

## **SET DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE PROTOCOLOS DE MANEJO Y PREVENCIÓN DEL COVID-19 EN EL SECTOR TURISMO**

### **CONTENIDO**

|  |   |
|--|---|
| 1. ¿Cuáles son los protocolos de manejo y prevención para el sector Turismo? y ¿Cómo se implementarán? .....   | 2 |
| 2. ¿Los protocolos de manejo y prevención para el sector Turismo serán fiscalizables por la autoridad? .....   | 2 |
| 3. ¿La implementación de los protocolos de manejo y prevención para el sector Turismo es obligatorio? .....  | 3 |
| 4. ¿Existirá material gráfico o contenidos de auto implementación para que el prestador de servicios turístico pueda incorporar estas recomendaciones? .....   | 3 |
| 5. ¿ Dónde estarán disponibles estos protocolos para su revisión? ¿Estos protocolos estarán disponibles en otros idiomas? .....  | 3 |
| 6. El protocolo de Alojamiento Turístico aplica para todas las clases de alojamiento turístico? .....  | 3 |
| 7. ¿El set de protocolos de manejo y prevención para el sector Turismo incorporó algún trabajo o validación por parte de las asociaciones gremiales o ministerios? .....                               | 4 |
| 8. ¿Existirán capacitaciones para los Prestadores de Servicios Turísticos para auto implementar los protocolos de manejo y prevención para el sector Turismo? .....                                    | 4 |
| 9. ¿Se requerirá una capacitación a los trabajadores para auto implementar los protocolos de manejo y prevención para el sector Turismo? .....   | 4 |
| 10. Si un prestador de servicios turísticos tiene dudas e inquietudes sobre la auto implementación de los protocolos en el sector turismo. ¿Existirá un canal de información para aclarar dudas? ..... | 4 |



## **1. ¿Cuáles son los protocolos de manejo y prevención del Coronavirus, COVID-19, para el sector Turismo? y ¿Cómo se implementarán?**

El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en conjunto con la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) - en línea con las recomendaciones del Ministerio de Salud, y de organismos internacionales de los sectores turístico y sanitario - elaboraron diversos protocolos sanitarios y de buenas prácticas para alojamientos turísticos y restaurantes. Estos protocolos se constituyen recomendaciones que buscan preparar a la industria turística para hacer frente a la fase de reactivación del sector, una vez superado el peak de contagios por Covid-19.

Estos protocolos brindan una guía que, además de entregar criterios homologados sobre medidas de prevención y gestiones idóneas, orienta a los prestadores de servicios turísticos sobre su implementación, y les permite generar las condiciones para contribuir a la reactivación de la actividad turística, cuando la crisis sanitaria se encuentre en una etapa de menor complejidad.

La invitación es a las pymes y empresas del sector turístico, para que adopten las recomendaciones de manejo y prevención del covid-19 que se encuentran publicadas en la página web: <https://www.sernatur.cl/protocolos/>.

A la fecha, se encuentran publicados los protocolos de Manejo y Prevención en el Sector Turismo de Alojamiento, y el de Restaurantes, Cafés y otros establecimientos análogos. Las recomendaciones para servicios como centros de esquí, guías de turismo, agencias de viajes, tour operadores, serán publicados prontamente.

El objetivo de estos protocolos es proteger tanto la salud de los trabajadores, como la de los turistas que concurren a estos establecimientos y, por ello, entregan recomendaciones generales sobre cómo limpiar y desinfectar los espacios de trabajo y de atención al turista, la forma de relacionarse con el cliente (con distanciamiento físico, toma de temperatura, entre otros), la forma de operar con los proveedores y cómo enfrenar un caso de Covid-19 positivo, entre otros elementos de importancia.

## **2. ¿Los protocolos de manejo y prevención para el sector Turismo serán fiscalizables por la autoridad?**

Una vez que se permita la reapertura de restaurantes y alojamientos turísticos, las autoridades competentes de salud podrán fiscalizar la implementación de las medidas de seguridad idóneas para prevenir contagios, de conformidad a lo establecido en el Decreto N°4 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública que decretó alerta sanitaria en el territorio chileno, y al [Decreto Supremo N°594](#) del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo.



