

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANEJO Y PREVENCIÓN ANTE COVID-19 EN TURISMO AVENTURA

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, la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo, con el apoyo de la Adventure Travel Trade Association (ATTA), 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.


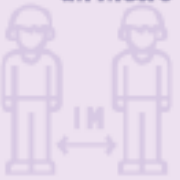


Estas recomendaciones se conciben como un complemento a los Protocolos Sanitarios en el Sector Turismo, recientemente publicados por la Subsecretaría de Turismo, (para descargar aquí <http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2020/07/Protocolo-turismo.pdf>) y están especialmente orientadas a Prestadores de Servicios de Turismo Aventura que reciben visitas turísticas en 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. OBJETIVOS

Plasmar las medidas definidas en la Resolución Exenta N°43 del 15 de enero de 2021 del Ministerio de Salud, o aquellas que la modifiquen, y establecer recomendaciones y sugerencias preventivas para el Turismo Aventura, a fin de disminuir el riesgo de contagio de COVID-19, tanto en trabajadores como turistas que utilicen sus servicios turísticos y/o asistan a sus instalaciones físicas, 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 OBLIGATORIAS¹

<ul style="list-style-type: none"> • Transporte público o privado sujeto a pago. • Ascensores y funiculares. • Espacios cerrados. • Espacios comunes de condominios. • Vía pública de zonas urbanas o pobladas. <p style="text-align: center;">Uso de Mascarilla</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener un metro lineal de distancia entre cada persona. • En espacios cerrados de atención a público, no puede haber más de una persona por cada 8m² en paso 1, 2 y 3, sin embargo en paso 4 y 5 será de una persona por cada 4m². • En los lugares donde se formen filas, se deberá demarcar la distancia de un metro lineal. <p style="text-align: center;">Distanciamiento Físico</p> 
<p style="text-align: center;">Higiene, Limpieza y desinfección</p>  <p><i>Deberán limpiarse y desinfectarse al menos una vez al día:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Lugares de trabajo. • Herramientas y elementos de trabajo. • Espacios cerrados de uso comunitario. 	<p style="text-align: center;">Información</p>  <p><i>Todos los recintos cerrados que atiendan público deberán señalar:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Información sobre el aforo máximo permitido. • Información que recuerde el distanciamiento físico mínimo que se debe respetar al interior del recinto. • Obligaciones y recomendaciones generales de autocuidado.

¹El detalle y excepciones de estas medidas se encuentran definidas en la Resolución Exenta N°43 del 15 de enero de 2021 del Ministerio de Salud y aquellos que la modifiquen.

¹ Resolución Exenta N°591 del 23.07.2020 del Ministerio de Salud

III. RECOMENDACIONES DE AUTOCUIDADO



IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Servicios de Turismo Aventura:** comprende a las personas naturales o jurídicas que realizan actividades específicas utilizando el entorno o medio natural como soporte físico y recurso para producir en los turistas determinadas emociones y sensaciones de descubrimiento y de exploración, y que implican cierto empeño, actividad física y riesgo controlado. Estos servicios pueden ser provistos por Guías de Turismo y/o Tour Operadores.

V. RECOMENDACIONES PRÁCTICAS DE GESTIÓN

RECOMENDACIONES GENERALES A LOS EQUIPOS DE TRABAJO

- **Designar un Coordinador:** Se sugiere y 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 asistente, para la preparación e implementación de este protocolo. Este coordinador y/o grupo de trabajo tienen que garantizar que se comunique entre sus trabajadores y asistentes, sin excepción, toda la información disponible relacionada con el COVID-19. Se sugiere que todas las acciones relacionadas con la gestión de la crisis sanitaria sean gestionadas por el coordinador y/o el grupo de trabajo, desde la implantación de medidas preventivas hasta las políticas de comunicación con prensa, empleados, clientes, proveedores y agencias de viajes. Se sugiere que el coordinador garantice la provisión de equipos de protección personal que puedan ser requeridos.

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:** se recomienda asegurar el abastecimiento de materiales de limpieza e insumos de prevención, limpieza e higiene suficientes para resguardar la salud de trabajadores y clientes.
- **Registro de acciones:** se recomienda llevar a cabo un libro o agenda de registro de acciones que se tomen, especificando la fecha, la hora, las personas responsables, etc., y guardar toda la documentación que pueda generarse: partes de limpieza, controles externos de mantenimiento, bajas laborales, etc.
- **Capacitaciones:** se recomienda y sugiere realizar capacitación a todos los trabajadores, en que se explique en qué consiste la enfermedad COVID-19, sus formas de transmisión, síntomas, medidas de prevención y medidas de manejo. Llevar registro de trabajadores capacitados.

