

Preguntas Frecuentes

“Certificado de Compromiso a los Protocolos y/o Guías de Buenas Prácticas para el Manejo y Prevención”

El **Certificado de Compromiso a los Protocolos y/o Guías de Buenas Prácticas para el Manejo y Prevención del Covid- 19 en el Sector Turismo** es un **distintivo** (logo) otorgado a todos los prestadores de servicios turísticos que estén registrados o que procedan a registrarse en el Servicio Nacional de Turismo, cuyo objeto es obtener el compromiso y declaración por parte de los prestadores turísticos de cumplir con todas las medidas sanitarias, recomendaciones y orientaciones de manejo y prevención para reducir el riesgo de contagio de Covid-19, dispuestas tanto en los protocolos de la industria del turismo como en las guías de buenas prácticas relacionadas con la actividad turística.

El Certificado de Compromiso a los Protocolos y/o Guías de Buenas Prácticas de Manejo y Prevención en el Sector Turismo es sinónimo de confianza turística y da cuenta del compromiso de prepararse para operar y recibir visitantes en el momento en que sea seguro hacerlo, comprendiendo que la crisis sanitaria trae consigo nuevas exigencias de higiene, sanitización y seguridad, asegurando condiciones sanitarias para trabajadores y turistas.

1. ¿Cómo reconozco el Certificado de Compromiso a los Protocolos y/o Guías de Buenas Prácticas para el Manejo y Prevención del Covid-19 en el Sector Turismo?

El Certificado de Compromiso a los Protocolos y/o Guías de Buenas Prácticas de Manejo y Prevención en el Sector Turismo se reconoce por la “**Declaración de Adhesión a los Protocolos Sanitarios y/o Guías de Buenas Prácticas para el Manejo y Prevención en el Sector Turismo y su distintivo**”. El distintivo va acompañado de un código QR, que permitirá a los turistas comprobar la veracidad de la adhesión a los protocolos y/o guías de buenas practicas. También, las empresas que se adhieran al protocolo y/o guías de buenas practicas podrán ser identificadas en el buscador de servicios de Sernatur <http://serviciosturisticos.sernatur.cl>



2. ¿Qué implica adherirme a los Protocolos y/o Guías de Buenas Prácticas para el Manejo y Prevención en el Sector Turismo ante Covid19?

Adherir a los Protocolos y/o Guías de Buenas Prácticas para el Manejo y Prevención del Covid-19 en el sector Turismo, es el acto de compromiso con la implementación de las medidas, recomendaciones y orientaciones de manejo y prevención para minimizar el riesgo de transmisión de Covid-19 que aplican al servicio turístico.

Preguntas Frecuentes

“Certificado de Compromiso a los Protocolos y/o Guías de Buenas Prácticas para el Manejo y Prevención”

Este compromiso implica que los servicios turísticos han implementado todas las medidas, recomendaciones y orientaciones de manejo y prevención aplicables a su establecimiento o servicio para minimizar el riesgo de transmisión de Covid-19.

3. ¿Qué medidas, recomendaciones y orientaciones de manejo y prevención se incluyen en este compromiso?

Este compromiso incorpora medidas asociadas a: Medidas Obligatorias y Recomendaciones de Autocuidado, Recomendaciones o Medidas Generales; Recomendaciones relativas al Lugar; Recomendaciones relativas a los Trabajadores; Recomendaciones relativas a Turistas y/o Clientes; Protocolos de limpieza y desinfección; Medidas específicas por tipo de servicio, entre otros.

4. ¿Qué tipo de servicios turísticos pueden adherirse a los Protocolos y/o Guías de Buenas Prácticas de manejo y prevención en el Sector Turismo ante Covid19?

A la fecha, pueden adherirse a los protocolos de Manejo y Prevención en el Sector Turismo los servicios de Alojamiento Turístico y Restaurantes y similares. Para el caso de las Guías de Buenas Prácticas de Manejo y prevención pueden adherirse los servicios de Tour Operadores y Agencias de Viajes, Campings, Guías de Turismo, Centros de Ski, y Servicios de Enoturismo.

5. Estoy comprometido/a con el sector turístico, y me quiero adherir a los protocolos sanitarios y/o Guías de Buenas Prácticas para el Manejo y Prevención del Covid19. ¿Qué es lo primero que debo hacer?