### **3. ¿La implementación de los protocolos de manejo y prevención para el sector Turismo es obligatorio?**

Los protocolos Sanitarios para el funcionamiento de empresas del turismo, constituyen recomendaciones y orientaciones para el sector, por lo que, a pesar de no encontrarse sancionados como ley de la república, sí cuentan con la aprobación de la autoridad sanitaria. Esto implica que deben ser implementados por los prestadores de servicios turísticos, con el objeto de ofrecer servicios que sean seguros tanto para los turistas como para sus propios trabajadores.

### **4. ¿Existirá material gráfico o contenidos de auto implementación para que el prestador de servicios turístico pueda incorporar estas recomendaciones?**

El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en conjunto con la Subsecretaría de Turismo y Sernatur, se encuentran desarrollando la siguiente etapa de los protocolos, la cual incluye elaboración de set de recomendaciones de implementación a través de material gráfico que permita auto implementar las recomendaciones y orientaciones por parte de los prestadores de servicios turísticos.

Asimismo, en la página web: <https://www.sernatur.cl/protocolos/> existen videos que ejemplifican e ilustran sobre la correcta implementación de los protocolos sanitarios.

### **5. ¿Dónde estarán disponibles estos protocolos para su revisión? ¿Estos protocolos estarán disponibles en otros idiomas?**

Los protocolos de manejo y prevención para el sector Turismo están disponibles en <https://www.sernatur.cl/protocolos/>

Los protocolos estarán disponibles únicamente en idioma español, no obstante, el "Decálogo del Turista" estará disponible en español e inglés.

### **6. El protocolo de Alojamiento Turístico aplica para todas las clases de alojamiento turístico?**

El set de protocolos dirigidos a los prestadores de servicios turísticos del tipo Servicios de Alojamiento Turístico, incluye recomendaciones y orientaciones generales transversales a todas las clases de alojamiento turístico.

## **7. ¿El set de protocolos de manejo y prevención para el sector Turismo incorporó algún trabajo o validación por parte de las asociaciones gremiales o ministerios?**

El trabajo asociativo y coordinado ha sido esencial para la elaboración de los protocolos. Respecto a la etapa de implementación, ésta incluye mantener la dinámica de trabajo asociativo, la que puede incluir las propuestas de los gremios relacionados al rubro, como también las sugerencias de los expertos en la materia. La implementación de los protocolos y la efectividad de las medidas aplicadas deberán ser evaluadas de forma permanente, buscando espacios de mejora y corrigiendo falencias en las prácticas implementadas, con la flexibilidad para adaptar las medidas a la práctica a fin de incrementar su eficacia, por lo que el trabajo colaborativo entre distintos interlocutores del rubro permitirá las mejoras en la implementación de los protocolos.

## **8. ¿Existirán capacitaciones para los Prestadores de Servicios Turísticos para auto implementar los protocolos de manejo y prevención para el sector Turismo?**

Desde la Subsecretaría de Turismo y Sernatur, se está trabajando en un kit de autoimplementación y capacitaciones para los prestadores. En ese sentido, se promoverá la gestión de actividades de capacitación para entregar las herramientas técnicas y de conocimiento para que los prestadores de servicios turísticos puedan implementar las recomendaciones y orientaciones.

## **9. ¿Se requerirá una capacitación a los trabajadores para auto implementar los protocolos de manejo y prevención para el sector Turismo?**

Previo a la reapertura de los alojamientos turísticos y restaurantes, y de forma permanente, el prestador deberá capacitar a todo el equipo sobre la enfermedad COVID-19, sus formas de transmisión, síntomas, medidas de prevención y medidas de manejo. Se deberá asimismo capacitar sobre nuevas funciones específicas, comunicación con clientes y canales de comunicación con la administración sobre incidentes relativos a la implementación de estos protocolos.

## **10. Si un prestador de servicios turísticos tiene dudas e inquietudes sobre la auto implementación de los protocolos en el sector turismo. ¿Existirá un canal de información para aclarar dudas?**

Así es. Se trabajará en un set de preguntas y respuestas para aclarar las dudas en el sector. Además, se robustecerá el Plan Comunicacional para evitar confusiones entre las recomendaciones y las exigencias legales.

Además, se encuentra disponible el canal comunicacional Turismo Atiende a través del número 600 600 60 66 y correo electrónico [turismoatiende@sernatur.cl](mailto:turismoatiende@sernatur.cl) que estará disponible y contribuirá a aclarar eventuales dudas.