manos con jabón cada vez que el profesional cambie de actividad o cada 30 minutos, durante al menos 20 segundos.
  - ✓ El personal utilizará mascarillas en todo momento

## RECOMENDACIONES RESPECTO DE LOS CLIENTES

Se sugiere informar a los clientes de las prácticas que viene implementando el establecimiento para reducir posibles riesgos, para que contribuyan con éstas y así mejorar su eficacia.

- Se recomienda que los clientes agenden de manera previa su atención por medios electrónicos o telefónicos.

- Se recomienda medir la temperatura del cliente con termómetro infrarrojo y/o hacer una revisión visual de su estado de salud. En caso de presentar algún síntoma, deberá prohibirse su ingreso.
- Se exigirá el uso obligatorio de mascarillas a todos los clientes que ingresen al establecimiento.
- Se sugiere proporcionar de forma digital folletos o material gráfico de los productos que se ofrecen en sitios web que el cliente pueda visitar directamente desde su teléfono celular. Cuando no sea posible, se deberá establecer un sistema para suministrar folletos y material escrito de manera segura, habiendo desinfectado todo el material entre un cliente y otro.
- Se recomienda no usar pantallas táctiles como herramienta de conocimiento del destino a los clientes.
- Se sugiere fomentar la utilización de medios de pago sin contacto como transferencia electrónica, tarjetas bancarias, u otros. Se debe desinfectar el POS antes y después de cada uso. En caso de recibir pagos en efectivo, todo aquel que tome contacto con el dinero debe lavarse las manos después del contacto con éste.

### **RECOMENDACIONES RELATIVAS A LOS PROVEEDORES**

- Idealmente se establecerá un punto de ingreso para proveedores, y horas de entregas escalonadas para evitar aforos. Éstos deben cumplir con las prácticas de manejo y prevención establecidas por la empresa, de lo contrario se prohibirá su ingreso. Este punto de ingreso, se sanitizará y desinfectará frecuentemente durante el día.
- En lo posible, tomar temperatura con termómetro infrarrojo y/o hacer revisión visual de estado de salud de los proveedores y solicitar que se envíe con anterioridad por vía electrónica la declaración de estado de salud (ver anexo 1), para evitar que el proveedor entre en contacto con objetos propios del local. En caso de interacción con empresas externas, hay que asegurarse que en la interacción se cumpla con prácticas de manejo y prevención. Informar sobre dichas prácticas y pedir declaración jurada previa de que la empresa externa también está cumpliendo con estándares equivalentes.

### **INTERMEDIACIÓN Y/U OPERACIÓN DE PROGRAMAS TURÍSTICOS**

El tour operador debe asegurarse de entregar información actualizada para el diseño de programas turísticos, del uso de las instalaciones y de los requerimientos para la correcta



ejecución de éstos. Las acciones mencionadas deben estar en concordancia con los protocolos y recomendaciones propias del proveedor del servicio.

- Destinos habilitados, respecto a situación de cuarentena, cordones sanitarios u otros.
- Servicios habilitados respecto de apertura y capacidad de éstos y sus condiciones de higiene.
- Desplazamientos hacia el destino, respecto a restricciones por cuarentena y disponibilidad de medios de transporte.
- Incorporación de pausas sanitarias dentro de la planificación o itinerario de la actividad.
- Servicios alternativos frente a posibles restricciones durante la ejecución de los servicios.
- Medidas locales determinadas por la autoridad local, si es que hubiere.
- La Agencia de Viajes y el Tour Operador deben mantener el contacto con el turista durante su estadía, y alertar en caso necesario de cambios en el programa y/o prácticas de seguridad frente al COVID-19.
- La información que sea entregada al pasajero y/o turista debe ser de fácil comprensión para éste y entregada en su idioma.
- El proveedor turístico debe informar al tour operador cuando exista un caso de contagio de COVID-19 declarado en sus instalaciones o en participantes del programa o paquete turístico, para posteriormente informarle al turista.

Por seguridad de todos quienes interactúan en el proceso del servicio turístico, es necesario que los proveedores de servicios utilizados sean aquellos que están registrados en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur, y que declaren aplicar los protocolos, Guías de Buenas Prácticas y/o recomendaciones por subsector al que pertenece, los cuales han sido elaborados por la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo.