Lo primero que debes hacer es visualizar o descargar el Protocolo Sanitario y/o Guía de Buenas Prácticas de Manejo y Prevención según el tipo de servicio que aplique. Puedes acceder a estos en: <https://www.sernatur.cl/protocolos/>

Luego, revisa detalladamente las medidas, recomendaciones y orientaciones de manejo y prevención e implementa las medidas, según aplique, en tu servicio turístico. El objetivo de estos protocolos y guías de buenas prácticas es proteger tanto la salud de los trabajadores, como la salud de los turistas que concurren a los establecimientos o hacen uso de los servicios turísticos y, por ello, entregan medidas, recomendaciones y orientaciones 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 enfrentar un caso de Covid-19 positivo, entre otros elementos de importancia.

6. ¿Cómo me adhiero a los Protocolos y/o Guías de Buenas Prácticas de Manejo y Prevención en el Sector Turismo ante Covid19 y obtengo el Certificado de Compromiso?

Para adherirte a los Protocolos y/o Guías de Buenas Prácticas de Manejo y Prevención en el Sector Turismo, deberás seguir los siguientes pasos:

Paso 1: Ingresa al Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos en <https://registro.sernatur.cl/> (Para iniciar sesión debes ingresar con tu e-mail y contraseña).

Paso 2: Debes seleccionar el Servicio Turístico registrado el cual cuenta con la implementación de las medidas, recomendaciones y orientaciones indicadas.

Preguntas Frecuentes

“Certificado de Compromiso a los Protocolos y/o Guías de Buenas Prácticas para el Manejo y Prevención”

Paso 3: Ingresa a la sección indicada “Certificado de compromiso”.

Paso 4: Lee en detalle el documento y confirma este compromiso de tu empresa o servicio al hacer click en botón “Acepto”

Paso 5: Descarga tu Certificado de Compromiso y tu Distintivo.

¡Recuerda, debes realizar la declaración por cada tipo de servicio que tienes registrado en Sernatur!

Realizando este flujo, ya eres parte de los Prestadores de Servicios Turísticos comprometidos con prevenir y minimizar el riesgo de transmisión de Covid-19 en tu empresa o servicio, asegurando condiciones sanitarias para los Trabajadores y Turistas.

7. ¿Debo cumplir con la totalidad de las recomendaciones mencionadas en los protocolos y/o guías de buenas prácticas de manejo y prevención en el sector turismo ante Covid19?

Para adherirte a los protocolos y/o guías de buenas prácticas de manejo y prevención ante Covid19 y obtener tu certificado de compromiso y logo, debes cumplir con la totalidad de las medidas y recomendaciones que apliquen al servicio turístico que se presta.

8. ¿El Certificado de compromiso tiene alguna fecha de caducidad?

El Certificado de compromiso tiene una vigencia máxima de un año renovable a partir de la implementación de los mismos, sin perjuicio de ser finalizado en un plazo inferior en caso que el desarrollo de la pandemia lo permita.

9. ¿Puedo perder el Certificado de compromiso?

Sí, Sernatur se reserva el derecho de restringir y/o prohibir el uso del Certificado de compromiso a los protocolos y/o Guías de Buenas Prácticas en caso de razones justificadas con objeto de resguardar la salud tanto de turistas como de los trabajadores de una empresa. Si se verifica el mal uso del Certificado de compromiso, por ejemplo, por parte de empresas que no han adherido a los protocolos, Sernatur podrá ejercer las acciones legales que correspondan.

10. ¿El Certificado de compromiso y el logo se entregará impreso por parte de Sernatur?

No. El Certificado de compromiso y el logo sólo estarán disponible en formato digital descargable mediante la sesión de empresario/a registrado en <http://registro.sernatur.cl>

11. ¿Puedo modificar el Certificado de compromiso para adaptarlo a mi marca?

No. El Certificado de compromiso no puede ser modificado en cuanto a forma y color. Sernatur podrá restringir y/o prohibir el uso del Certificado de compromiso que no corresponda al original descargable desde el sitio web <http://registro.sernatur.cl>

12. Tengo el Certificado de compromiso, pero en la reapertura tuve casos de contagios. ¿Puedo perder el distintivo?

Sí. Sernatur analizará cada una de las situaciones y podrá restringir y/o prohibir el uso del Certificado de compromiso a los protocolos y/o Guías de Buenas Prácticas en caso de razones justificadas, con objeto de resguardar la salud tanto de turistas como de los trabajadores de una empresa.

