



## **GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANEJO Y PREVENCIÓN ANTE COVID-19 PARA GUÍAS DE TURISMO**

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.

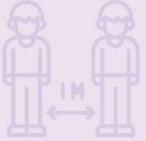
Para la elaboración de esta Guía de Buenas Prácticas se han seguido las diferentes instrucciones y recomendaciones elaboradas por el Ministerio de Salud de Chile.

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 los Guías de Turismo, a fin de disminuir el riesgo de contagio de Covid-19, 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><b>Deberán limpiarse y desinfectarse al menos una vez al día:</b></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><b>Todos los recintos cerrados que atiendan público deberán señalar:</b></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>

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

### III. RECOMENDACIONES DE AUTOCUIDADO



## IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Guía de Turismo:** persona natural que tiene conocimiento y competencia técnica para proporcionar orientación e información sobre el patrimonio cultural y natural y/o de los atractivos relacionados con el turismo, así como servicios de asistencia para la visita turística<sup>1</sup>.
- **Guía especializado:** guía que tiene conocimiento, experiencia y competencia técnica comprobables sobre algún tema o actividad específica<sup>2</sup>.
- **Guía de Turismo local:** persona natural que tiene conocimiento, experiencia y competencia técnica para proporcionar a sus clientes información detallada sobre el acervo cultural, patrimonio cultural (material e inmaterial), arte, historia, medio natural y geografía de una localidad, considerándose como tal, los lugares con interés arqueológico, antropológico, histórico y similares, y que hayan sido reconocidos por la Autoridad Competente<sup>3</sup>.
- **Guía de Turismo de Sitio:** persona natural que tiene conocimiento, experiencia y competencia técnica para proporcionar a sus clientes información detallada sobre el patrimonio cultural (material e inmaterial) en un sitio, considerándose como tales: museos, oficinas salitreras, lugares arqueológicos y otros similares<sup>4</sup>.

---

<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 O

<sup>2</sup> Norma Chilena 2950.Of2005

<sup>3</sup> Norma Chilena 3092.Of2007

<sup>4</sup> Norma Chilena 3092.Of2007



- **Tour operador; Operador mayorista:** Organización comercial que diseña y provee paquetes, productos o servicios turísticos, propios o de terceros, los cuales pueden comprender transporte, estadía y otros<sup>5</sup>.
- **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>6</sup>.

## V. RECOMENDACIONES PRÁCTICAS DE GESTIÓN

### RECOMENDACIONES GENERALES PARA LOS GUIAS DE TURISMO Y/O 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 el cliente o turista, para la preparación e implementación de estas buenas prácticas de manejo y prevención. Este coordinador y/o grupo de trabajo tienen que garantizar que se comunique entre sus trabajadores, 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 implementación de buenas prácticas de manejo y prevención hasta las políticas de comunicación con prensa, empleados, clientes, proveedores, agencias de viajes u otros. El coordinador deberá asegurarse para el servicio de guiado contar con la provisión de equipos de protección personal

---

<sup>5</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

<sup>6</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

de mascarillas, guantes, delantales, y otros insumos como alcohol gel, papel toalla, jabón, que puedan ser requeridos. En los casos donde el Guía de Turismo ofrezca sus servicios de manera independiente y directa con el turista, deberá asumir las funciones y responsabilidades indicadas para el coordinador.

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:** Asegurar el abastecimiento de materiales de limpieza e insumos de prevención, limpieza e higiene suficientes para resguardar la salud del Guía de Turismo, de trabajadores (cuando aplique) y clientes.
- **Registro de acciones:** se recomienda llevar a cabo, en forma digital o física, un libro o agenda, el registro de acciones que se tomen, especificando fecha, hora, personas responsables, etc., y guardar toda la documentación que pueda generarse.
- **Capacitaciones:** Realizar capacitación constante en que se explique en qué consiste la enfermedad Covid-19, sus formas de transmisión, síntomas y buenas prácticas de manejo y prevención. Se recomienda llevar registro de las capacitaciones.
- **Funciones:** Asignar personal para implementar y monitorear las buenas prácticas de manejo y prevención, cuando aplique. (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:** 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:** Realizar operativos de simulación para evaluar implementación de buenas prácticas de manejo y prevención, y corregir falencias en las prácticas implementadas.
- **Comunicación:** Cuando aplique, se recomienda mantener una comunicación permanente entre la administración y los trabajadores, a fin de que todos conozcan las prácticas de manejo y prevención a seguir, sus mejoras, cómo comunicar prácticas de manejo y prevención a sus 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, trabajadores u otros.

