



Instituto de
Seguridad
Laboral
Ministerio del Trabajo
y Previsión Social

Gobierno de Chile



Medidas

Preventivas

Turismo y

Alojamiento

Recomendaciones generales para
la implementación de medidas ante
COVID-19 por ventas en el sector
Turismo y Alojamiento.

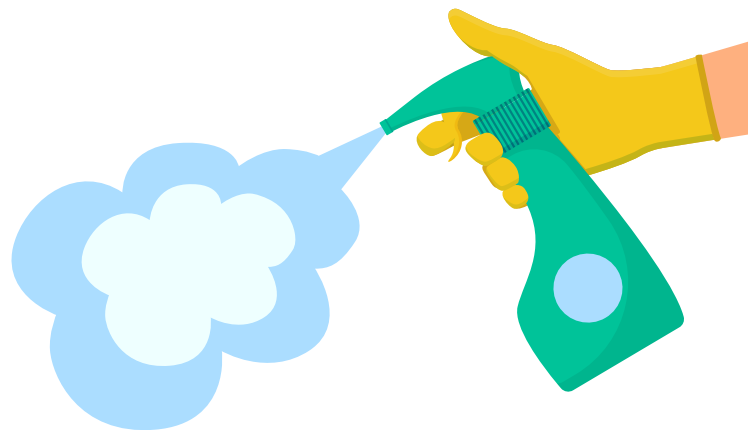
La pandemia por Covid-19 nos ha obligado a implementar diversas medidas de prevención, en todos los establecimientos.

Es por eso que te invitamos a leer cuidadosamente este documento y aplicarlo en tu lugar de trabajo, porque **Si te cuidas, nos cuidamos todos.**

RECOMENDACIONES GENERALES

Para asegurar una adecuada implementación de las medidas de prevención, se recomienda:

- Asignar personal para implementar medidas, por ejemplo, asegurando que siempre haya agua limpia, alcohol u alcohol gel, contenedores de basura con tapa, que se resguarde el distanciamiento entre trabajadores, etc.
- Realizar capacitación a todos los/as trabajadores/as, donde 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/as capacitados.
- Difusión constante y clara de las medidas de prevención y de control.
- Realizar operativos de simulación para evaluar implementación de medidas en los equipos.
- Corregir falencias en las prácticas implementadas.
- Mantener una comunicación permanente entre la administración y trabajadores/as, a fin de que todos conozcan las medidas de prevención que deben seguir, sus mejoras, cómo comunicarlas a clientes, etc., así como establecer canales de comunicación claros para reportar incidentes que puedan surgir en la implementación de medidas, e ir mejorando permanentemente los planes.



MEDIDAS PREVENTIVAS APLICABLES A TODOS LOS AGENTES DEL SECTOR TURISMO

Se recomiendan las siguientes medidas preventivas, las cuales deberán aplicarse en la forma más extensiva posible, de acuerdo con las particularidades y capacidad de cada establecimiento.

MEDIDAS RELATIVAS AL LUGAR

- Previo a la reapertura, se deberá realizar una limpieza y desinfección exhaustiva del establecimiento, siguiendo las orientaciones para el proceso de limpieza y desinfección de espacios de uso público y lugares de trabajo indicadas en el "Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes COVID-19" del Ministerio de Salud de Chile.
- Se recomienda que la desinfección sea de carácter periódico y cada vez que se estime que sea necesario. Además, realizar una ventilación natural al momento de la limpieza y desinfección del establecimiento, asegurando la suficiente renovación de aire.



RESPECTO DE LAS ENTRADAS Y SALIDAS

- Disponer zonas segregadas de entrada y salida con señalética visible a distancia.
- Establecer en las entradas y salidas mecanismos de desinfección de manos (alcohol o alcohol gel) y de zapatos por medio de pediluvios.
- Restringir la cantidad de accesos disponible y sólo dejar habilitados los principales.
- 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/turistas antes de ingresar al establecimiento y/o hacer una revisión visual de su estado de salud.
- Diseñar un proceso para garantizar que los clientes/turistas que esperan ingresar al establecimiento, se mantengan con la distancia mínima establecida como por ejemplo, entrega de números de atención o demarcación de distancia en el piso.