## Anexo N°1

### DECLARACIÓN JURADA DE SALUD

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

- Sido declarado caso confirmado de COVID-19.
- Experimentados síntomas comúnmente asociados con COVID-19 (fiebre sobre 37,8 grados, tos, dificultad para respirar, dolor de cabeza, dolor de garganta).
- 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



## ANEXO N°2

# GUÍAS DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANEJO Y PREVENCIÓN ANTE COVID-19 EN SERVICIOS DE TRANSPORTE TURÍSTICO

### I. OBJETIVO

Plasmar las medidas definidas en la Resolución Exenta N°591 del 23 de julio de 2020 del Ministerio de Salud, y establecer recomendaciones y sugerencias preventivas para los servicios de transporte turístico, a fin de disminuir el riesgo de contagio de Covid-19, tanto en trabajadores como turistas, y remitir a los lineamientos de actuación establecidos por el Ministerio de Salud frente a un posible caso de COVID-19.

### II. ALCANCE

El alcance del anexo “GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANEJO Y PREVENCIÓN ANTE COVID-19 EN SERVICIOS DE TRANSPORTE TURÍSTICO” aplica para todos los servicios de transporte turístico de pasajeros definidos en el Decreto 19/2018, “Reglamento para la aplicación del sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos”, con foco en los Servicios de transporte de pasajeros por vía terrestre.

### III. MEDIDAS O EXIGENCIAS GENERALES ESTABLECIDAS POR AUTORIDADES COMPETENTES SEGÚN TIPO DE SERVICIO

La siguiente tabla, esquematiza de manera generalizada aquellas medidas o exigencias requeridas por las autoridades o entidades mandantes por cada tipo de servicio de transporte.

Tipo de Servicio de Transporte	Servicios de transporte de pasajeros por vía terrestre (* Se incluyen los Servicios de arriendo de vehículos	Servicios de transporte de pasajeros por vía marítima	Servicios de transporte de pasajeros por vía aérea	Servicios de transporte de pasajeros por ferrocarril
<b>Autoridad o Entidad mandante</b>	Ministerio de Transporte	Dirección General del Territorio Marítimo y Marina Mercante (DIRECTEMAR)	Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC)	Ministerio de Transporte
<b>Medidas o Exigencias</b>	El Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones en conjunto con el Ministerio de Salud ha establecido controles sanitarios a través de “Aduanas Sanitarias”. Cada pasajero antes de viajar deberá completar una declaración jurada, a través del Formulario online disponible en la página web <a href="http://www.c19.cl">www.c19.cl</a> o formulario físico disponible en terminales.	La Dirección General del Territorio Marítimo y Marina Mercante (DIRECTEMAR), basado en las regulaciones indicadas por el Ministerio de Salud, ha establecido distintas medidas que permitan minimizar el riesgo del contagio del Covid-19. DIRECTEMAR establece medidas de prevención basadas en la Resolución Exenta N°203 del Ministerio	La Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) en conjunto con el Ministerio de Salud ha establecido distintas medidas que permitan minimizar el riesgo del contagio del Covid-19. De manera inmediata se elaboró el “PROTOCOLO DE SEGUIMIENTO A VIAJEROS QUE PROVIENEN DE PAÍSES O ZONAS CON TRANSMISIÓN SOSTENIDA DE COVID-19” el cual	El Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones en conjunto con el Ministerio de Salud ha establecido controles sanitarios a través de “Aduanas Sanitarias”. Cada pasajero antes de viajar deberá completar una declaración jurada, a través del Formulario online disponible en la página web <a href="http://www.c19.cl">www.c19.cl</a> o formulario físico disponible en terminales.