Sugerencias de 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 de la información debe ser parte importante de la gestión del caso de contagio desde el principio.

## VI. RECOMENDACIONES DE DIFUSIÓN

- **Qué es el Covid –19:**
  - ✓ 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)
- **Medidas de higiene:** 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.

Todas estas medidas de difusión deberán estarán disponibles en las páginas web y redes sociales de los establecimientos que cuenten con ellas.

Todas estas medidas de difusión deberán estarán disponibles en las páginas web y redes sociales de los establecimientos que cuenten con ellas.

## **VII. RECOMENDACIONES Y ORIENTACIONES PREVENTIVAS A IMPLEMENTAR EN SERVICIOS DE GUÍAS DE TURISMO**

Se recomiendan las siguientes buenas prácticas de manejo y prevención, las cuales deberán aplicarse en la forma más extensiva posible, de acuerdo con las particularidades y capacidad de cada servicio de guía de turismo.

### **RESPECTO RESPONSABILIDADES EN EL SERVICIO DE GUIADO**

#### **I. Responsabilidad del Guía de Turismo**

En los casos que aplique la contratación y entrega del servicio de guiado directamente con el guía de turismo, se recomienda implementar en la mayor extensión posible las buenas prácticas de manejo y prevención ante Covid-19 indicadas en el presente documento. Será responsabilidad del guía de turismo asegurar la calidad y seguridad en el servicio de guiado,

tanto para los colaboradores (cuando aplique) como para el turista, con el fin de evitar la propagación de contagios y asegurar un servicio con los estándares exigidos y establecidos por las autoridades sanitarias. Es responsabilidad del guía de turismo contar con las herramientas de capacitación, capacidades de manejo, insumos, equipamiento, entre otros, como responsable del guiado o tour.

En los casos que aplique la contratación y entrega del servicio de guiado a través de agencia de viajes y/o tour operador, estos establecimientos también deberían implementar lo señalado en las presentes recomendaciones además de dar cumplimiento a las Recomendaciones de manejo y prevención ante covid-19 en Agencias de Viajes y Tour Operadores.

## **RESPECTO A RECOMENDACIONES DE MANEJO Y PREVENCIÓN EN SERVICIOS DE GUÍAS DE TURISMO**

Para asegurar una adecuada implementación de las buenas prácticas de manejo y prevención, se sugiere a los guías de turismo implementar las siguientes recomendaciones, las cuales han sido agrupadas en tres fases:

<b>FASE 1</b>	<b>FASE 2</b>	<b>FASE 3</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Recomendaciones de preparación para el guiado</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recomendaciones de preparación de logística para la actividad de guiado</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recomendaciones para el desarrollo de la actividad de guiado</li></ul>

El propósito de identificar las fases en la prestación del servicio es incorporar una secuencia lógica que facilite las labores de planificación, gestión y desarrollo del guiado.

## Fase 1: Recomendaciones de Preparación Para el Guiado

En esta fase, se establecen recomendaciones de preparación para el guía de turismo, estableciendo directrices generales y claves en la planificación de la prestación del servicio de guiado. Estas recomendaciones de organización, gestión y capacitación son herramientas de mejora continua y capacidad de adaptación frente a los cambios que el guía de turismo debe demostrar al turista o cliente. El guía de turismo debe demostrar conocimientos y competencias teniendo la capacidad de responder bajo parámetros de calidad, seguridad e higiene en el servicio prestado ya que es este quien tiene el contacto directo con el turista o cliente.

Cabe señalar que las siguientes recomendaciones de buenas prácticas de manejo y prevención deberán ser implementadas por el guía de turismo cuando realice las funciones de manera independiente. Cuando los servicios se provean a través de tour operador o agencia de viajes, estas recomendaciones deben ser implementadas por estos últimos, donde el guía de turismo deberá asegurarse que la empresa cumpla con lo señalado.

