

**PREGUNTAS FRECUENTES**  
**PROTOCOLOS SANITARIOS Y GUÍAS DE BUENAS PRÁCTICAS**

**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?**

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; (ii) De Restaurantes, Cafés y otros establecimientos análogos; (iii) Apertura gradual de Áreas Silvestres Protegidas al uso público; (iv) Establecimientos de Comercio de Bienes y servicios (aplicados a Servicios Turísticos de Producción Artesanal y servicios Turísticos de Souvenirs); (v) Instituciones Zoológicas a público; (vi) Piscinas; (vii) Ceremonias; y (viii) Museos Centros Culturales, Galerías de Arte y lugares 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; (vii) Centros de Ski; (viii) Termas; (ix) Turismo Aventura; (x) Playas; (xi) Borde Costero; y (xii) Centros Astronómicos y Astroturismo.

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?**

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, debido a las facultades contempladas por el Decreto Supremo N°594 del Ministerio de Salud y sus modificaciones, 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 será 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?**

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

El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en conjunto con la Subsecretaría de Turismo, Sernatur y Transforma Turismo, han desarrollado 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.

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?**

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 en otro idioma en <https://chile.travel/planviajarachile> .

#### **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 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?**

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 en conjunto con Transforma Turismo, se trabajó en un kit de auto implementación y capacitaciones para los prestadores. En ese sentido, se está promoviendo 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](mailto:turismoatiende@sernatur.cl), que estará disponible y contribuirá a aclarar eventuales dudas.