	<p>Por otro lado, los buses antes de realizar el recorrido o viaje deberán completar la declaración jurada, a través del Formulario online disponible en la página web <a href="http://www.c19.cl">www.c19.cl</a>. En el caso de no cumplir con lo exigido, se aplicarán multas según lo establecido en el Código Sanitario.</p> <p>Es responsabilidad del prestador de servicios de transporte terrestre dar cumplimiento a las exigencias de las autoridades que regulan la actividad específica de transporte terrestre.</p>	<p>de Salud, la cual “DISPONE MEDIDAS SANITARIAS QUE INDICA POR BROTE DE COVID-19”, y además dispone medidas específicas estableciendo instrucciones a las autoridades marítimas del país.</p> <p>Como primera medida se ha establecido de manera categórica extremar la coordinación de las autoridades marítimas locales con los representantes de la Autoridad de Salud local, provincial o regional con el objetivo de mitigar al mínimo posible, el riesgo de propagación del COVID-19.</p>	<p>establece las directrices para el seguimiento de viajeros que declaren provenir de países o zonas de riesgo con transmisión sostenida de persona a persona de COVID-19, a través de la aplicación del documento “Declaración Jurada para Viajeros para prevenir enfermedades por coronavirus (COVID-19)”, de acuerdo al ordinario 651, Ministerio de Salud (Anexo 1), en los puntos de entrada al país.</p> <p>Cabe indicar, la DGAC regula las actividades aéreas dentro del país, así como también las actividades aéreas fuera</p>	<p>Es responsabilidad del prestador de servicios de transporte terrestre dar cumplimiento a las exigencias de las autoridades que regulan la actividad específica de transporte terrestre.</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>Además, en los accesos autorizados de las instalaciones portuarias, muelles y embarcaderos se implementen puntos de control de temperatura, para de esta forma impedir el ingreso de potenciales contagiados con COVID-19 a las instalaciones portuarias y naves.</p> <p>Sumado a la medida anterior, DIRECTEMAR ha establecido medidas específicas de control para la inspección de las naves (embarcaciones) nacionales e internacionales.</p>	<p>del país (aquellas actividades aéreas desde Chile al extranjero), regula las líneas aéreas que operan, las capacidades de las aeronaves, el estado de las aeronaves, aeronaves comerciales, particulares y privadas.</p> <p>De manera general, la DGAC regula de manera global la actividad aérea en el territorio nacional.</p> <p>Es responsabilidad del prestador de servicios de transporte aéreo dar cumplimiento a las exigencias de las autoridades que regulan la</p>	
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

		<p>Para el caso de medidas de higiene y sanitización, se ha establecido implementar el Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes Covid-19 según lo estipulado por el Ministerio de Salud.</p> <p>Es responsabilidad del prestador de servicios de transporte marítimo dar cumplimiento a las exigencias de las autoridades que regulan la actividad específica de transporte marítimo.</p>	<p>actividad específica de transporte aéreo.</p>	
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------	--

<p><b>Recomendaciones</b></p>	<p>Las prácticas de manejo y prevención ante Covid-19 recomendadas para ser implementadas por los prestadores de servicios de transporte por vía terrestre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitar documentación de viaje por parte de los pasajeros como la declaración Jurada respectiva según lo establecido en <a href="http://www.c19.cl">www.c19.cl</a>.</li> <li>- Contar con documentación de viaje por parte del medio de transporte como es la declaración jurada para buses interurbanos o la que aplique.</li> <li>- Se recomienda a las s empresas prestadoras de</li> </ul>	<p>Las prácticas de manejo y prevención ante Covid-19 recomendadas para ser implementadas por los prestadores de servicios de transporte por vía marítima son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitar documentación de viaje asociado a las declaraciones de Covid-19 según lo indicado por la DIRECTEMAR.</li> </ul>	<p>Las prácticas de manejo y prevención ante Covid-19 recomendadas para ser implementadas por los prestadores de servicios de transporte por vía aérea son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitar documentación de viaje asociado a las declaraciones de Covid-19 según lo indicado por la DGAC como “Declaración Jurada para Viajeros para prevenir enfermedades por Coronavirus (COVID-19)”, “REGISTRO DE SEGUIMIENTO DE VIAJEROS”,</li> </ul>	<p>Las prácticas de manejo y prevención ante Covid-19 recomendadas para ser implementadas por los prestadores de servicios de transporte por ferrocarril:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitar documentación de viaje por parte de los pasajeros como la declaración Jurada respectiva según lo establecido en <a href="http://www.c19.cl">www.c19.cl</a></li> </ul>
-------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>servicios de transporte de pasajeros identificar la Ruta del servicio de transporte terrestre con el objetivo de identificar puntos críticos o espacios potenciales de contagio para intensificar los controles con el objetivo de asegurar la salud de los pasajeros y colaboradores.</p>			
<p><b>Sitio web</b></p>	<p>Se recomienda revisar constantemente las recomendaciones actualizadas en el sitio web del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones <a href="https://www.mtt.gob.cl/">https://www.mtt.gob.cl/</a></p>	<p>Se recomienda revisar constantemente las recomendaciones actualizadas en el sitio web de La Dirección General del Territorio Marítimo y Marina Mercante (DIRECTEMAR) <a href="https://www.directemar.cl/">https://www.directemar.cl/</a></p>	<p>Se recomienda revisar constantemente las recomendaciones actualizadas en el sitio web de la Dirección General de Aeronáutica Civil <a href="https://www.dgac.gob.cl/">https://www.dgac.gob.cl/</a></p>	<p>Se recomienda revisar constantemente las recomendaciones actualizadas en el sitio web del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones <a href="https://www.mtt.gob.cl/">https://www.mtt.gob.cl/</a></p>