- **Funciones:** Se sugiere asignar personal para implementar y monitorear las medidas de prevención y manejo. 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 medidas de higiene, etc.
- **Información:** Se recomienda la difusión constante y clara de las medidas de prevención y de control de acuerdo con las instrucciones impartidas por la autoridad sanitaria.
- **Operativos:** Se sugiere realizar operativos de simulación para evaluar implementación de medidas en los equipos, y corregir falencias en las prácticas implementadas.
- **Comunicación:** Se sugiere mantener una comunicación permanente entre la administración y los trabajadores, a fin de que todos conozcan las medidas de prevención que deben seguir, sus mejoras, cómo comunicar medidas a clientes, etc. Se recomienda también establecer canales de comunicación claros para reportar incidentes que puedan surgir en la implementación de medidas de prevención y manejo e ir mejorando permanentemente los planes.

RECOMENDACIONES PARA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se recomienda 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 sugiere 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 y trabajadores.

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

VI. RECOMENDACIONES DE DIFUSIÓN:

Se sugiere mantener en un lugar visible infografía con información, sobre:

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

Medidas 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 estar disponibles en las páginas web y redes sociales de los establecimientos que cuenten con ellas.

VII. RECOMENDACIONES Y ORIENTACIONES PREVENTIVAS ESPECÍFICAS PARA EL TURISMO AVENTURA

Las recomendaciones y orientaciones preventivas específicas para el turismo aventura en Chile se han desarrollado en base a los “Lineamientos de salud y bioseguridad COVID 19 para el turismo aventura” desarrollados por la Adventure Travel Trade Association (ATTA)².

Esta Guía de Buenas Prácticas busca entregar lineamientos generales aplicables por la diversidad de prestadores de servicios turísticos de aventura. Para acceder a recomendaciones para actividades específicas, se sugiere revisar aquellas publicadas por ATTA, siempre respetando las buenas prácticas aquí expuestas.

Esta Guía de Buenas Prácticas de Manejo y Prevención ante COVID-19 en Turismo Aventura han sido desarrollada en base a las recomendaciones e instrucciones del Ministerio de Salud de Chile y al documento llamado “Lineamientos de Salud y Bioseguridad COVID-19 para el

² <https://www.adventuretravel.biz/COVID19guidelines/>

Turismo de Aventura” elaborado por ATTA. Estos lineamientos de salud y bioseguridad fueron diseñados para ser utilizados por empresas de turismo de aventura de todos los tamaños y tipos, con una oferta amplia de actividades.

Esta Guía de Buenas Prácticas está diseñada para ser utilizada como un complemento a las indicaciones e instrucciones impartidas por la autoridad sanitaria

OBJETIVOS ESPECÍFICOS



Proporcionar orientación, información y recomendaciones para todos los que sirven al sector de turismo de aventura, para el manejo y prevención ante el Covid-19.



Proporcionar un conjunto común de acciones, áreas de focalización y factores de riesgo que pueda ser utilizado por el diverso grupo de empresas y proveedores, para que la cadena de suministro de la industria pueda trabajar de la mano al tener un enfoque compartido.



Proporcionar un marco estructurado en torno a los sistemas de gestión de la seguridad de las empresas, para que los cambios en los procedimientos puedan ser revisados y adaptados a medida que los niveles de riesgo de la pandemia van mejorando, y lo permitan las instrucciones de la autoridad sanitaria.

PRINCIPIOS ORIENTADORES DE SEGURIDAD PARA EL TURISMO AVENTURA

La eliminación del riesgo de contagio no es posible, en este sentido, es necesario que la responsabilidad sea compartida. Para ello, las empresas necesitan: identificar los aspectos de incertidumbre, mantenerse informados, y obtener el consentimiento apropiado del cliente.

Los siguientes tres principios orientadores siempre deben ser considerados cuando se esté en las etapas de planificación y operación de los servicios turísticos:



1

PROTECCIÓN

Los vulnerables: personas y comunidades.



2

MITIGAR EL RIESGO

- Examen de síntomas
- Saneamiento e higiene mejorados, con un enfoque en las manos.
- Distanciamiento físico y controles higiénicos permanentes.
- Uso permanente de mascarilla con otras personas.



3

REACCIONAR a emergencias

y a la presencia de COVID-19

GESTIÓN DE RIESGOS COVID-19 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Hay cinco objetivos estratégicos que los prestadores de servicios de turismo de aventura deben asumir dentro de sus operaciones, y que se relacionan con la gestión de riesgos COVID-19 donde la seguridad es una prioridad, basándose en los tres principios orientadores revisados en la página anterior. Estos cinco objetivos estratégicos son los siguientes:

1. CREAR BARRERAS DE PROTECCIÓN:

- i. DISTANCIAMIENTO FÍSICO: Reduzca el número de personas en un grupo y aforo de acuerdo con las recomendaciones de la autoridad sanitaria en cada momento. Establezca parámetros de distanciamiento físico. Adaptar las operaciones y prácticas para permitir el distanciamiento físico adecuado y mitigar los riesgos.
- Cuando la empresa de turismo aventura cuente con oficinas de atención al público debe al menos considerar:
 - ✓ Se debe indicar claramente, en lugares visibles, las recomendaciones de autocuidado y protección personal entregadas por la autoridad sanitaria.
 - ✓ Se recomienda marcar en el piso la distancia exigida entre los asistentes en los distintos lugares de las instalaciones.
 - ✓ Si es posible, establecer en las entradas y salidas mecanismos de desinfección de manos (alcohol o alcohol gel) y de zapatos por medio de pediluvios.
 - ✓ Si es posible disponer zonas segregadas de entrada y salida con señalética visible a distancia.
 - ✓ Se sugiere promover sistema de reservas previas mediante sus páginas web, redes sociales o número telefónico, a fin de evitar aglomeraciones.
 - ✓ En lo posible, contar con termómetros infrarrojos para tomar la temperatura de los clientes.

- ✓ Se sugiere diseñar un proceso para garantizar que los clientes que esperan ingresar al establecimiento se mantengan con la distancia mínima exigida, demarcando los espacios con la distancia exigida de a lo menos 1 metro.
 - ✓ Se sugiere disponer de carteles en su entrada indicando el aforo máximo permitido por la autoridad sanitaria.
- ii. CONTACTO CON LA SUPERFICIE: Reduzca los puntos de contacto o las áreas de contacto de la superficie siempre que sea posible.
- ✓ En caso de pago con tarjeta, limpiar el POS de forma permanente. En caso de pago con efectivo, lavar manos después de recibir el dinero y entregar el vuelto.
 - ✓ Los mostradores deben limpiarse y desinfectarse de forma periódica, considerando la mayor o menor afluencia de clientes.
 - ✓ Se recomienda evitar el intercambio de material impresos (revistas, folletos, tarjetas de presentación, etc.) que faciliten la transmisión.
- iii. PLANES DE PREVENCIÓN: Actualizar los documentos acatando los estándares de seguridad que todo prestador de servicios de turismo aventura debe mantener según la normativa vigente (Ley de Turismo 20.423 y Decreto N°19/2018). Estos son:
- ✓ Ficha técnica de la actividad
 - ✓ Ficha de inscripción y de aceptación del riesgo de la actividad.
 - ✓ Plan de Prevención y Manejo de Riesgos, por actividad.
 - ✓ Plan de Respuesta a las Emergencias, por actividad.
 - ✓ Plan de Mantenimiento de equipos, por actividad.

2. MEJORAR LA HIGIENE

- i. IDENTIFICACIÓN DE SUPERFICIES DE CONTACTO FRECUENTE: Definir procedimientos de limpieza y desinfección y seguir las instrucciones del fabricante para el uso de productos aprobados. Identifique la frecuencia de limpieza.

- ii. LAVADO DE MANOS: Lavar y desinfectar las manos de manera regular.
- iii. MEDIDAS DE LIMPIEZA / HIGIENE: Rigurosas medidas de limpieza en todas las áreas bajo su control. Revisión de proveedores y aliados para el cumplimiento de las políticas internas / nacionales / internacionales.

Respecto de la Limpieza y de Desinfección General: La Administración debe definir, implementar y controlar el plan de limpieza, desinfección y sanitización, llevando a cabo una limpieza y desinfección exhaustiva del establecimiento, siguiendo las orientaciones para el proceso de limpieza y desinfección indicadas en el “Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes COVID-19³”, debiendo contemplar a menos lo siguiente:

- Rutina de limpieza y desinfección diaria antes de la apertura.
- Mantener los espacios ventilados adecuadamente.
- Para las tareas de limpieza hacer uso de guantes de vinilo/ acrilonitrilo.

3. PROMOVER LA REVISIÓN MEDICA

- i. Informe al personal y a los turistas para que eviten visitar el destino o realizar un tour en caso de que presenten síntomas, o si están en un hogar donde alguien tiene síntomas. Se sugiere que el prestador de servicios turísticos solicite una declaración jurada al turista para confirmar la ausencia de síntomas.

4. RESPUESTA RAPIDA

- i. EFECTIVO / REACTIVO: En caso de existir un caso de Covid-19 por favor remitirse al “Protocolo de Actuación en Lugares de Trabajo Covid-19⁴”.

³ Disponible en: https://cdn.digital.gob.cl/public_files/Campa%C3%B1as/Corona-Virus/documentos/paso-a-paso/Protocolo-Nacional_v2.pdf

⁴ Disponible en: https://cdn.digital.gob.cl/public_files/Campa%C3%B1as/Corona-Virus/documentos/paso-a-paso/Protocolo-actuacion-en-lugares-de-trabajo.pdf

- ii. EMERGENCIAS: Evaluación local de servicio médico de emergencia y sistemas de atención médica. Actualización constante del Plan de Respuesta a Emergencias, de acuerdo con los estándares de seguridad exigidos para prestadores de servicios de turismo aventura, así como de la Ficha Técnica de la Actividad.
- iii. CANCELACIONES Y SERVICIOS NO PRESTADOS: Directrices en Términos, Condiciones y Exención de Responsabilidad. Políticas de viaje y de seguro médico válidos. Considere la posibilidad de tener una política de cancelaciones flexible.

