

# Guía de Buenas Prácticas Agencia de Viajes y Tour Operadores

para manejo y prevención ante COVID-19 en el sector turismo

#CuidémonosEntreTodos

## Medidas de Prevención Obligatorias

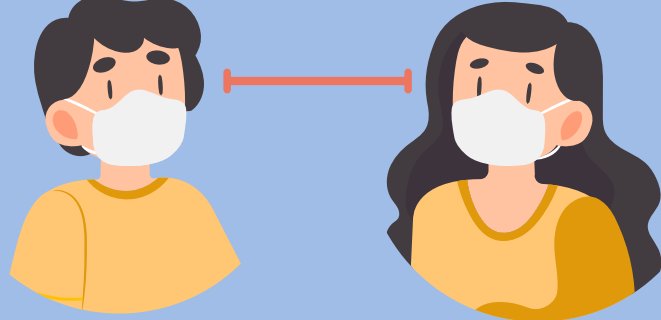


### Uso obligatorio de mascarilla

Para espacios cerrados, abiertos y transportes.

### Higiene, Limpieza y Desinfección

Deberá limpiarse y desinfectarse al menos una vez al día lugares de trabajo, herramientas y elementos de trabajo, espacios de uso comunitario.



### Distanciamiento Físico

Un metro lineal de distancia entre cada persona.

### Información

Informar aforo máximo o distanciamiento permitido. Obligaciones y recomendaciones generales de autocuidado.



### Obligaciones y recomendaciones generales de autocuidado

- ✓ Evitar tocarse la cara, los ojos, la nariz y la boca.
- ✓ Evitar saludar con la mano o dar besos.
- ✓ No compartir artículos de higiene, ni de alimentación.
- ✓ En caso de dificultad respiratoria acudir a un servicio de urgencia.
- ✓ Evitar lugares cerrados con poca ventilación.
- ✓ Evitar lugares concurridos o abarrotados de personas.
- ✓ Evitar contacto cercano, como conversaciones cara a cara.

## Recomendaciones Específicas para el Sector:

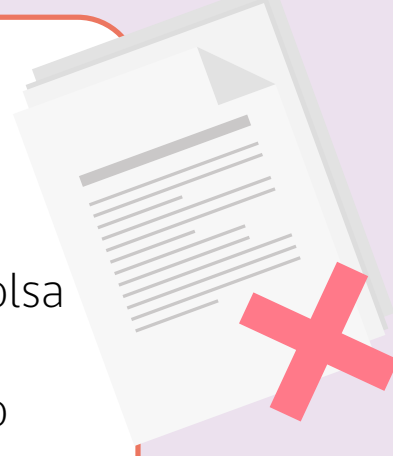


### Respecto a Entradas y Salidas

1. Habilitar sólo accesos principales con zonas segregadas de entrada y salida con señalética visible.
2. Establecer mecanismos de desinfección de manos y zapatos.
3. Promover sistema de reservas en medios digitales.
4. Tomar temperatura y hacer revisión visual a clientes.
5. Establecer ingreso respetando distanciamiento de un metro entre personas.

### Respecto a Las Áreas de Trabajo

1. Se recomienda utilizar sólo materiales de trabajo necesarios.
2. Evitar que trabajadores compartan su equipo de trabajo.
3. Se recomienda, que cada trabajador guarde sus pertenencias en bolsa o casillero personal.
4. Disponer los espacios de forma que se cumpla con distanciamiento social.
5. Se sugiere colocar barreras como láminas de acrílico entre personal y clientes.
6. Evitar uso de ascensor, sugerir uso de escaleras.



### Respecto de la Limpieza y de Desinfección General

1. Realizar limpieza según "Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes COVID-19" del Ministerio de Salud, que integra acciones como:
  - Establecer rutina de limpieza.
  - Mantener espacios ventilados adecuadamente.
  - Limpieza especial en zonas de alto contacto.
  - Utilizar desinfectantes certificados.



### Respecto a Los Servicios Sanitarios

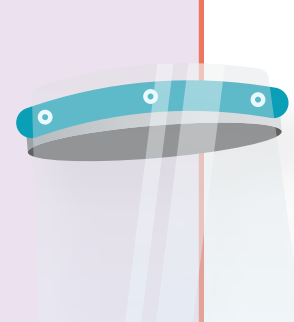
1. Disponer de basureros con tapa, papel higiénico en portarrollos.
2. Evitar toallas tradicionales, preferir secador de aire caliente o papel desechable.
3. Pegar Infografía de lavado correcto de manos.
4. Realizar limpieza periódica de los servicios sanitarios.



## Recomendaciones Específicas para Agencias de Viajes y Tour Operadores

### ✓ Recomendaciones Relativas a Los Trabajadores

1. Se recomienda instalación de elementos para la protección del personal y lavado de manos.
2. Organizar mobiliario según distanciamiento.
3. Se recomienda marcar en el piso el espacio a considerar entre personas.
4. Facilitar el pre-registro en medios digitales.



### ✓ Recomendaciones Relativas a Los Clientes

1. Se recomienda agendar horas de atención por medios electrónicos o telefónicos.
2. Se recomienda medir la temperatura con termómetro infrarrojo y/o hacer revisión visual de su estado de salud.
3. Se sugiere dar información a través de medios digitales. No utilizar pantallas táctiles.
4. Fomentar pago sin contacto y desinfectar POS permanentemente.



### ✓ Recomendaciones Relativas a Los Proveedores

1. Establecer punto de ingreso para proveedores y horas de entregas escalonadas para evitar aforos.
2. Tomar temperatura con termómetro infrarrojo y hacer revisión visual de estado de salud.
3. Solicitar completar declaración de salud.
4. Asegurar que la interacción se cumpla con medidas preventivas.



### ✓ Intermediación y/u Operación de Programas Turísticos

1. Entregar información actualizada sobre destinos habilitados, respecto a situación de cuarentena, cordones sanitarios u otros.
2. Entregar información actualizada sobre servicios habilitados respecto de apertura, capacidad y condiciones de higiene.
3. Incorporar pausas sanitarias en el itinerario de la actividad.
4. Contar con servicios alternativos frente a posibles restricciones durante la ejecución.
5. Mantener contacto con el pasajero durante su estadía, y alertar de cambios en el programa y/o prácticas de seguridad frente al COVID-19.
6. Entregar información de fácil comprensión y en el idioma del pasajero.
7. Informar cuando exista contagio de COVID-19 declarado en sus instalaciones o programas, para posteriormente informarle al cliente.
8. Por seguridad preferir proveedores turísticos registrados en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur.



Para guías de buenas prácticas y mayor información ingresa a: [www.sernatur.cl/protocolos](http://www.sernatur.cl/protocolos)