

MANUAL DE OPERACIÓN PARA PREVENCIÓN DEL COVID-19, ELABORADO POR TOUR OPERADORES ACHET A.G. DE TURISMO RECEPTIVO Y NACIONAL

ANTECEDENTES GENERALES

El siguiente manual de operación, elaborado por tour operadores de la Asociación Chilena de Empresas de Turismo - ACHET, considerando protocolos internacionales, y de organismos nacionales, tiene el objetivo de ayudar a estandarizar la prevención del contagio COVID-19, para los turistas extranjeros y nacionales en Chile.

Este documento, ha sido creado en carácter de voluntario y como un aporte de ACHET al proceso de operación de la tour operación en Chile.

El documento, se alinea con la operación y paso a paso, desde la llegada del turista, complementando a la fecha, la normativa vigente oficial para el ingreso a Chile, exigencias impuestas por la autoridad sanitaria de Chile, y otras instituciones que tienen directa relación en la actividad turística.

ACHET, cuenta con 23 empresas de vasta trayectoria, dedicadas al turismo receptivo y nacional.

OPERADORES MAYORISTAS DE TURISMO NACIONAL RECEPTIVO



1.- Información previa al ingreso del turista extranjero al país.

El Tour Operador previamente debe enviar al Tour Operador internacional, la siguiente información en formato digital, sobre los procesos de ingreso en los aeropuertos de Chile, en el caso de turistas extranjeros.

- a) Declaración jurada: Los turistas deberán llenar una declaración de salud por medio de cuestionarios online, cuestionarios in situ con códigos QR o de barras, la que deberá ser entregada a su llegada, debiendo mostrar también su cédula de identidad o pasaporte, con fines preventivos y de trazabilidad en su caso.

DECLARACIÓN JURADA PARA VIAJEROS, PARA PREVENIR ENFERMEDADES POR CORONAVIRUS DEL MINISTERIO DE SALUD (COVID-19).

<https://www.c19.cl/es.html>

- b) Medidas sanitarias aplicada en el aeropuerto internacional y nacional:
- Porte obligatorio de mascarillas¹.
 - Indicaciones oficiales, para la llegada de extranjeros: Exigencias impuestas por la autoridad sanitaria² (Ministerio de Salud de Chile – MINSAL).
- c) Informar al Tour Operador Internacional y al turista, la aplicación de protocolos oficiales³ para la seguridad del viajero.
- d) Solicitar al turista, copia de la Declaración Jurada para Viajeros.
- e) Sugerir al turista, tener sus propios implementos de cuidado sanitario tales como: mascarillas de recambio, alcohol gel para limpieza de manos, así como también, sus propios auriculares, en el caso de necesitar traducción simultánea.
- f) Previamente a su arribo a Chile, sugerir al turista, tomar un seguro de salud o asistencia en viaje, e informar a la empresa tour operadora en Chile dicho seguro, para tener los contactos y apoyar en la gestión en caso de enfermedad del turista en territorio nacional.
- g) Informar de un teléfono de contacto en Chile, con la empresa tour operadora.
En el caso del turismo nacional, deberá replicar parte de la información de declaración y normativa vigente en el destino de Chile.

¹ Al 17 de abril 2020 - Decreto Dispone uso Obligatorio de Mascarillas en Lugares y Circunstancias que Indica www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/04/17/42633/01/1752570.pdf

² Al 18 de marzo 2020 - se estableció que: Toda persona que ingrese a Chile, independiente del país proveniente, de forma obligatoria debe realizar cuarentena por 14 días. Sus datos quedarán registrados en la aduana sanitaria y si es detenida por control policial no cumpliendo con la medida, arriesga pena de cárcel.

³ A agosto 2020, Protocolos oficiales, para alojamiento turístico y restaurantes, cafés y otros establecimientos análogos. <http://www.subturismo.gob.cl/protocolos/>

2.- Operativamente el Tour Operador debe tener resuelto lo siguiente.