### FASE 1: Recomendaciones de preparación para el guiado



**Elaboración**  
Procedimiento interno  
o Protocolo



**Registro**  
Chequeo Síntomas  
Covid-19



**Investigación**  
Protocolos Internos de  
los Proveedores

- Recomendaciones de organización, gestión y capacitación
  - ✓ Se recomienda la implementación de procedimiento interno, instructivo o similar que defina cómo han sido abordadas las recomendaciones preventivas y las

regulaciones de manejo indicadas. De esta manera, el guía de turismo podrá contar con un documento de trabajo que le permitirá incorporar las buenas prácticas de manejo y prevención para el tipo de servicio de guiado que entrega y así mismo le permitirá comunicar a los clientes estas prácticas adoptadas para la entrega del servicio.

- ✓ Identificación de los riesgos existentes asociados a la actividad y a las características del grupo a guiar. Determinar cómo se va a realizar la visita y por dónde va a realizarse el recorrido a partir de la evaluación de riesgos y las normativas y/o posibles restricciones que se aplican por los diversos proveedores de servicios (museos, monumentos, espacios naturales, etc.).
- ✓ En las etapas de diseño de los guiados se recomienda indagar e investigar sobre los procedimientos, instructivos o similar de higiene y seguridad, adoptados por cada proveedor de servicio.
- ✓ Se recomienda, previo a la actividad de guiado, solicitar a los turistas o clientes completar documento que incluya, al menos, aceptación de las condiciones de la actividad de guiado, declaración de condiciones físicas y antecedentes de salud para ejecutar la actividad y compromiso de implementar las prácticas de manejo y prevención.
- ✓ Realizar un chequeo de control de síntomas por coronavirus (fiebre, tos, dificultad para respirar, dolor de garganta, dolor de cabeza) a los turistas o clientes. Se recomienda mantener un control del chequeo. (Ver ejemplo en Anexo).
- ✓ La definición de cantidades máximas de turistas o clientes para la realización de actividades de guiado, teniendo en cuenta la distancia social obligatoria mínima de un metro o lo que defina la autoridad sanitaria.
- ✓ Cuando aplique, se recomienda disponer de la información de los establecimientos de alojamiento turístico donde se encuentre hospedado el turista o cliente.

- ✓ Se recomienda evaluar las buenas prácticas de manejo y prevención implementadas a través de encuestas de satisfacción online, correos electrónicos o llamadas telefónicas a los turistas o clientes y a los proveedores consultando percepción, entre otros.

## Fase 2: Preparación logística para la actividad de guiado

- Equipamiento, Elementos de Protección Personal e Insumos.

En esta fase, se establecen recomendaciones de equipamiento, elementos de protección personal e insumos que deben ser considerados para la actividad de guiado. Cabe señalar, las siguientes recomendaciones deberán ser implementadas por el guía de turismo cuando realice las funciones de manera independiente. Cuando los servicios se provean a través de tour operador o agencia de viajes, estas recomendaciones deben ser implementadas por estos últimos, donde el guía de turismo deberá asegurarse que la empresa le proporcione el equipamiento, los elementos de protección personal e insumos necesarios.

El equipamiento mínimo, elementos de protección personal e insumos que el guía de turismo debe usar para la realización de la actividad de guiado son:



- ✓ Uso de mascarilla de manera obligatoria en la prestación del servicio de guiado.
  - ✓ Uso de protectores faciales y guantes (opcional), con el fin de reducir aún más las probabilidades de contagio.
  - ✓ Contar con un punto para lavado de manos con jabón líquido. En caso de no ser posible se sugiere contar con solución de alcohol o alcohol gel para lavado (desinfección) de manos.
  - ✓ Evitar el uso el uso de equipamiento común para ejecutar una actividad de guiado que pueda o deba ser compartido en su uso por varios participantes del guiado.
  - ✓ Cuando exista uso de equipamiento común para ejecutar una actividad de guiado que pueda o deba ser compartido en su uso por varios participantes del guiado se debe resguardar la manipulación de este en limpieza y sanitización. Este debe ser desinfectado antes y después de cada uso.
  - ✓ Los teléfonos celulares y el uso de estos debiesen ser de uso personal, dado que este elemento es un objeto con elevado nivel de contaminantes.
  - ✓ Se recomienda no hacer uso de material gráfico impreso como mapas, folletos, libros para evitar los contagios. La recomendación es proporcionar este material de manera digital y personalizada a los turistas o clientes.
  - ✓ Se recomienda incluir en la prestación del servicio Kit de equipamiento Covid-19 a los turistas o clientes, el cual incluya al menos mascarilla y alcohol o alcohol gel.
  - ✓ Para los casos en que el guía de turismo realice una actividad de turismo aventura, donde se utilice equipamiento específico para la ejecución de la actividad, las recomendaciones generales son limpieza y desinfección del equipamiento antes y después de cada uso.
- 
- Implementar sistema de boletos, tickets, vouchers u otro de manera digital.

- Evitar transacciones comerciales a través de dinero, promoviendo alternativas de pago online para así evitar el contacto entre personas y evitar aglomeraciones.
- Se deberá proporcionar al turista o cliente la información de las buenas prácticas de manejo y prevención implementadas al iniciar el tour o actividad, relatando todas las recomendaciones de prevención establecidas para el desarrollo del guiado y las prácticas establecidas por el guía de turismo y/o tour operador, lugares o establecimientos a visitar. Se debe considerar una charla, idealmente en un espacio abierto, manteniendo la distancia social obligatoria entre personas.
- Identificar la ruta del servicio de guiado con el objetivo de identificar puntos críticos o espacios potenciales de contagio para intensificar los controles y buenas prácticas de manejo y prevención con el objetivo de asegurar la salud del guía de turismo y la salud de los turistas o clientes.

### Fase 3: Desarrollo de la Actividad de Guiado

En esta fase, se establecen recomendaciones para el desarrollo de la actividad de guiado. Cabe señalar, si bien las recomendaciones pueden ser implementadas por el guía de turismo cuando realice las funciones de manera independiente o implementadas o planificadas por el tour operador o agencia de viajes, cuando los servicios sean ofrecidos a través de estos, es el guía de turismo quien siempre deberá tener el conocimiento y competencias para implementar estas buenas prácticas de manejo y prevención ya que esta fase es ejecutada en su totalidad por el guía de turismo.

- Conducción de Grupos y atención al turista o cliente:
  - ✓ Presentación del guía de turismo y bienvenida al tour. Se recomienda al guía de turismo indicar como práctica de prevención se debe evitar saludar con contacto físico.

- ✓ Priorizar el lavado de manos con agua y jabón antes, durante y después de la entrega del servicio de tour o guiado, cuando esto no sea posible debe promover el uso de alcohol o alcohol gel. Es muy importante identificar y señalar las instalaciones sanitarias donde se puede prestar el servicio higiénico para estos efectos e invitar a los turistas o clientes a lavarse las manos antes de partir con la actividad planificada de guiado.
- ✓ informar al grupo de cómo se va a realizar la visita, el recorrido y las normas y/o posibles restricciones que se aplican los diversos proveedores (museos, monumentos, espacios naturales, etc.).
- Logística y planificación:
  - ✓ La documentación necesaria para realizar el servicio de guiado debería estar disponible antes de iniciar el tour. Se promoverá la documentación digital o información por infografía, pizarra, etc., para evitar la entrega de documentación física.
- Seguridad y Procedimiento de Emergencia:
  - ✓ Se recomienda realizar charla de prevención de contagio y recomendaciones de buenas prácticas de manejo y prevención a seguir por los turistas o clientes.
  - ✓ Se recomienda informar a los turistas o clientes aquellas normas específicas de visita de lugares incluidos en el recorrido como museos, sitios arqueológicos, parques nacionales, etc. El guía de turismo debe estar informado de los protocolos de higiene y seguridad o prácticas preventivas adoptados por cada proveedor de servicio.
  - ✓ Se recomienda al guía de turismo informar a los turistas o clientes la existencia de buenas prácticas de manejo y prevención ante Covid-19 en los servicios de guiado. Además, indicar, toda situación que pueda identificarse como sospechosa será

tratada bajo los lineamientos establecidos, el cual incluye el manejo de situación por parte de los colaboradores quienes se encuentran capacitados.

