

Life-Changing Experience

**TRAVOLUTION**  
**TRAVEL**



**Protocolos de  
seguridad e higiene  
frente al COVID-19  
para turismo rural  
e indígena y viajeros**

La pandemia del COVID-19 es una la crisis sanitaria global más grande de nuestros tiempos y combatirla implica un gran desafío para todos. Para la industria de hotelería y turismo es un desafío mayor, porque implica el contacto e interacción entre viajeros y anfitriones, además del uso de espacios cerrados como alojamientos, restaurantes y transporte. Por lo tanto, para la seguridad de viajeros y trabajadores, se necesitan medidas específicas.

El siguiente protocolo está diseñado en base a la Guía de Buenas Prácticas de Manejo y Prevención ante COVID-19 en Turismo Rural elaborada por la Subsecretaría de turismo, Sernatur, INDAP, ACHIPIA y ACHITUR.

## Contents

Conocimientos básicos sobre COVID-19	4
Medidas de prevención obligatorias	5
Recomendaciones de autocuidado	6
Medidas preventivas para todos	7
Medidas preventivas generales para las comunidades	8
Medidas preventivas los alojamientos de turismo rural	10
Medidas preventivas para la cocina y restaurantes de turismo rural	11
Medidas preventivas para el transporte	13
Medidas preventivas para el guiado de turismo rural	14
Medidas preventivas para las lanchas y botes	15
Medidas preventivas para los viajeros	18

## CONOCIMIENTOS BÁSICOS SOBRE COVID-19 A TENER EN CUENTA DE CARA A SU PREVENCIÓN

### Síntomas principales

- Tos seca
- Fiebre
- Dificultad respiratoria
- Fatiga

### Algunos pacientes presentan

- Dolor de cabeza
- Dolor muscular
- Dolor de garganta
- Diarrea

Periodo de incubación: 2 a 14 días.

El 80% de los casos presentan síntomas leves.

El 50% de los casos comienza a presentar síntomas a los 5 días desde el contagio.

### Transmisión

- Contacto persona a persona, cuando una está infectada por el virus, a través de gotas procedentes de la nariz o la boca del/de la infectado/a cuando tose o exhala.
- Al tocar objetos o superficies que hayan sido infectadas y luego tocarse los ojos, la nariz o la boca.
- Al inhalar las gotas que haya esparcido una persona con COVID-19 al toser o exhalar.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) continúa actualizando e informando sobre las formas de propagación del COVID-19.

## MEDIDAS DE PREVENCIÓN OBLIGATORIAS

- Transporte público o privado sujeto a pago.
- Ascensores y funiculares.
- Espacios cerrados.
- Espacios comunes de condominios.
- Vía pública de zonas urbanas o pobladas.

### Uso de Mascarilla



- 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 10 m<sup>2</sup>**.
- En los lugares donde se formen filas, se deberá demarcar la distancia de **un metro lineal**.



### Distanciamiento Físico

### Higiene, Limpieza y desinfección



**Deberán limpiarse y desinfectarse al menos una vez al día:**

- Lugares de trabajo.
- Herramientas y elementos de trabajo.
- Espacios cerrados de uso comunitario.



### Información

**Todos los recintos cerrados que atiendan público deberán señalar:**

- 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.

\*Guía de buenas prácticas de manejo y prevención ante Covid-19 en Turismo Rural (Subsecretaría de Turismo, INDAP, ACHIPIA y ACHITUR, 2020)

## RECOMENDACIONES DE AUTOCUIDADO



\*Guía de buenas prácticas de manejo y prevención ante Covid-19 en Turismo Rural (Subsecretaría de Turismo, INDAP, ACHIPIA y ACHITUR, 2020)

Trabajamos para un futuro donde los viajes sean seguros tanto para los viajeros, como para las comunidades y proveedores. Queremos que durante el viaje, todos los actores involucrados se sientan tranquilos y seguros y vivan una experiencia auténtica y significativa de aprendizaje, que además apoye los estilos de vida de las comunidades y contribuya al crecimiento económico sostenible.