2.1.- Capacitación guías, conductores, otros del equipo:

- a) Capacitar a los guías, conductores y otros del equipo de Operaciones, en la estandarización que la empresa tour operadora establezca sobre los protocolos y desarrollo del trabajo para la prevención del COVID-19.
- b) Construir un paso a paso para los guías y conductores para la recepción de turistas, que incluya los siguientes ítems:
 - Saludos.
 - Manejo de turistas.
 - Información sobre Chile y los protocolos vigentes.
 - Información de relevancia, como, por ejemplo: Servicios de Salud a los que puede recurrir el turista, en caso de requerir atención médica (dirección, teléfono), estableciendo el medio de traslado para ello.
 - Otros que considere necesarios.

2.2.- Sanitización del transporte:

- a) Cada vez que se realice un servicio, se debe realizar previamente, una limpieza en zonas de alto tránsito y uso dentro de los vehículos, especialmente en pasillos, y áreas táctiles, tales como: pasamanos, asientos, timbres, volante, cabina del conductor, baños y comandos, y repetir el procedimiento al cierre del servicio.
- b) Una vez al día, el vehículo debe ser sanitizado e higienizado profundamente con los implementos necesarios de acuerdo con el protocolo de limpieza y desinfección⁴.
- c) Es importante mantener la sanitización de los vehículos de manera obligatoria.

2.3.- Preparación de la Actividad Turística y construcción de la experiencia:

- a) El Tour Operador, debe conocer los productos y servicios turísticos que visitará el turista. Idealmente, elegir los que cuenten con la implementación de protocolos oficiales y/o recomendaciones sugeridas por el Ministerio de Salud de Chile (MINSAL) y/o protocolos de organismos internacionales reconocidos, como por ejemplo World Travel Tourism Council - WTTC⁵, en el caso de que no exista un protocolo oficial para la actividad.

⁴ <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/03/PROTOCOLO-DE-LIMPIEZA-Y-DESINFECCI%C3%93N-DE-AMBIENTES-COVID-19.pdf>; <https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/04/28/42642/01/1754960.pdf>

⁵ <https://wtcc.org/COVID-19/Safe-Travels-Global-Protocols-Stamp>

- b) Revisar que los proveedores subcontratados por el Tour Operador, cuenten con los implementos necesarios para la operación, de acuerdo con el manual presente.
- c) Con respecto a los destinos y comunidades locales, debe estar coordinado previamente y conocer las condiciones que han definido las mismas comunidades sobre la llegada de los turistas.
- d) El guía y conductor deben fiscalizar y exigir el cumplimiento de las medidas de prevención que han definido los productos y servicios turísticos.

e) Diseño de las actividades turísticas y experiencias:

- Las actividades, deben diseñarse y velar por el distanciamiento social en espacios reducidos y limitados. Controlar los aforos y respetar la distancia mínima de seguridad entre personas.
- Actividades de animación: “Las actividades de animación, deben diseñarse y planificarse de tal forma que permitan controlar los aforos y respetar la distancia mínima de seguridad entre personas. En caso contrario, se deberá utilizar mascarillas, aunque no sea obligatorio.
- **En caso que en la localidad o en el país, la autoridad decreta uso OBLIGATORIO de mascarilla, esta debe ser usada por el turista y también quien esté dando el servicio.**
- Se realizarán al aire libre, siempre que sea posible y se evitará el intercambio de objetos”. (Del Protocolo de manejo y prevención ante Covid-19, en alojamiento turísticos).

2.4.- Observación de turista, con posibles síntomas de COVID-19 y activación de protocolos:

f) Tener presente cuáles son los síntomas del COVID-19 e información correspondiente, la que debe ser leída previamente:

- **DISPONE MEDIDAS SANITARIAS QUE INDICA POR BROTE DE COVID-19 – 30 de mayo 2020.**
<https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/05/Resoluci%C3%B3n.pdf>
- **PROTOCOLO DE SEGUIMIENTO A VIAJEROS QUE PROVIENEN DE PAÍSES O ZONAS CON TRANSMISIÓN SOSTENIDA DE COVID-19 - 3 de marzo 2020.**
https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/03/2020.03.03_PROTOCOLO-SEGUIMIENTO-VIAJEROS_COVID-19.pdf