RESPECTO DE LOS ESTABLECIMIENTOS

- El número de clientes/turistas debe respetar siempre reglas de aforo que aseguren distanciamiento social obligatorio.
- Organizar mesas, sillas y escritorios de forma en que se pueda cumplir con el debido distanciamiento social entre personas.
- Se recomienda marcar en el piso el espacio a considerar entre los clientes/turistas, en distintos lugares para evitar aglomeraciones.
- Facilitar el pre-registro de los clientes/turistas por medios digitales.
- Disponer de lavamanos con jabón y/o alcohol o alcohol gel para el uso tanto de clientes/turistas como de trabajadores/as.
- Evitar el intercambio de material impreso (revistas, folletos, tarjetas de presentación, etc.) que faciliten la transmisión del virus.
- Reforzar siempre la comunicación de las medidas básicas de prevención sanitaria.

RESPECTO DE LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN GENERAL

- La Administración debe definir, implementar y controlar un plan de limpieza, desinfección y sanitización, extremando las medidas de limpieza y desinfección exhaustiva del establecimiento, de acuerdo a lo indicado en el **"Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes COVID-19"**, teniendo en especial consideración lo siguiente:
 - Rutina de limpieza y desinfección diaria antes de la apertura.
 - Rutina de limpieza y desinfección para mobiliario, elementos decorativos y otros objetos del establecimiento como herramientas de trabajo (equipo audiovisual, pódiums en auditorios, etc.).
 - Limpieza especial en zonas de alto contacto (botoneras, manillas de mamparas, pasamanos, mostradores, barras, manillas de las puertas, muebles, lavados, suelos, teléfonos etc.) y limpieza y desinfección periódica de pisos y superficies de todo el establecimiento.
 - Lavar manteles, servilletas y ropa de trabajo a más de 60° C.
 - Mantener los espacios ventilados adecuadamente.
 - Para las tareas de limpieza, hacer uso de guantes de vinilo/acrilonitrilo. En caso de uso de guantes de látex, se recomienda que sea sobre un guante de algodón.
 - Implementar especialmente las siguientes recomendaciones de limpieza y desinfección de superficies:
 - Utilizar los desinfectantes certificados con los que generalmente opera el establecimiento, y/o utilizar sistemas de higienización profesional. En caso de no contar con lo anterior, utilizar siempre dilución recién preparada.



- Para conseguir las concentraciones recomendadas a partir de desinfectantes comerciales:
 - Desinfectante (Cloro) comercial de 50 g/l: añadir 25 ml de cloro en 1 litro de agua.
 - Desinfectante comercial de 40g/l: añadir 30 ml de cloro en 1 litro de agua. Como ejemplo, una **“cuchara de sopa”** equivale a 15 ml.
 - En superficies que no se pueda utilizar cloro, reemplazar por etanol al 70%.
- Implementar especialmente las siguientes recomendaciones para la limpieza y desinfección de prendas:
 - Las prendas textiles deben lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado completos a 60–90 °C. Para la manipulación de las prendas textiles **“sucias”** se utilizarán guantes.
 - No sacudir la ropa para lavar.
 - Para ambos procedimientos anteriores, el personal de limpieza utilizará equipo de protección individual adecuado (guantes, delantales, etc.) dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación, y los desechará de forma segura tras cada uso, procediendo posteriormente al lavado de manos. En esta materia se recomienda consultar a los servicios de prevención de riesgos laborales.
- Todo servicio de lavandería externo que se preste a los agentes del sector, debe cumplir y acreditar mismos protocolos de limpieza y desinfección exigidos por la autoridad sanitaria, de manera de asegurar continuidad de protección en la cadena de servicios con los proveedores.
- Implementar especialmente las siguientes recomendaciones para la limpieza y desinfección de aire acondicionado:
 - Mantener una renovación del aire suficiente. Revisar el sistema de aire acondicionado, especialmente la limpieza de filtros.
 - Cuando se utilicen sistemas de ventilación mecánica, evitar la recirculación del aire en el local. Utilizar sistemas que permitan la extracción y renovación del aire.