5 PROTEGER LA COMUNIDAD

- i. TAMAÑO Y TIPO DE GRUPO: Impacto del grupo y el viaje en la comunidad y los recursos médicos.
- ii. DECISIONES AL LLEVAR A CABO EN UN TOUR: Probabilidad de ser un vector / traer la enfermedad.
- iii. LUGARES VULNERABLES: Servicios médicos de emergencia de bajos recursos / Sistemas de atención médica. Comunidades locales de alto riesgo/ vulnerables.

MARCO PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD: Áreas Objetivo de seguridad y gestión de riesgos

Para alcanzar estos cinco objetivos estratégicos, se recomienda que la empresa de turismo de aventura cuente con un marco de gestión de la seguridad para abordar los riesgos de COVID-19. Esta guía de buenas prácticas es un complemento de las indicaciones que imponga la autoridad sanitaria.

Existen 7 **Áreas Objetivo de seguridad y gestión de riesgos** a considerar, relacionadas con los Factores de riesgo COVID-19. El análisis de los riesgos bajo este marco, utilizando la Herramienta de Evaluación y Planificación de Riesgos ATTA COVID-19, descrita a continuación, proporcionará a los operadores, proveedores y aliados un lenguaje común, niveles de riesgo objetivamente comparables y procedimientos de mitigación, así como transparencia en la comunicación entre las partes interesadas para que se puedan tomar decisiones para operar.

Las 7 **Áreas Objetivo de seguridad y gestión de riesgos** son las siguientes:




1
CHEQUEO DEL LUGAR DEL RECORRIDO
Restricciones de viaje. Nivel de riesgo COVID-19. Aerolíneas. Pruebas. Vulnerabilidades locales e impacto en las comunidades y sus recursos.

2
CHEQUEO CLIENTE
Vulnerabilidad del cliente. Tipo de grupos. Formularios de exposición previa/declaración médica. Seguro de viaje.


3
TRANSPORTE
Transporte desde y hacia el destino, así como viajes locales hacia y desde la ubicación del tour.

4
HOTELERIA Y A&B
Alojamiento. Restaurantes y alimentación.



ACTIVIDADES

Distanciamiento. Equipo. Cubiertas faciales. Zonas populares. Interacción guía/personal.



CONSIDERACIONES MEDICAS

Evaluación de la capacidad UCI/Atención médica. Procedimientos para huéspedes/personal que muestren síntomas. Procedimientos Post operacionales si los huéspedes/personal muestran síntomas.



CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA

Exposición de guía/personal antes del viaje. Capacitación de guía/personal. Examen del personal. Monitoreo y Evaluación. Flujo de información. Consentimiento informado. Cultura de seguridad y cumplimiento. Capacidad operativa. Términos y condiciones – Reembolsos y cancelaciones, servicios no prestados, negaciones de servicio.

FACTORES DE RIESGO Y SEGURIDAD

Herramienta de Evaluación del Riesgos y Planificación

La Herramienta de Evaluación y Planificación de Riesgos COVID-19⁵ ha sido diseñada por ATTA para ayudar a los negocios en la industria de turismo de aventura con una plantilla estandarizada que se puede utilizar en todos los niveles para evaluar si un viaje puede ser

⁵ Para contar con la versión en inglés de la herramienta, seguir el siguiente vínculo:
<https://cdn.adventuretravel.biz/wp-content/uploads/2020/06/Adventure-Travel-COVID-19-Risk-Assessment-1.xlsx>

viable en relación con los riesgos relacionados con COVID-19. No está diseñada para dar una respuesta definitiva o dirección en cuanto a si un viaje será seguro o apropiado realizarlo. Es responsabilidad de la empresa hacer una evaluación basada en sus propios hechos y circunstancias únicas.

La herramienta se divide en diferentes factores de seguridad basados en las áreas de riesgo COVID-19 para el Turismo de Aventura, los cuales el usuario, ya sea un operador, proveedor o aliado, tendrá que responder respecto a cómo esos factores afectan la operación del viaje en particular que se está evaluando. A continuación, se detalla un resumen de estos factores individuales de seguridad:

1. DESTINO

¿Qué factores deben tenerse en cuenta en el destino del viaje?

1. RESTRICCIONES DE VIAJE AL DESTINO

Las operaciones solo podrán reanudar cuando no se tengan restricciones de viaje impuestas por la autoridad sanitaria en la comuna, región o en el destino anfitrión. La evaluación debe incluir no sólo restricciones de viaje en destino, sino restricciones que puedan estar vigentes relacionadas con el regreso a casa.