Preguntas Frecuentes

“Certificado de Compromiso a los Protocolos y/o Guías de Buenas Prácticas para el Manejo y Prevención”

13. Quiero adherirme, pero no estoy registrado en Sernatur, ¿Puedo hacerlo?

Para adherirse a los protocolos y/o Guías de Buenas Prácticas y obtener el Certificado de compromiso es requisito estar registrado en Sernatur, para lo cual se deberá iniciar el procedimiento aplicable para registrarse.

14. ¿Puedo exhibir en mi establecimiento y sitio web el Certificado de compromiso?

Sí. El objetivo del Certificado de compromiso es ser exhibido tanto de forma digital como física en los establecimientos o servicios adheridos. Además, se recomienda exhibir el protocolo y/o guía de Buenas Prácticas de Manejo y Prevención descargable que cada empresario/a aceptó implementar.

15. Posterior a mi adhesión a los protocolos y/o guías de buenas prácticas de manejo y prevención del sector turismo ante Covid19, ¿estaré sujeto a fiscalización por parte de la autoridad competente?

Una vez que se permita la reapertura de funcionamiento de los servicios 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, las resoluciones que disponen las medidas sanitarias que indican por brote de Covid-19, todas de 2020 del Ministerio de Salud -en particular la resolución exenta 591- en lo que respecta al plan Paso a Paso del Gobierno, y por último, en razón de las facultades contempladas por el Decreto Supremo N°594 del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo.

Se hace presente que el incumplimiento de las medidas impuestas por la autoridad en virtud de las resoluciones sanitarias que establecen las medidas preventivas serán fiscalizadas y sancionadas según lo dispuesto en el Libro X del Código Sanitario, en el Código Penal y en la ley N° 20.393, según corresponda.

1. ¿Cuáles son los protocolos y/o guías de buenas prácticas de manejo y prevención para el sector Turismo ante Covid19? y ¿Cómo se implementarán?

Respuesta Pregunta 1: 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 del sector turístico - elaboraron diversos protocolos sanitarios y guías de buenas prácticas de manejo y prevención del virus Covid-19, los que constituyen directrices, lineamientos y orientaciones que buscan preparar a la industria turística para operar de manera segura una vez que la autoridad sanitaria así permita.

Estos protocolos y/o guías de buenas prácticas brindan una pauta que, además de entregar criterios homologados sobre medidas de prevención y gestión idóneas, tenga por objeto orientar a los prestadores de servicios turísticos sobre su implementación, y así generar las condiciones sanitarias que permitan contribuir a la reactivación de la actividad turística cuando la crisis sanitaria se encuentre en una etapa de menor complejidad.

La invitación es para que los prestadores de servicios turísticos, adopten los diversos protocolos y guías de buenas prácticas de manejo y prevención del covid-19, para lo cual pueden acceder a los protocolos y guías de buenas prácticas que se encuentran publicadas en la página web: <https://www.sernatur.cl/protocolos/>.

A la fecha, se han publicado los siguientes protocolos de Manejo y Prevención para el Sector Turismo: (i) Turismo y Alojamiento y (ii) De Restaurantes, Cafés y otros establecimientos análogos. Asimismo, se han publicado las siguientes Guías de Buenas Prácticas: (i) De Enoturismo; (ii) De Camping; (iii) Turismo MICE; (iv) Agencia de Viajes y Tour Operadores; (v) Guías de Turismo; (vi) Turismo Rural; y (vii) Centros de Ski.

En síntesis, el objetivo de estos protocolos y/o guías de buenas prácticas de manejo y prevención es proteger tanto la salud de los trabajadores, como la de los turistas que concurren a estos establecimientos, y por ello entregan recomendaciones generales acerca de cómo se deben desinfectar y limpiar los espacios de trabajo, medidas de atención al turista, la forma de relacionarse con el cliente (con distanciamiento físico, toma de temperatura, entre otros), medidas relativas con los proveedores y cómo enfrentar un caso de Covid-19 positivo, entre otros elementos de importancia.

2. ¿Los protocolos y/o guías de buenas prácticas de manejo y prevención para el sector Turismo ante Covid19 serán fiscalizables por la autoridad?

Respuesta Pregunta 2: Una vez que se permita la reapertura de los servicios turísticos, dependiendo de la Fase en la cual se encuentre la respectiva localidad, 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, las resoluciones que disponen las medidas sanitarias que indican por brote de Covid-19, todas de 2020 del Ministerio de Salud -en particular la resolución exenta 591- en lo que respecta al plan Paso a Paso del Gobierno, y por último, en razón de las facultades contempladas por el Decreto Supremo N°594 del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo.