RESPECTO DE LOS SERVICIOS SANITARIOS

- Todos los baños del establecimiento deben disponer de:
 - Inodoros y basureros con tapa, lavamanos, iluminación, jabón, papel higiénico en portarrollos.
 - Evitar uso de toallas, mediante secador de aire caliente o dispensador de toallas de papel absorbente desechable.
 - Instalar infografía de lavado correcto de manos, en lavaderos para clientes y colaboradores.
 - Potenciar sistemas de ventilación. En lo posible, contar con un sistema de ventilación o renovación del aire adecuado a las dimensiones del espacio del sanitario.
 - Realizar limpieza periódica de los servicios sanitarios, asegurando su higiene y desinfección antes, durante y después de la prestación del servicio, siguiendo las orientaciones para el proceso de limpieza y desinfección de espacios de uso público y lugares de trabajo indicadas en el **“Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes COVID-19”**. Igualmente, durante el funcionamiento del establecimiento, los servicios higiénicos se deben limpiar y desinfectar tanto como sea posible.



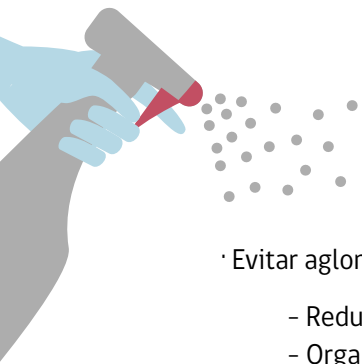
RESPECTO DE LA COCINA

- Se debe contar con áreas de trabajo diferenciadas y delimitadas para la preparación o elaboración de alimentos, marcando en el piso la distancia mínima de distanciamiento de un metro para las y los trabajadores.
- Uso obligatorio de mascarillas y lavado de manos constante, independiente del uso de guantes si la función lo requiere. La cocina debe estar siempre equipada con desinfectante para manos.
- El personal de la cocina deberá evitar el uso de celular u otros objetos personales. De hacerlo, debe lavar posteriormente sus manos por al menos 20 segundos.
- Establecer un procedimiento de desinfección de la vajilla: Platos, cubiertos y demás utensilios lavarse idealmente en máquinas lavavajillas, comprobando el funcionamiento de estas, a fin de que sean correctas las temperaturas alcanzadas (superior a 80°C en el enjuague) y la dosificación de productos químicos. De no ser posible lo anterior, el lavado manual tendrá que ser profundo, cumpliendo con las temperaturas definidas para ello, y realizar secado con papel absorbente desechable.
- Limpiar y desinfectar los desagües de la cocina y elementos con grasa.
- Inspecciones diarias por parte del encargado/a, para asegurar que el método de limpieza e higiene se realiza de manera consistente.
- Desinfección y limpieza extrema de refrigeradores y cualquier contenedor de comidas.



MEDIDAS RELATIVAS A TRABAJADORES/AS

- Se sugieren las siguientes medidas a fin de evitar aglomeraciones y asegurar distanciamiento social de trabajadores/as:
 - Convenir la distribución de la jornada en diversos turnos, y limitar la cantidad de trabajadores/as que comparten un mismo espacio.
 - Evaluar sistemas de turnos entre grupos de trabajadores/as, evitando interacción entre grupos (ej. sistemas de trabajo 14x14).
 - Flexibilizar horarios o celebrar pactos sobre horarios diferidos de ingreso y salida, con el objetivo de evitar aglomeraciones y/o adaptarse a la disponibilidad de transporte público.
 - Evaluar formas de traslado de trabajadores/as 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.
 - Tomar medidas necesarias para controlar el estado de salud del personal.