2. SITUACIÓN DEL COVID-19 DE DESTINO

Será necesario evaluar la situación actual del destino utilizando todos los recursos de información oficiales disponibles. Esto cambiará constantemente a medida que avance el tiempo, por lo que tendrá que ser reevaluado cuando la situación mejore, y los números de caso y las tasas de infección se consideren lo suficientemente bajos como para reanudar los viajes. Para ello ha sido creada la [Herramienta de Evaluación y Planificación de Riesgos](#), para ayudar a los prestadores de servicios de turismo aventura a hacer una evaluación cuidadosa.

3. FIABILIDAD DE LA AEROLÍNEA

Si los clientes necesitan volar hacia el destino, se debe hacer una evaluación sobre si se reanuda un servicio seguro, regular, confiable y viable. Esto debe tenerse en cuenta para los clientes que vuelan desde varios destinos, incluidos los vuelos de regreso, en caso de que el cliente necesite tomar un vuelo no programado a casa. Los clientes tendrán que seguir los consejos de la aerolínea y las instrucciones de la autoridad sanitaria.

4. EVALUACIÓN DEL IMPACTO A LAS COMUNIDADES

El operador debe hacer una evaluación de cómo el viaje podría afectar a las comunidades locales a las que viaja. Un principio rector será proteger a las poblaciones pequeñas, remotas o vulnerables que pueden no haber sido afectadas por el virus. También es importante evitar la sobre carga de los servicios médicos y de salud en un destino, y respetar las decisiones tomadas por las comunidades que optaron por no dar la bienvenida a los visitantes durante un cierto período de tiempo.

2. CLIENTES

Respecto a los clientes se deben tener en cuenta los siguientes factores:

1. RIESGO/VULNERABILIDAD DEL CLIENTE

Algunos grupos tienen un mayor riesgo de presentar síntomas más graves si se les diagnostica el COVID-19. Los operadores deben evaluar la necesidad de revisar la idoneidad del cliente para el viaje en función de la situación del destino, ya sea que el cliente esté en un grupo vulnerable o de alto riesgo para COVID-19 bajo las directrices de la autoridad sanitaria, con ciertos grupos en mayor riesgo de presentar síntomas más graves si se diagnostican con el Coronavirus. Considere la posibilidad de tener en vigencia una nueva política de reembolso y cancelación para el período COVID-19.

2. TIPO DE GRUPO

Habrán diferentes niveles de riesgo asociados con cada viaje y tipo de grupo. Un FIT (Fully Independent Traveller) o un grupo familiar del mismo hogar presentará menos probabilidad de transmisión de virus que un grupo grande que viaja desde varios destinos. Además, los miembros del grupo pueden tener diferentes niveles de conciencia respecto a las prácticas de desinfección o de distanciamiento físico, que tendrán que ser manejados para evitar conflictos.

3. PRECAUCIONES CON EL COVID-19

Las empresas pueden proporcionar a los clientes un formulario y declaración con información y preguntas relevantes para COVID-19, tales como hábitos de aislamiento del cliente, resultados de pruebas o existencia de signos o síntomas antes del viaje. También se puede aconsejar a los clientes que se adhieran a la política de la empresa durante el viaje para incluir acciones como mantener la distancia, de higiene de las manos, y ser honestos con la aparición de cualquier síntoma. Las empresas tendrán que modificar sus términos y condiciones, además de las políticas de reembolso y cancelación para permitir cancelaciones después de la autoevaluación, la aparición de síntomas o el asesoramiento de última hora de no viajar por parte del servicio médico. Considere si desea solicitar esta información (con las medidas apropiadas para proteger la confidencialidad) y que los viajeros le informen solo si presentan síntomas u obtenido un resultado positivo en un test de COVID-19 dentro de un cierto período de tiempo.

4. SEGURO DE VIAJE

Se recomienda que los clientes tengan un seguro de viaje válido acorde al tipo de viaje y lugar al que se embarcan. La pandemia ha añadido complejidades adicionales en torno a este tema, ya que ninguna póliza cubre todos los riesgos de viaje vinculados con el COVID19 y los operadores no están en condiciones de hacer determinadas coberturas en cuanto a lo que una póliza puede o no cubrir. Las empresas deben considerar pedir a sus turistas que revisen las políticas cuidadosamente, asegurándose que entienden que quién pagará los costos adicionales si se incurre en ellos.

5. RECOMENDACIONES

Se sugiere informar a los turistas de las prácticas que viene implementando la empresa para reducir posibles riesgos, para que contribuyan con éstas y así mejorar su eficacia.

Se propone que los turistas completen una declaración de salud por medio de cuestionarios online, cuestionarios in situ con códigos QR o de barras, en el cual declaren no presentar síntomas y no encontrarse afectos a cuarentena (por viaje, espera de resultados de examen u otra causa) y deben mostrar a su ingreso al establecimiento su cédula de identidad o pasaporte, con fines preventivos y de trazabilidad en su caso.