Por esto, adquirimos un compromiso con el bienestar de las comunidades, proveedores y viajeros, estableciendo normas y promoviendo la educación de trabajadoras/es y viajeras/os.

## **MEDIDAS PREVENTIVAS PARA TODOS**

Todos deberán cumplir con las siguientes medidas preventivas:

- Mantener la distancia interpersonal en todas las actividades (de al menos 1 metro), priorizando actividades al aire libre.
- Evitar el saludo con contacto físico, tanto al personal como a viajeros.
- Evitar compartir cremas solares o ropa.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- Lavarse minuciosamente las manos con agua y jabón antes y después de cada actividad, tras estornudar, sonarse la nariz o toser. En caso de no poder hacerlo, utilizar el alcohol-gel al 70%.
- Utilizar servicios de pago electrónicos: con la tarjeta, en línea o generando vouchers.

## MEDIDAS PREVENTIVAS GENERALES PARA LAS COMUNIDADES

### Difusión

- Establecer señalética con:
  - Medidas preventivas en las instalaciones en las que se desarrollan las actividades.
  - Pautas de higiene con información completa, clara e inteligible
- Enviar a los viajeros previamente a su viaje

### Vigilar su salud y la de los demás

- Todo aquel que trabaje en turismo deberá tomarse la fiebre al comienzo y final del día.
- Aislarse en caso de presentar síntomas, si espera los resultados de las pruebas o si se le diagnostica COVID-19.

### Material de sanitización

- Colocar dispensadores o contar con alcohol-gel al 70% en lugares públicos, como hospedajes, restaurantes y medios de transporte.
- Completar el botiquín con termómetros digitales.
- Contar con mascarillas para proveer a los viajeros en caso de que lo soliciten.
- Llevar un registro diario del stock, para asegurar su disponibilidad en todo momento.



## Actividades turísticas

- Los encargados de recibir a los viajeros lo harán con mascarilla. Se recomienda el uso de guantes.
- Debe evitarse el uso de folletos u otros medios informativos de uso compartido.
- Las actividades colectivas o grupales deben garantizar un espacio de distanciamiento de al menos 1 metro.
- Promover y adaptar la mayor cantidad de actividades, para que se desarrollen al aire libre.
- Para los talleres (telar, gastronomía, artesanía), los elementos a usar serán propiamente desinfectados antes y después de cada actividad.

## Protocolos de emergencia

- Establecer un protocolo de actuación y/o salida para viajeros que presenten síntomas, llevándolos a recintos asistenciales, acorde a las directrices de las autoridades públicas.
- Este protocolo debe estar claramente definido y publicado con señalética en alojamientos y espacios públicos.

## MEDIDAS PREVENTIVAS LOS ALOJAMIENTOS DE TURISMO RURAL

Los alojamientos de turismo rural deberán cumplir con las siguientes medidas preventivas:

### Material de sanitización

- Las/os encargadas/os de limpieza deben utilizar un equipo de protección individual adecuado
  - Como mínimo, el personal debe utilizar mascarilla y guantes.
- Los aseos de uso común deben contar con dispensadores de papel de secado. Se deben evitar las toallas.
- Las papeleras deben ser pequeñas, contar con un tapa, bolsa y apertura de accionamiento no manual. La recogida de papeleras debe ser a diario y debe realizarse de forma que éstas queden selladas y trasladadas al punto de recogida.
- Contar con dispensadores de alcohol-gel al 70%.

### Medidas preventivas

- Las llaves de cada habitación deben depositarse en un recipiente con desinfectante al finalizar la estancia o tras cada uso si se depositan en recepción.
- Proceder a la ventilación de las dependencias con la mayor frecuencia posible, mínimo una vez al día.