- Evitar aglomeración en reuniones grupales del equipo. Para ello se recomienda:
 - 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 recambio en caso de ser necesario.
- Llevar a cabo un protocolo de limpieza personal de trabajadores/as al ingresar al establecimiento, consistente en lo siguiente:
 - Si es posible, cada trabajador/a deberá llevar un cambio de ropa o muda, para que al llegar al establecimiento se cambie la ropa con la que ingresó.
 - Los accesorios o vestimenta personal (abrigos) deben ser guardados durante la jornada laboral, de tal forma que no tengan contacto entre toda la vestimenta similar de otros/as. Se recomienda que cada trabajador/a pueda guardar diariamente sus pertenencias en una bolsa o casillero personal.
 - Al llegar al establecimiento el trabajador/a deberá lavarse las manos inmediatamente con agua y jabón por al menos 20 segundos.
 - Las mascarillas con que llegue el personal, si son desechables, deben ser descartadas en basureros con tapa, y reemplazadas por otra que usarán durante su jornada laboral. En caso de tratarse de mascarillas reutilizables, el trabajador/a deberá guardarla en una bolsa plástica, la que se mantendrá durante toda la jornada en su casillero, debiendo utilizar una mascarilla nueva durante la jornada laboral.
- Mantener estricto cuidado e higiene personal, lo que implica:
 - Contar con acceso a lavado de manos y 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 siempre que se encuentre en un lugar cerrado con más de 10 personas y en todo momento si su función lo requiere (por ejemplo, en cocina o aseo).
 - Mantener uniforme limpio. Si es posible, cada trabajador/a deberá llevar un cambio de ropa o muda, de manera que al llegar al establecimiento se cambie la ropa con la que ingresó. En caso contrario, se debe poner un delantal o uniforme, el que quedará en el local al término de cada turno para evitar contacto con el exterior.
 - Lavar uniformes o ropa de trabajo de forma mecánica, en ciclos de lavado completos entre 60-90 °C.



MEDIDAS RELATIVAS A TURISTAS

- Informar a los/as turistas de las prácticas que viene implementando el establecimiento como prevención de riesgos, para que contribuyan con éstas y así mejorar su efectividad.
- Conocer los servicios de salud a los que puedan recurrir en caso de requerir atención médica, teniendo disponible los números telefónicos, direcciones y medios de transporte que podrían prestar el servicio, en caso de requerir orientación.
- Medir la temperatura de los/as turistas con termómetro infrarrojo y/o hacer una revisión visual de su estado de salud.
- Procedencia: todas las personas que ingresen al país deben cumplir con las exigencias impuestas por la autoridad sanitaria.
- En caso de síntomas (tos, fiebre, sensación de falta de aire o alguno de los demás síntomas relacionados al covid-19), hay que activar los protocolos establecidos por la autoridad sanitaria, y pedirle a la persona afectada que se dirija a un establecimiento de salud para que verifiquen su condición, ofreciendo orientación para ello.

MEDIDAS RELATIVAS A PROVEEDORES

- En lo posible, tomar temperatura con termómetro infrarrojo y/o hacer revisión visual de estado de salud de los proveedores, y solicitar completar la declaración de estado de salud (ver anexo), la que podrá ser enviada por medios electrónicos o llenada a la llegada del proveedor.
- En caso de interacción con empresas externas, hay que asegurar que se cumpla con medidas preventivas. Informar sobre dichas medidas y pedir declaración jurada previa de que la empresa externa también está cumpliendo con estándares equivalentes, la que podrá ser enviada por medios electrónicos o llenada a la llegada del proveedor.
- De ser necesario, establecer un punto de ingreso para proveedores y horas de entregas escalonadas para evitar aforos. Este punto de ingreso se sanitizará y desinfectará frecuentemente de acuerdo con los criterios establecidos en este protocolo.