Se recomienda medir la temperatura del turista con termómetro infrarrojo y/o hacer una revisión visual de su estado de salud. En caso de presentar algún síntoma, se sugiere referirse al “Protocolo de Actuación en Lugares de Trabajo Covid-19”⁶.

3. TRANSPORTE

1. RIESGOS EN EL TRANSPORTE

El uso de vehículos para transportar a los huéspedes genera un mayor grado de riesgo de transmisión COVID -19. Las medidas para mitigar el riesgo deben utilizarse siempre que sea posible. Las cuales deben incluir la apertura de las ventanas de los vehículos, el suministro de espacio obligatorio entre los pasajeros y el uso obligatorio de protectores faciales. Considere el uso de vehículos privados para el transporte como medidas adicionales. Habrá un nivel de riesgo diferente dependiendo del tamaño y tipo de transporte utilizado. Los proveedores tendrán que adherirse a las restricciones impuestas por la autoridad sanitaria. Tendrán que garantizar que se apliquen medidas de limpieza y desinfección exigidas por la autoridad de salud.

4. ALOJAMIENTOS Y A&B

1. ALOJAMIENTO

⁶ Disponible en: https://cdn.digital.gob.cl/public_files/Campa%C3%B1as/Corona-Virus/documentos/paso-a-paso/Protocolo-actuacion-en-lugares-de-trabajo.pdf

Los proveedores deben adherirse a los lineamientos y protocolos de orientación oficial respecto al COVID -19 en el sector de alojamiento para la mitigación de los riesgos de COVID -19.

Se sugiere seguir las recomendaciones señaladas para este tipo de establecimientos en el Protocolo de Manejo y Prevención ante Covid-19 en Turismo y Alojamiento⁷.

2. ALIMENTACIÓN

Los proveedores deben adherirse a los lineamientos y protocolos de orientación oficial respecto al COVID -19 en el sector de restaurantes, cafés y establecimientos análogos, para la mitigación de los riesgos de COVID -19.

Se sugiere seguir las recomendaciones señaladas para este tipo de establecimientos en el Protocolo de Manejo y Prevención Ante Covid-19 en Restaurantes, Cafés y otros establecimientos análogos⁸

5. ACTIVIDADES

Hay una serie de consideraciones que un operador, proveedor o prestador de servicios debe evaluar, e implementar para permitir establecer medidas de seguridad adecuadas y diferenciadas a la luz de COVID -19 pero que sean acordes con el funcionamiento de la actividad. Cada actividad es diferente en términos de objetivos, necesidades, seguridad del participante y el umbral de riesgo de la organización, con múltiples variables a considerar. Los siguientes factores permiten al usuario simplificar la evaluación a las consideraciones relacionadas con COVID-19.

1. DISTANCIAMIENTO Y REVESTIMIENTOS FACIALES

⁷ Disponible en: <http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2020/07/Protocolo-turismo.pdf>

⁸ Disponible en: <http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2020/07/Protocolo-Restaurantes-Cafes-y-otros-establecimientos-analogos-1.pdf>

Mantener distanciamiento físico para reducir el posible riesgo de transmisión. En algunos casos esto se lleva a cabo de forma natural y por lo tanto es de bajo riesgo, como en el trekking, cicloturismo o cabalgatas, pero otras actividades pueden ser de mayor riesgo como parapente en tándem. En espacios cerrados es obligatorio el uso de mascarillas. Considere que el riesgo aumenta cuando no se pueden implementar medidas de distanciamiento, por lo tanto, se deberán considerar las medidas ya expuestas de prevención. Considere aconsejar a los turistas que traigan sus propias mascarillas o proveerle de una. Estas medidas también deben incorporarse al entorno de la oficina.

2. MEJORAR LA HIGIENE

Todas las superficies y puntos de contacto deberán tener un permanente régimen de desinfección y limpieza para garantizar que se reduzcan los posibles rastros del virus, así como el equipo específico utilizado para la limpieza o desinfección que utilizan los turistas. Para algunas actividades esto puede presentar un riesgo muy bajo con poco o ningún equipo utilizado, pero para algunas actividades esto puede ser difícil debido a la naturaleza y la frecuencia del uso de los equipos (por ejemplo, canopy, tirolesa y/o arborismo).

3. ZONAS CONCURRIDAS

Una actividad que tiene lugar en un área concurrida puede suponer un mayor riesgo de interacción social con los visitantes o participantes de la actividad, aumentando así la posibilidad de transmisión del virus. Los operadores, siempre que sea posible, deben evaluar si se pueden visitar otros destinos o áreas más tranquilas, en caso de que no sea posible, determinar qué medidas se pueden poner en marcha para reducir la posibilidad de contacto o interacción con otros usuarios.

6. CONSIDERACIONES MÉDICAS

1. EVACUACIÓN

En caso de existir un caso de Covid-19 por favor remitirse al “Protocolo de Actuación en Lugares de Trabajo Covid-19”⁹.