#### **IV. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS A IMPLEMENTAR EN PRESTADORES DE SERVICIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS CON FOCO EN TRANSPORTE TERRESTRE.**

Los servicios de transporte de pasajeros suponen un contacto frecuente y/o cercano entre personas por las características propias de la prestación del servicio y las locaciones donde este se realiza (terminales, paradas autorizadas, aeropuertos, muelles, entre otros.).

Se debe enfatizar que la propagación del Covid-19 se transmite principalmente de persona a persona a través de la vía respiratoria. Cabe indicar, también existen fuentes de contagio a través de superficies donde puede estar alojado el virus.

En este sentido, se hace totalmente necesario que las empresas que prestan servicios de transporte a turistas generen conciencia sobre los focos de contagio, e implementen buenas prácticas de manejo y prevención para reducir la propagación del virus, resguardando la salud de los trabajadores, así los turistas que contratan sus servicios.

El presente anexo enfatiza y refuerza aquellas buenas prácticas de manejo y prevención y además identifica otras prácticas adicionales que puedan ser necesarias de implementar dada la naturaleza de los servicios de transporte de pasajeros en el turismo.

Por lo anterior, se han definido tres etapas esenciales en la prestación del servicio:

- Abordaje (subida) de turistas, pasajeros o clientes
- Traslado de turistas, pasajeros o clientes
- Descenso (bajada) de turistas, pasajeros o clientes

Cabe indicar, en las tres etapas indicadas el uso del elemento de protección personal como es el uso de las mascarillas debe ser obligatorio tanto para los trabajadores, así como para los turistas, pasajeros o clientes. (Será responsabilidad de la empresa proveer de estos insumos, al menos, a los trabajadores).

Además, se indica las siguientes medidas de prevención son de carácter obligatorio de cumplimiento definidas así por el Ministerio de Salud del Gobierno de Chile:

- Uso obligatorio de mascarillas
- Distanciamiento físico
- Higiene, Limpieza y Desinfección
- Información



A continuación, se indican las buenas prácticas de manejo y prevención recomendadas según etapa para todos los servicios de transporte de pasajeros en el rubro del Turismo.