- a) Se deberá medir la temperatura a los turistas con termómetro infrarrojo, sin contacto y hacer una revisión visual de su estado de salud, una vez al día, iniciando la actividad.
- b) Al mínimo síntoma respiratorio de sospecha de infección (tos, fiebre, sensación de falta de aire o alguno de los demás síntomas descritos anteriormente en los documentos oficiales indicados de lectura), se deben activar los protocolos establecidos por la autoridad sanitaria, y pedir a la persona afectada que se dirija a un establecimiento de salud para que verifiquen su condición.
- c) En caso de que el turista, presente al menos dos síntomas:**
 - Antes de la salida a una actividad turística, el turista no podrá participar de dicha actividad quedándose en el alojamiento en el cual está hospedado.
 - Presente síntomas durante la actividad, deberá ser retornado a su alojamiento y activar los protocolos establecidos por la autoridad sanitaria.
 - Presente fiebre, y/o más síntomas, antes de ir al aeropuerto a tomar un vuelo, debe quedarse en el hotel y activar los protocolos establecidos por la autoridad sanitaria y contactar a su operador internacional.

3.- Primer contacto con los turistas – Recoger a los turistas en el aeropuerto y realizar el traslado terrestre.

- 3.1.- La persona representante del Tour Operador - guía o conductor - debe tomarse la temperatura con un medidor de fiebre sin contacto, previo a recibir al turista. En caso de que tenga sobre 37,8°C, debe abstenerse de prestar el servicio y debe ser remplazado por otro representante de la empresa, antes de recibir al turista.
- 3.2.- Las personas de contacto de los Tours Operadores (conductor, guía, otros), deben usar mascarilla y tener acceso a dispensador de alcohol gel además de las medidas de seguridad que la empresa Tour Operadora estime y disponga.
- 3.3.- Se sugiere que el Tour Operador cuente con implementos de recambio (mascarillas u otros), para entregar - sea gratuitamente o con costo - según defina cada empresa.
- 3.4.- Se sugiere eliminar la entrega de documentos y papeles a los turistas, se recomienda enviar información por whatsapp, correo electrónico, u otros canales de información.

3.5.- Precauciones para la recepción del turista en el aeropuerto:

- a) El guía o conductor, se encontrará en el punto de encuentro previamente definido en las instalaciones del aeropuerto.
- b) El guía o conductor, saludará a los turistas, de acuerdo con las recomendaciones sobre los saludos (evitar saludar con la mano, besos o abrazos) y procederá a ordenar al grupo de turistas con un distanciamiento indicado por la autoridad sanitaria (1 metro). Se debe hacer todo lo posible para respetar la distancia de seguridad.
- c) Se tomará la temperatura de todos los turistas, sólo si la medición en el ingreso de los turistas una vez arribados fue aleatoria (revisar la normativa vigente a la fecha). En el caso que se haya tomado a todos los turistas, no se procederá a repetir este proceso.

d) Manejo y traslado del equipaje⁶:

- El manejo del equipaje, deberá estar a cargo de cada turista, hasta el momento en que el equipaje deba ser subido al transporte. En este proceso, el conductor deberá usar guantes desechables, y una vez terminado el proceso, deben ser arrojados en una bolsa sellable⁷.
 - En caso de que el turista presente alguna discapacidad, tercera edad, o se acredite alguna imposibilidad física, podrá entregar su equipaje al conductor, quien, a través de los procesos establecidos, tomará el equipaje y lo trasladará hasta el lugar correspondiente.
- e) El guía o conductor deberá hacer una introducción sobre los avances del COVID-19 en Chile, y explicar las recomendaciones del Ministerio de Salud de Chile (MINSAL), vigentes en el país, a la fecha.

f) Ingreso del turista al vehículo de transporte:

- Disponer de alcohol gel a los turistas para aplicar en sus manos antes de ingresar al transporte.