Tanto en emergencias médicas como en asistencia técnica de actividad o rescates, muchos métodos de distanciamiento predefinidos deben adaptarse o no utilizarse. Las empresas deben establecer procedimientos especiales para abordar estos riesgos y desarrollar umbrales claros para cuando se puedan cambiar los procedimientos de distanciamiento y cuáles serán esos cambios. Cuanto más remota sea la actividad, más compleja y oportuna es la evacuación. Se debe considerar la manera y el método de evacuación, incluyendo una revisión e implementación del apoyo de los servicios médicos de emergencia existentes en el destino.

2. PROCEDIMIENTO PARA TURISTAS O TRABAJADORES CON SÍNTOMAS

Es vital que se realicen exámenes de salud incluidos controles de temperatura, controles visuales y comprobaciones de síntomas para supervisar a los turistas y al personal. Se debe hacer un plan de acuerdo con los protocolos que el Ministerio de Salud ha dispuesto para ello. En caso de existir un caso de Covid-19 por favor remitirse al “Protocolo de Actuación en Lugares de Trabajo Covid-19”¹⁰

3. PROCEDIMIENTOS POST OPERACIONAL PARA TURISTAS / PERSONAL QUE MUESTRA SÍNTOMA

Los prestadores de servicios de Turismo Aventura debieran tener una política que incluya transporte, atención, aislamiento y pruebas para los turistas o miembros del personal que son sintomáticos COVID-19. Si los síntomas sospechosos se muestran en un turista o miembro del personal, se sugiere establecer una política sobre qué sucederá con el transporte, el cuidado, aislamiento y las pruebas, estableciendo si estas están o no disponibles para los visitantes en ese destino. Si el viaje o la actividad permite la inmediata

⁹ Disponible en: https://cdn.digital.gob.cl/public_files/Campa%C3%B1as/Corona-Virus/documentos/paso-a-paso/Protocolo-actuacion-en-lugares-de-trabajo.pdf

¹⁰ Disponible en: https://cdn.digital.gob.cl/public_files/Campa%C3%B1as/Corona-Virus/documentos/paso-a-paso/Protocolo-actuacion-en-lugares-de-trabajo.pdf

separación del turista o el personal junto con cualquier miembro inmediato del grupo de viaje, como un miembro de la familia o aquellos que comparten una habitación, y se puedan aislar y hacer pruebas, se tendrá un riesgo mucho menor que los que no se pueden separar del grupo. Las empresas deben cumplir con las políticas y resoluciones que el Ministerio de Salud ha dispuesto al respecto en el “Protocolo de Actuación en Lugares de Trabajo Covid-19”.

7. CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA

1. RIESGO DE EXPOSICIÓN DEL PERSONAL ANTES DEL VIAJE

La empresa puede requerir que el personal cumpla con ciertas precauciones y medidas de distanciamiento para limitar sus posibilidades de exposición, como, por ejemplo:

- Convenir la distribución de la jornada en diversos turnos, con el fin de evitar aglomeraciones y limitar la cantidad de trabajadores que comparten un mismo espacio¹¹.
- Evaluar sistemas de turnos entre grupos de trabajadores evitando interacción entre grupos (ej. sistemas de trabajo 14x14).
- Flexibilizar horarios o celebrar pactos sobre horarios diferidos de ingreso y salida de los trabajadores, con el objeto de evitar aglomeraciones y/o adaptarse a la disponibilidad de transporte público.¹²
- Evaluar formas de traslado de trabajadores que puedan maximizar medidas de prevención y entregar insumos de prevención para traslado, como mascarillas y alcohol gel.
- Pactar otras medidas tendientes a evitar la aglomeración, como turnos para colación y descanso.

¹¹ Medida autorizada expresamente por Dictamen N. 1.239

¹² Medida autorizada expresamente por Dictamen N. 1.239/005 de la Dirección del Trabajo, de Fecha 19 de marzo de 2020 (en adelante, Dictamen N. 1.239).

- Se recomienda designar un colaborador responsable del servicio durante el horario de cada turno, para informar a los turistas sobre las medidas de la prevención y asegurar que éstas se cumplan.
- Se sugiere tomar medidas necesarias para controlar el estado de salud del personal.
- Es recomendable evitar aglomeración en reuniones grupales del equipo. Para ello se sugiere:
 - ✓ Reducir el número de personas al mínimo posible.
 - ✓ Organizar la reunión de manera que los participantes estén al menos a un metro de distancia entre sí.
 - ✓ Contar con acceso a lavado de manos o, en su defecto, alcohol o alcohol gel.
 - ✓ Evitar disponer de alimentos y bebestibles durante la reunión.
 - ✓ Tomar temperatura y/o consultar estado de salud a su ingreso.
 - ✓ Mantener estricta higiene personal en todo momento. En especial, lavar las manos con jabón cada media hora, durante al menos 20 segundos.
 - ✓ Mantener uniforme limpio y contar con uniformes de recambio en caso de que sea necesario.
- Llevar a cabo medidas de limpieza personal de trabajadores al ingresar al establecimiento, consistente, en lo posible:
 - ✓ Si es posible, cada trabajador deberá llevar un cambio de ropa o muda, de manera de que al llegar al establecimiento se cambie la ropa con la que ingresó.
 - ✓ Se sugiere que al llegar al establecimiento el trabajador se lave las manos inmediatamente con agua y jabón por a lo menos 20 segundos.
 - ✓ Las mascarillas con que lleguen los trabajadores, si son desechables, deberán ser descartadas en basureros con tapa, y reemplazadas por otra que usarán durante su jornada laboral. En caso de tratarse de mascarillas reutilizables, se recomienda que el trabajador la guarde en una bolsa plástica, la que se