### **Etapa 1: Abordaje (subida) de turistas, pasajeros o clientes**

- Se recomienda que las empresas prestadoras de servicios de transporte de pasajeros al iniciar los trayectos o recorridos del servicio de transporte implementen como buena práctica proporcionar mascarillas para los turistas, pasajeros o clientes.
- Se recomienda que las empresas prestadoras de servicios de transporte de pasajeros al iniciar los trayectos o recorridos del servicio de transporte controlen la temperatura corporal tanto para los trabajadores como para los turistas, pasajeros o clientes, la cual no debería exceder los 37,8° grados (temperatura sobre los 37,8° corresponde a síntoma del coronavirus). Es responsabilidad de la empresa prestadora de servicios asegurar el correcto estado del instrumento de medición (termómetro frontal sin contacto u otro similar).
- Se sugiere solicitar lavado de manos con agua y jabón líquido tanto para los trabajadores como para los turistas, pasajeros o clientes. Es muy importante identificar y señalar las instalaciones sanitarias donde se puede prestar el servicio higiénico para estos efectos. En caso de no contar con un espacio para el correcto lavado de manos se recomienda que la empresa disponga de solución de alcohol gel para trabajadores, turistas, pasajeros o clientes.
- Se recomienda que las empresas prestadoras de servicios de transporte de pasajeros dispongan de solución de alcohol gel para los colaboradores o trabajadores, así como para los turistas, pasajeros o clientes al iniciar el trayecto.
- Se recomienda que los trabajadores que manipulen equipaje hagan uso de guantes quirúrgicos para evitar los contagios, y se deben seguir las recomendaciones del Ministerio de Salud sobre los usos y desecho de estos.
- Se recomienda que las empresas prestadoras de servicios de transporte de pasajeros implementen procedimientos internos que establezcan condiciones de abordaje tal como identificar con numeración a los pasajeros para que estos ingresen de manera correlativa y ordenada, establecer indicaciones de distanciamiento (ejemplo, marcas en el piso para asegurar la ubicación de cada pasajero mientras espera su turno para ingresar), sistemas de check in o ingreso express para evitar las aglomeraciones, entre otros.

## **Etapa 2: Traslado de turistas, pasajeros o clientes**

- Se deberá exigir el uso de mascarillas durante todo el tiempo que dure el trayecto. Las mascarillas deberán ser reemplazadas y/o desechadas cada vez que se humedezcan.
- Se deberá exigir distanciamiento social de al menos un metro para evitar los contagios.
- Se recomienda disponer de solución de alcohol gel para los trabajadores, así como para los turistas, pasajeros o clientes durante todo el trayecto.
- Se sugiere difundir a través de medios audiovisuales las recomendaciones y medidas preventivas indicadas por el gobierno de Chile como “Prevención de Contagio”, “Aislamiento por Covid”, “Distanciamiento físico”, entre otras. Más información disponible en: <https://www.gob.cl/coronavirus/autocuidado/>

## **Etapa 3: Descenso (bajada) de turistas, pasajeros o clientes**

- Se deberá exigir el uso de mascarillas durante todo el tiempo que dure el trayecto.
- Se deberá exigir distanciamiento social de al menos un metro para evitar los contagios.
- Se recomienda disponer de solución de alcohol gel para los trabajadores, así como para los turistas, pasajeros o clientes al terminar el trayecto.
- Se recomienda que los trabajadores que manipulan equipaje hagan uso de guantes quirúrgicos para evitar los contagios, y se deben seguir las recomendaciones del Ministerio de Salud sobre los usos y desecho de estos.

Para todos los servicios de transporte de pasajeros en el rubro del Turismo se recomienda implementar las siguientes prácticas de manejo y prevención:

- Para evitar el contacto entre personas y fomentar el distanciamiento social, las empresas prestadoras de servicios de transporte podrán implementar sistema de boletos, tickets, vouchers u otro de manera digital.
- Implementar prácticas de sanitización interna y externa de los medios de transporte que contemple, al menos, desinfección/sanitización interna, sanitización en las zonas de pasamanos, volantes, cabina del conductor, chofer, capitán u otro, portamaletas, servicios higiénicos (cuando aplique) y todos los lugares expuestos al contacto de los pasajeros o que sean considerados fuentes de contagio.



- Para el caso de los trabajadores que mantienen contacto directo con casos sospechosos de Covid-19 deben aplicar medidas más específicas como es uso de mascarilla del tipo quirúrgicas y respiradores N95 y guantes quirúrgicos, y aplicar el “PROTOCOLO DE MANEJO DE CONTACTOS DE CASOS COVID-19”.
- Se recomienda que las empresas prestadoras de servicios de transporte de pasajeros identifiquen la Ruta del servicio de transporte con el objetivo de identificar puntos críticos o espacios potenciales de contagio para intensificar los controles con el objetivo de asegurar la salud de los pasajeros y colaboradores.