⁶ A agosto 2020— Guía de Buenas Prácticas de Manejo y Prevención ante Covid-19 en Agencias de Viajes y Tour Operadores. <http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2020/07/Guia-de-Buenas-Pra%CC%81cticas-Agencia-de-Viajes-y-Tour-Operadores.pdf>

⁷Sobre los desechos: <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/03/PROTOCOLO-DE-LIMPIEZA-Y-DESINFECC%3%93N-DE-AMBIENTES-COVID-19.pdf>

- Se recomienda utilizar alfombras desinfectantes o pediluvios⁸ a la entrada del transporte y/o proceder de acuerdo a la sanitización del transporte (Punto 2.2.- (a) Sanitización del transporte, del presente manual).
 - La distribución de los turistas dependerá del tipo de vehículo que se utilice y del criterio de tour grupal / privado / regular.
 - Los turistas deben mantener el asiento asignado durante todo el recorrido.
 - Uso de mascarilla durante todo el servicio por parte de conductor, guía y turista, las que deberán ser reemplazadas y/o desechadas cada vez que se humedezcan.
- g) Al llegar al hotel, cada turista ingresa a realizar su proceso de check in. El conductor o guía, dejará las maletas en el lobby, según el protocolo del hotel, si eventualmente no hay servicio de botones.

Desde ese momento, al interior del hotel, se aplica el protocolo de alojamiento y/o del propio protocolo⁹ del establecimiento.

4.- Desarrollo de la actividad turística / Full Day (Inicio – Retiro/ Desarrollo /Fin – Retorno).

- 4.1.- Antes de retirar al turista del hotel, se debe observar si éste presenta posibles síntomas de COVID-19 (Punto 2.4 del presente Manual y proceder de acuerdo con las indicaciones).
- 4.2.- Se debe reiterar procedimiento “Precauciones para la Recepción turista: Ingreso del turista al vehículo de transporte” (Punto 3.5 (f) del presente Manual y proceder de acuerdo con las indicaciones).
- 4.3.- Actividades:
- El guía / conductor deberá explicar las recomendaciones sanitarias esenciales para el desarrollo de las actividades, tales como lavado de manos en forma permanente, o en su defecto, uso de alcohol gel en caso de no tener agua y jabón para limpieza de manos, uso de mascarilla en forma correcta y permanente.

⁸ A agosto 2020– Guía De Buenas Prácticas de Manejo Y Prevención ante Covid-19 En Agencias de Viajes Y Tour Operadores <http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2020/07/Guia-de-Buenas-Pra%CC%81cticas-Agencia-de-Viajes-y-Tour-Operadores.pdf>

⁹ A julio 2020 - Paso a Paso de Turismo <http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2020/07/Protocolo-turismo.pdf>

- Debe indicar las distancias y flujos determinados en las caminatas, paseos u otros determinados por las autoridades o instituciones privadas, según corresponda, manteniendo la distancia social requerida en la medida de lo posible.
 - Debe indicar las paradas y lugares donde se puedan usar los servicios higiénicos sanitizados.
 - En el caso de buses con baños, deben estar sanitizados y cerrados. Si eventualmente un turista requiere usarlo por extrema urgencia y no pueda esperar a la parada definida, se deberá sanitizar posterior a su uso.
 - Debe exigir que el turista se mantenga en el asiento asignado durante toda la duración de la excursión o traslado.
 - El servicio de comidas, cafés u otros deben ser realizados en un espacio designado para ello, y que cumplan con los protocolos¹⁰ oficiales. Se recomienda, no entregar alimentos para ser ingeridos al interior del vehículo.
 - Si el tour ofrece agua para el recorrido, el envase debe ser personal, venir cerrado de origen, estar debidamente higienizado antes de entregar al turista.
 - En el caso de asistir al comercio, se recomienda el pago sin contacto, con tarjetas bancarias o transferencias electrónicas.
- 4.4.- Al llegar al hotel, desde el momento de ingreso al establecimiento, se aplica el protocolo del alojamiento y/o el propio protocolo del hotel.