MEDIDAS ESPECÍFICAS PARA LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

SERVICIO DE RECEPCIÓN Y ACOGIDA

- Determinar el aforo máximo de la zona de recepción y establecer las medidas necesarias para asegurar el distanciamiento social exigido entre clientes y empleados/as. Se recomienda la instalación de elementos físicos que aseguren la protección del personal de recepción, de fácil limpieza y desinfección.
- Disponer de lugares para lavado de manos con jabón, o contar con alcohol o alcohol gel, tanto para los clientes como para los trabajadores/as.
- Limpiar y desinfectar mostradores varias veces en el día, considerando la mayor o menor afluencia de clientes.
- Evitar la disponibilidad de objetos manipulables como lápices, folletos, revistas, etc.
- Fomentar el pago sin contacto, con tarjetas bancarias o transferencias electrónicas y desinfectar el POS tras cada uso en el que haya contacto.
- En el caso de que existan tarjetas o llaves, éstas deben depositarse en un recipiente con desinfectante al finalizar la estancia o tras cada uso si se depositan en la recepción.
- El computador, equipo informático, teléfono, o cualquier otro elemento de uso, deberá limpiarse y desinfectarse al inicio y al finalizar el turno de trabajo. No compartir artículos personales, como por ejemplo auriculares.
- Disposición de alfombras desinfectantes o pediluvios a la entrada de los establecimientos.
- Cuando el personal preste el servicio de transporte de equipaje del cliente, debe realizarse con guantes desechables y/o toallitas desinfectantes para limpiar asas, manillas, etc.
- En cuanto al estacionamiento, evitar el servicio de valet parking.

SERVICIO DE CAFETERÍA/RESTAURANTE

- El establecimiento que cuente con instalaciones de restaurante, cafés u otros análogos deberá orientarse de forma general por el Protocolo de Manejo y Prevención ante Covid-19 en Restaurantes, Cafés y otros Establecimientos Análogos.
- Además, se establecen las siguientes recomendaciones específicas para cafés y restaurantes en establecimientos de alojamiento turístico.



· Tipología del Servicio.

- Se recomienda eliminar los buffets y servir el desayuno directamente en las mesas del comedor o cafetería distanciadas entre sí. En el caso de no poder eliminar la tipología buffet, implementar fórmulas como, por ejemplo, el buffet asistido con pantalla de protección, a través de emplatados individuales y/o monodosis tapados también con pantalla de protección.
- Eliminar de todas las tipologías de servicio los elementos y equipamientos de uso común (vinagretas, saleros, aceiteras, máquinas de bebidas, azúcar, etc.) y cualquier elemento decorativo.
- Evitar la manipulación de los alimentos directamente por los clientes y minimizar el autoservicio.
- Se recomienda el uso de guantes a las y los trabajadores del comedor.
- El establecimiento debiera considerar, atendiendo a sus instalaciones, un itinerario sugerido o predefinido para evitar aglomeraciones en determinadas zonas y prevenir el contacto directo entre clientes.
- El personal de servicio de comedor, cafetería, bar y salones deberá recomendar a los clientes que laven sus manos, o en su defecto apliquen alcohol o alcohol gel a la entrada y salida del comedor. Cuando proceda, también se debe velar por el uso obligatorio de mascarillas.
- En el servicio de room service el/la camarero/a, si entra en la habitación, debe hacer uso de guantes al acceder a la misma, tanto para servir como para retirar el servicio. Además:
 - Portar mascarilla.
 - Todo el material de vajilla (incluidas bandejas y campanas cubreplatos) se higienizará en el lavavajillas.
 - Definir un protocolo de retirada de los residuos, informándole al cliente.



· Limpieza y Desinfección de Salones y Lavavajillas

- Lavavajillas
 - Se debe comprobar el funcionamiento de todos los lavavajillas, a fin de que sean correctas las temperaturas alcanzadas (superior a 80°C en el aclarado) y la dosificación de los productos químicos.
 - Hay que lavar y desinfectar toda la vajilla, cubertería y cristalería en el lavavajillas, incluida la que no se haya usado, pero que ha podido estar en contacto con las manos de los clientes.