- Desinfectar a lo largo del día las superficies en espacios comunes: lavamanos, baños, mesas, sillas.
- Retirar las mantas y almohadas adicionales de las habitaciones y ponerlas a disposición desde recepción.
- Poner la ropa de cama limpia únicamente tras la limpieza y desinfección de la habitación. La ropa sucia debe introducirse en bolsas antes de depositarla en los carros de limpieza.

### **Información**

- Informar a los viajeros del protocolo que se ha seguido para la limpieza y contar con señalética apropiada.
- Contar con un registro diario de las limpiezas realizadas.

### **Aprovisionamiento**

- Asegurar el aprovisionamiento de productos de limpieza y de equipos de protección para su disponibilidad en todo momento. Se debe revisar diariamente.

## **MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LA COCINA Y RESTAURANTES DE TURISMO RURAL**

La cocina y restaurantes de turismo rural deberá cumplir con las siguientes medidas preventivas:

### **Materiales de sanitización**

Las/os encargadas/os de limpieza deben utilizar un equipo de protección individual adecuado:

- Como mínimo, el personal debe utilizar mascarilla y guantes.

- Los aseos de uso común deben contar con dispensadores de papel de secado. Se deben evitar las toallas.
- Las papeleras deben ser pequeñas, contar con un tapa, bolsa y apertura de accionamiento no manual. La recogida de papeleras debe ser a diario y debe realizarse de forma que éstas queden selladas y trasladadas al punto de recogida.
- Contar con dispensadores de alcohol-gel al 70%.

### **Medidas de prevención**

- Desinfectar la cocina y las vajillas utilizando el agua caliente a más de 60°C y detergente.
- No utilizar la misma mantelería o salvamantel con distintos clientes.
- Asegurar la limpieza de las superficies de mesas y sillas que entran en contacto con los clientes. Desinfectar después de cada uso.
- Ventilar el espacio tras cada servicio (desayuno, almuerzo, cena)
- Facilitar los elementos de comida protegidos (p.e.: cubiertos envueltos en una servilleta).
- Garantizar una distancia de al menos 1 metro entre sillas de diferentes mesas.

## Información

- Informar a los viajeros del protocolo que se ha seguido para la limpieza y contar con señalética apropiada.
- Contar con un registro diario de las limpiezas realizadas.

## Aprovisionamiento

- Asegurar el aprovisionamiento de productos de limpieza y de equipos de protección para su disponibilidad en todo momento. Se debe revisar diariamente.

## MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL TRANSPORTE

El transporte deberá cumplir con las siguientes medidas preventivas:

### Materiales de sanitización

- Contar con alcohol-gel al 70% en los medios de transporte.

### Medidas de prevención

- La limpieza de superficies debe realizarse con productos desinfectantes tras cada servicio.
- Maximizar la ventilación y/o la extracción y renovación del aire interior. Entre cada servicio y por 5 minutos.
- En caso de que se disponga de aire acondicionado, se recomienda mantener la temperatura ambiente entre 23-26 C.

### **Información**

- Informar a los viajeros del protocolo que se ha seguido para la limpieza y contar con señalética apropiada.
- Contar con un registro diario de las limpiezas realizadas.

### **Aprovisionamiento**

- Asegurar el aprovisionamiento de productos de limpieza y de equipos de protección para su disponibilidad en todo momento. Se debe revisar diariamente.

## **MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL GUIADO DE TURISMO RURAL**

El guiado de turismo rural deberá cumplir con las siguientes medidas preventivas:

### **Materiales de sanitización**

- Contar con mascarillas y alcohol-gel al 70% para proveer a los viajeros en caso de que lo soliciten.

### **Medidas de prevención**

- Garantizar un espacio de 1x1 metros al margen del guía en las actividades colectivas o grupales.
- Recibir a los viajeros con mascarilla. Se recomienda el uso de guantes.
- Evitar el uso de folletos u otras medidas informativas en documentos de uso compartido.