- ✓ Realizar un chequeo de control de síntomas por coronavirus a los turistas a los turistas o clientes.
- ✓ Si algún turista o cliente presenta los síntomas de Covid-19 o ha estado en contacto estrecho con una persona diagnosticada con Covid-19, o es caracterizadas como un caso sospechoso, de acuerdo con los criterios entregados por la autoridad sanitaria, corresponde aislarlo de inmediato y llevar a cabo los protocolos elaborados por el Ministerio de Salud para estas situaciones.
- Desarrollo de la actividad de guiado:
  - ✓ Contar con un botiquín apto para llevar a cabo la actividad guiada con mascarillas y desinfectantes.
  - ✓ Monitorear el cumplimiento de las buenas prácticas de manejo y prevención. Además, se recomienda supervisar la interacción de los turistas o clientes con la comunidad local u otras personas, donde se recomienda cumplir con todas las buenas prácticas de manejo y prevención, y la distancia mínima obligatoria.
  - ✓ En los casos que aplique la entrega de alimentos o colaciones durante la actividad de guiado, estos deberán entregarse en formato individual y totalmente sellados.
  - ✓ Se sugiere asegurar que los servicios de transporte turístico usados en el tour también den cumplimiento a las buenas prácticas de manejo y prevención, incluyendo medidas de sanitización, limpieza e higiene<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Disponible en: <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/03/PROTOCOLO-DE-LIMPIEZA-Y-DESINFECCION-DE-AMBIENTES-COVID-19.pdf>



- Recomendaciones post actividad de guiado:
  - ✓ Procedimiento de limpieza y desinfección de prendas utilizadas en el tour recomendadas:
    - Las prendas textiles deben lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado completos a 60-90 °C. Para la manipulación de las prendas textiles “sucias” se utilizarán guantes.
    - No debe sacudirse la ropa para lavar.

## RECOMENDACIONES RESPECTO A LOS TURISTAS

- Se recomienda, antes de la llegada del turista enviar previamente la normativa y directrices adoptadas en relación con el plan de contingencia aplicado para la reducción de riesgos higiénico-sanitarios frente al Covid-19. Se recomienda establecer como requisito la aceptación de las condiciones para formalizar la reserva del tour.
- Durante el desarrollo de la actividad:
  - ✓ Informar a los turistas de las prácticas que se están implementando para reducir posibles riesgos, para que contribuyan con éstas y así mejorar el cumplimiento éstas.
  - ✓ Informar a los turistas sobre 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.
  - ✓ Se recomienda solicitar a los turistas llenar una declaración de salud por medio de cuestionarios online, cuestionarios in situ con códigos QR o de barras (Ver Ejemplo Anexo). Para los casos de viajeros internacionales y regionales se debe verificar la

“Declaración Jurada para Viajeros para prevenir enfermedades por Coronavirus (COVID-19)” requerida por el Ministerio de Salud del Gobierno de Chile.

- ✓ Al mínimo síntoma respiratorio de sospecha de infección (tos, fiebre, sensación de falta de aire o alguno de los demás síntomas descritos anteriormente), hay que activar los protocolos establecidos por la autoridad sanitaria, y pedirle a la persona afectada que se dirija a un establecimiento de salud para que verifiquen su condición.

## RECOMENDACIONES RESPECTO DE LOS EXTERNOS

- Cuando aplique, se establecerá un punto de ingreso para proveedores, y horas de entregas escalonadas para evitar aforos. Éstos deben cumplir con las recomendaciones establecidas por la empresa o el Guía de Turismo. 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 Ejemplo Anexo 1).
- En caso de interacción con empresas externas, el guía de turismo debe asegurarse que en la interacción se cumpla con buenas prácticas de manejo y prevención.
- Informar sobre dichas prácticas y asegurarse que la empresa externa también está cumpliendo con estándares equivalentes.



## 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.
- Experimentado 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