5.- Retorno al aeropuerto:

5.1.- Salida del turista del hotel hacia el aeropuerto:

- Al recoger al turista, este debe completar un cuestionario preparado por la empresa Tour Operadora para la identificación de síntomas, que eventualmente le impidan salir de Chile. **Antes de salir del Hotel**, se debe observar si el turista pudiese presentar posibles síntomas de COVID-19 (Punto 2.4.- Observación de turista, con posibles síntomas de COVID- 19, del presente Manual y proceder de acuerdo con las indicaciones).
- **Al hacer el chequeo al pasajero, antes de salir del Hotel, y éste presente temperatura superior a 37,8°C y más síntomas de COVID-19 previo a ir al aeropuerto, se le debe informar que corresponde notificar al hotel y/o autoridad**

¹⁰ A julio 2020 - <http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2020/07/Protocolo-Restaurantes-Cafes-y-otros-establecimientos-analogos-1.pdf>

que corresponda, ya que siguiendo el protocolo del establecimiento del alojamiento, se deberá evaluar si debe continuar su trayecto al terminal aéreo, o evaluar su permanencia en Chile, con el conocimiento previo de los protocolos que operan en el aeropuerto, sobre el ingreso y/o salida del aeropuerto y avión.

- En el caso de que el turista deba quedarse en Chile, se deben activar los protocolos establecidos por la autoridad sanitaria y que él active la asistencia en viaje y/o seguro de viaje que haya contratado.

5.2.- Traslado de turistas al aeropuerto:

- Reiterar el procedimiento Manejo y Traslado de equipaje, (3.5.- (d) Precauciones para la recepción del turista: Manejo y traslado del equipaje: del presente manual).
- Reiterar el procedimiento “Precauciones para la Recepción turista: Ingreso del turista al vehículo de transporte” (Punto 3.5 (f) del presente Manual y proceder de acuerdo a las indicaciones).

5.3.- Check in:

- Previamente, el Tour Operador debe recordar que los turistas realicen su check in online. Cada turista, será responsable de descargarlo o imprimirlo en el hotel.

5.4 Recomendaciones para el check in en el aeropuerto:

- No se podrá hacer ingreso al aeropuerto sin el uso correcto de la mascarilla, además el terminal aéreo cuenta con tótems de alcohol gel para que los turistas lo utilicen de manera frecuente.
- El check in, se recomienda realizarlo de forma online, en caso de no hacerlo, también se podrá realizar en los tótems de atención al pasajero, los que entregarán la etiqueta del equipaje. El turista, es quien deberá poner su equipaje en la cinta, todo esto, con el fin de reducir al máximo el contacto con el personal de atención.
- Una vez en el aeropuerto y ya traspasando la puerta de embarque, el turista deberá proceder de acuerdo con los protocolos o normativas establecidas por el aeropuerto internacional y las líneas aéreas.

6.- Links información:

Se deberá difundir a través de medios audiovisuales las recomendaciones y medidas preventivas indicadas por el gobierno de Chile como “Prevención de Contagio”, “Aislamiento por Covid”, “Distanciamiento físico”, entre otras. Más información disponible en: <https://www.gob.cl/coronavirus/autocuidado/>

Fuentes y links de interés oficiales:

- Ministerio de Salud de Chile (MINSAL) – www.minsal.cl
- PROTOCOLO DE SEGUIMIENTO A VIAJEROS QUE PROVIENEN DE PAÍSES O ZONAS CON TRANSMISIÓN SOSTENIDA DE COVID-19 (3 de marzo 2020)
https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/03/2020.03.03_PROTOCOLO-SEGUIMIENTO-VIAJEROS_COVID-19.pdf
- RECOMENDACIONES EN LUGARES DE TRABAJO COVID -19 (7 de abril 2020)
<https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/04/Recomendaciones-de-actuacion-en-lugares-de-trabajo.pdf>
- DISPONE MEDIDAS SANITARIAS QUE INDICA POR BROTE DE COVID-19 (28 de mayo 2020)
<https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/05/Resoluci%C3%B3n.pdf>
- MEDIDAS PREVENTIVAS EN AEROPUERTO INTERNACIONAL POR CORONAVIRUS
<https://www.transporteinforma.cl/medidas-preventivas-en-aeropuerto-internacional-por-coronavirus>
- PLAN PASO A PASO – GOBIERNO DE CHILE (PROTOCOLOS)
https://cdn.digital.gob.cl/public_files/Campa%C3%B1as/Corona-Virus/documentos/paso-a-paso/Protocolo-turismo.pdf
https://cdn.digital.gob.cl/public_files/Campa%C3%B1as/Corona-Virus/documentos/paso-a-paso/Protocolo-Restaurantes-Cafes-y-otros.pdf
- PLAN PASO A PASO – SUBSECRETARIA DE TURISMO (PROTOCOLOS)
<http://www.subturismo.gob.cl/protocolos/>
PROTOCOLO NACIONAL “MODO COVID DE VIDA”
<http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2020/07/Protocolo-Nacional-covid19.pdf>
PROTOCOLO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO
<http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2020/07/Protocolo-turismo.pdf>
PROTOCOLO DE RESTAURANTES
<http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2020/07/Protocolo-Restaurantes-Cafes-y-otros-establecimientos-analogos-1.pdf>

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANEJO Y PREVENCIÓN ANTE COVID-19 EN AGENCIAS DE VIAJES Y TOUR OPERADORES

<http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2020/07/Guia-de-Buenas-Pra%CC%81cticas-Agencia-de-Viajes-y-Tour-Operadores.pdf>

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANEJO Y PREVENCIÓN ANTE COVID-19 PARA GUÍAS DE TURISMO

<http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2020/07/Guia-de-Buenas-Pra%CC%81cticas-Guias-de-Turismo.pdf>

PROTOCOLO PARA LA APERTURA GRADUAL DEL SNASPE

<http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2020/07/Protocolo-para-la-apertura-gradual-de-las-A%CC%81reas-Silvestres-Protegidas-al-uso-pu%CC%81blico.pdf>

Fuentes internacionales, para el levantamiento de información (manuales, guías y protocolos):

- <https://wtcc.org/COVID-19/Safe-Travels-Global-Protocols-Stamp>
- https://www.adventuretravel.biz/covid19guidelines-review/?utm_source=atta&utm_medium=email&utm_campaign=&utm_term=&utm_content=
- https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/turismo/GuiasSectorTurismo/Transporte_Turistico.pdf
- https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/turismo/GuiasSectorTurismo/Transporte_Turistico.pdf
- CRUCERO PEQUEÑO BUQUE
<https://cdn.adventuretravel.biz/wp-content/uploads/2020/07/Small-Vessels-Cruising-amid-COVID-19-Guidelines-Draft-for-Global-Review.pdf>
- EXPERIENCIAS CULTURALES Y TURISMO
<https://cdn.adventuretravel.biz/wp-content/uploads/2020/07/Cultural-Experiences-and-Sightseeing-amid-COVID-19-Guidelines-Draft-for-Global-Review.pdf>

**Documento Elaborado por la Asociación Chilena de Empresas de Turismo, ACHET AG.
Versión 1. 31 de julio 2020.**

IMPORTANTE:

EL PRESENTE MANUAL DE OPERACIÓN PARA PREVENCIÓN DEL COVID-19, ELABORADO POR TOUR OPERADORES DE TURISMO RECEPTIVO Y NACIONAL DE LA ASOCIACIÓN CHILENA DE EMPRESAS DE TURISMO, ACHET, ES UN DOCUMENTO PARA SER USADO COMO COMPLEMENTO Y A LA VEZ UNA BASE QUE ORIENTE EL TRABAJO DE LA OPERACIÓN TURÍSTICA. CORRESPONDE A LA AUTORIDAD SANITARIA CHILENA ESTABLECER LA NORMATIVA OFICIAL QUE CADA EMPRESA DEBA APLICAR EN SU OPERACIÓN.