mantendrá durante toda la jornada en su casillero, debiendo utilizar una mascarilla nueva durante su jornada laboral.

- ✓ Se sugiere que los accesorios o vestimenta personal (abrigos) sean guardados durante la jornada laboral, de tal forma que no tengan contacto con la vestimenta similar de otros trabajadores. Se recomienda que cada trabajador pueda guardar diariamente sus pertenencias en una bolsa o casillero personal.
- Se sugiere mantener estricto cuidado e higiene personal, lo que implica:
 - ✓ Contar con acceso a lavado de manos o, en su defecto, alcohol o alcohol gel.
 - ✓ Lavar las manos con jabón cada vez que el profesional cambie de actividad o cada 30 minutos, durante al menos 20 segundos.
 - ✓ El personal utilizará mascarillas en todo momento, antes, durante y después del término de la actividad.
 - ✓ Mantener uniforme limpio.
 - ✓ Mantener el pelo recogido, las uñas cortas y no portar anillos, pulseras, relojes o elementos similares.

2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

Los proveedores de servicios de turismo aventura deben tener un Plan de Prevención y Manejo de Riesgos por actividad, un Plan de Respuesta a las Emergencias y un Plan de Mantenimiento de Equipos, , establecidos y funcionales. Todas las medidas propuestas aquí pueden integrarse en sus Planes existentes, ya que un sistema de gestión de la seguridad que se está ejecutando significa que ya tienen el marco requerido. Esto incluirá; inventarios de riesgos, Procedimientos Operativos Estándar (SOP por sus siglas en inglés), bitácoras de viajes, procedimiento para el tratamiento de accidentes e incidentes, análisis de datos y procesos de mejora, chequeo, comunicación con los turistas, capacitación del personal y respuestas de emergencia. Los términos y condiciones deberán actualizarse con las políticas de reembolso y cancelación revisadas.

RECOMENDACIONES DE VERIFICACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE REQUISITOS COVID-19

- La empresa conoce y cumple con los lineamientos de las autoridades sanitarias y requisitos para operar Turismo de aventura en medio de COVID-19.
- La empresa está comprometida con los Principios Rectores y los Objetivos Estratégicos de Gestión de Riesgos establecidos en la presente Guía de Buenas Prácticas.
- Los riesgos asociados COVID-19 se mapean y analizan teniendo en cuenta las variables aplicables al recorrido, por ejemplo, lugar, población, actividad, diseño de productos, nivel de supervisión, logística, etc., según se enumeran en las áreas objetivo de riesgo COVID-19 que proporciona una herramienta de autoevaluación de riesgos COVID-19 alentando a las empresas a utilizarla para evaluar y comunicar los riesgos y estrategias.
- La empresa define su nivel tolerable de riesgo, desarrolla e implementa procedimientos de mitigación de riesgos que abordan cada una de las variables consideradas en el análisis de riesgos.
- Los pasajeros están bien informados de la exposición y estrategias de control de riesgos COVID-19 del tour para aceptar la responsabilidad compartida y ejercer el consentimiento adecuado.
- La empresa se asegura que sus Términos y Condiciones abarquen y permitan prácticas actualizadas (por ejemplo, políticas de reembolso y cancelación, política de servicios no utilizados), La Liberación de Responsabilidad/Exoneración abarca riesgos relacionados con coronavirus, y se define el Seguro para la cobertura asociada COVID-19.
- Las Empresas han definido procedimientos para manejar a los turistas o trabajadores que muestran síntomas de COVID-19 durante el tour o en el trabajo.
- El plan de acción de emergencia de la empresa fue revisado y abarca consideraciones para la respuesta de emergencia cuando algunos métodos de distanciamiento pueden no ser realistas, y para la capacidad de respuesta del servicio médico de emergencia local.

- Empresas implementaron capacitación del personal respecto a los protocolos COVID-19 adicionales.
- Se supervisa la operación para garantizar que los procesos de mapeo de riesgos, comunicación y mitigación funcionen según lo previsto; y ajustando según sea necesario