### **Información**

- Informar a los viajeros del protocolo de seguridad implementado.

## MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LAS LANCHAS Y BOTES

Las lanchas y botes deberán cumplir con las siguientes medidas preventivas:

### Materiales de sanitización

- Contar con mascarillas y alcohol-gel al 70% en lanchas y botes

### Medidas de prevención

- Garantizar una distancia de al menos 1 metro entre personas.
- Disminuir la cantidad de pasajeros de la lancha o bote (se sugiere una reducción del 50% en cabina.)
- La tripulación debe usar mascarilla.
- La limpieza de superficies debe realizarse con productos desinfectantes tras cada servicio.

### Información

- Informar a los viajeros del protocolo de seguridad implementado.

## PARA PROVEEDORES REGULARES

- Trabajamos con proveedores que presenten, como mínimo, los protocolos de seguridad e higiene presentados anteriormente y que cumplan con las medidas dictadas por las autoridades competentes.
- Coordinar con otras empresas de turismo de la zona para evitar aglomeraciones, así como con las autoridades competentes, para un uso ordenado y seguro de los espacios públicos.
- Informar a los viajeros antes de la confirmación de reserva (si se aceptan reservas) de las condiciones de servicio y medidas de prevención e higiene establecidas.

## PARA NUESTROS VIAJEROS

Los viajeros también tienen una gran responsabilidad en su cuidado y el de quienes trabajamos en turismo. Por lo tanto, también deben adoptar nuevas prácticas de viaje y seguir directrices basadas en la ciencia para ayudar a proteger la salud de su familia y de quienes los rodean, incluidos los compañeros de viaje y, por supuesto, las comunidades.



Les recordamos que la gran mayoría de las comunidades viven en espacios aislados, ajenos al contagio del virus. Además, tienen un alto número de personas en rango etario de riesgo. Por lo tanto, debes ser responsable al momento de tu visita y cumplir con las medidas preventivas. Sobre todo, NO IR si presentas síntomas.

En el espíritu de la acción colectiva necesaria para derrotar al COVID-19, instamos a los viajeros a que hagan su parte y sigan la guía del gobierno y la industria para ayudar a protegerse a sí mismos y a los demás.

- Se les pide encarecidamente quedarse en casa si están enfermos o si presentan síntomas y posponer el viaje hasta que estén bien.
- En caso de presentar síntomas y no dar aviso previo, las comunidades pueden reservar el derecho de admisión o expulsión de sus territorios.
- Si presentan fiebre o síntomas, deberán dar aviso inmediato a las comunidades y a Travolution Travel.

## MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LOS VIAJEROS

Los viajeros deberán cumplir con las siguientes medidas preventivas:

- Minimizar los pagos con efectivo
- Cancelar su viaje si está enfermo y/o muestra algún síntoma previo a su partida.
  - Aislarse si muestra síntomas, si espera los resultados de las pruebas o si se le diagnostica COVID-19.
- Si comienza con síntomas durante su viaje, tomar acciones responsables, avisar a la comunidad y a Travolution Travel. Nuestro equipo está capacitado para proveer soluciones.
- Recuerde que su irresponsabilidad puede poner en riesgo la vida de los habitantes de las comunidades.
- Llevar un botiquín con utensilios básicos: mascarilla, alcohol gel al 70%, termómetro, etc.
- Llevar toallas para uso personal, secado de manos y cara (Esto evita el exceso de uso de papel)
- Tomarse la fiebre al comienzo y final del día. En caso de necesitar termómetros, pueden dar aviso y se les facilitarán.

Seguimos trabajando para hacer más seguros cada uno de sus viajes. Como siempre, lo hacemos pensando en ustedes y nuestros compañeros en la industria del turismo.

Trabajando juntos, podemos superar este desafío, volver a nuestros estilos de vida más conscientes de nuestros impactos y hacer que el mundo vuelva a viajar responsablemente.

Continuemos este viaje.