Se hace presente que el incumplimiento de las medidas impuestas por la autoridad en virtud de las resoluciones sanitarias que establecen las medidas preventivas serán fiscalizadas y sancionadas según lo dispuesto en el Libro X del Código Sanitario, en el Código Penal y en la ley N° 20.393, según corresponda.

3. ¿La implementación de los protocolos y/o guías de buenas prácticas de manejo y prevención para el sector Turismo ante Covid19 es obligatorio?

Respuesta Pregunta 3: Los protocolos Sanitarios y/o guías de buenas prácticas para el funcionamiento de empresas del turismo, constituyen medidas, recomendaciones y orientaciones para el sector, que cuentan con la aprobación de la autoridad sanitaria y/o autoridad competente, o bien, han tomado como referencia aquellos que sí han sido revisados por ésta. Por lo anterior, si bien se trata de recomendaciones, su objetivo es resguardar la salud de los trabajadores y turistas, por lo que deben ser cumplidos por los prestadores de servicios turísticos, con el objeto de ofrecer servicios que sean seguros.

Se hace presente que la gran mayoría de las medidas de prevención que están establecidas en los protocolos son obtenidas de las resoluciones de la autoridad competente, siendo estas últimas, normas jurídicas con carácter obligatorio para todos los ciudadanos del país.

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

Respuesta Pregunta 4: El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en conjunto con la Subsecretaría de Turismo y Sernatur, se encuentran desarrollando un set de material gráfico descargable como señalética, infografías, videos y check list que apoyaran la auto implementación de las recomendaciones y orientaciones por parte de los prestadores de servicios turísticos para minimizar el riesgo de contagio ante el Covid-19.

Parte de este material ya está disponible en la página web: <https://www.sernatur.cl/protocolos/> y próximamente será actualizado con más material.

5. ¿Dónde estarán disponibles estos protocolos y/o guías de buenas prácticas de manejo y prevención para su revisión? ¿Estos protocolos y/o guías de

buenas prácticas de manejo y prevención estarán disponibles en otros idiomas?

Respuesta Pregunta 5: Los protocolos y/o guías de buenas prácticas de manejo y prevención para el sector Turismo ante Covid19 están disponibles en <https://www.sernatur.cl/protocolos/>. Los protocolos y/o guías de buenas prácticas de manejo y prevención estarán disponibles únicamente en idioma español.

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

Respuesta Pregunta 6: El set de protocolos dirigidos a los prestadores de servicios turísticos del tipo “Servicios de Alojamiento Turístico”, incluye recomendaciones y orientaciones generales transversales para todas las clases de alojamiento turístico, excepto el servicio de alojamiento de Camping, ya que, respecto a este último, existe la Guía de Buenas Prácticas de Manejo y Prevención para Camping.

7. ¿El set de protocolos y/o guías de buenas prácticas de manejo y prevención para el sector Turismo ante Covid19 incorporó algún trabajo o validación por parte de las asociaciones gremiales o ministerios?

Respuesta Pregunta 7: El trabajo asociativo y coordinado ha sido esencial para la elaboración de los protocolos y/o guías de buenas prácticas de manejo y prevención. Respecto a la etapa de implementación, ésta incluye mantener la dinámica de trabajo asociativo, la que puede incluir las proposiciones de los gremios relacionados al rubro, como también, las sugerencias de los expertos en la materia. La implementación de los protocolos y/o guías de buenas prácticas de manejo y prevención y la efectividad de las medidas aplicadas deberán ser evaluadas de forma permanente, corrigiendo falencias en las prácticas implementadas y adaptando 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 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 auto implementación y capacitaciones para los prestadores. En ese sentido, se promoverá la gestión de actividades de capacitación dirigidas a los prestadores turísticos para entregarles las herramientas técnicas y de conocimiento para puedan implementar los protocolos y las recomendaciones de manera exitosa.

Asimismo, previo a la reapertura de los servicios turísticos, y de forma permanente, el prestador de servicios turísticos deberá capacitar a todo su equipo de trabajo 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.

9. Si un prestador de servicios turísticos tiene dudas e inquietudes sobre la auto implementación de los protocolos y/o guías de buenas prácticas de manejo y prevención en el sector turismo ante Covid19. ¿Existirá un canal de información para aclarar dudas?

Efectivamente, se complementará el presente 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, el WhatsApp +56994580453 y el correo electrónico turismoatiende@sernatur.cl, que estará disponible y contribuirá a aclarar eventuales dudas.