Salones

- Lavar manteles y servilletas de forma industrial, aumentando la frecuencia de su cambio.
- Ventilar después de cada servicio los salones y comedores abriendo las ventanas.
- Después de cada servicio, realizar limpieza y desinfección de superficies, máquinas dispensadoras, manillas de puertas, mostradores buffet, etc., y en general, cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos, siguiendo los protocolos de limpieza establecidos al efecto.

ALOJAMIENTO

- Las habitaciones deben cumplir con los siguientes requisitos:
 - Se sugiere reducir objetos textiles (por ejemplo, alfombras o cojines) en la habitación, objetos de decoración y amenities (productos a disposición o bienvenida).
 - Se recomienda que papeleras del baño cuente con tapa, doble bolsa y accionamiento no manual.
 - Las mantas y almohadas en los armarios deben encontrarse protegidas por bolsas selladas.
 - Si se dispone de secador de pelo en la propia habitación se debe limpiar (incluido el filtro) a la salida del cliente.
 - Las perchas deben desinfectarse a la salida del cliente.
 - Eliminar la papeleras de la habitación con el fin de que cualquier pañuelo, mascarilla, etc., se concentre en una única papeleras con tapa, minimizando los riesgos de transmisión y manipulación.



ZONAS DE USO COMÚN

Requisitos Generales

- El hotel deberá determinar los aforos de los distintos espacios comunes.
- Disponer de solución desinfectante en lugares de paso y en aquellas instalaciones de uso intensivo por los clientes.
- Las papeleras deben contar con una apertura de accionamiento no manual y doble bolsa interior.
- Velar porque los clientes respeten siempre la distancia mínima social de al menos un metro, y cumplan las demás medidas de autocuidado.
- Cerrar/eliminar áreas infantiles y juegos de niños/as.

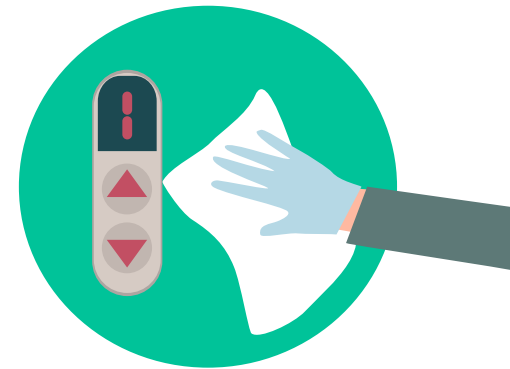
Gimnasios

- Definir el aforo de la instalación para asegurar la distancia social (también entre máquinas).
- Para las clases colectivas o grupales se recomienda garantizar un espacio de 2x2 al margen del profesor. Las posiciones deberían marcarse en el suelo.
- Evitar ejercicios que impliquen contacto.
- Privilegiar las actividades que pueden realizarse al aire libre en espacios abiertos.
- Se debe asegurar un período sin actividad entre sesiones de clases colectivas para acceder a la limpieza y desinfección de las salas después de cada sesión impartida.
- Ventilar las salas de clases varias veces al día.
- Precintar las fuentes de uso común, a no ser que sean de fluido continuo, activación automática o con pedal.

- Se debe instar a los usuarios a utilizar toalla personal en todos los equipamientos deportivos.
- Tras la utilización de cada una de las máquinas entre clientes, se procederá a su limpieza y desinfección. Lo mismo para elementos comunes de gimnasio como pesas, bolas de fitness, mancuernas, etc., las cuales deberán retirarse si su limpieza y desinfección no se puede asegurar.
- Si no se puede garantizar la distancia de seguridad en este tipo de instalaciones, se recomienda cerrar la instalación temporalmente y ofrecer otras alternativas a los clientes (por ejemplo, tablas personalizadas de ejercicios para realizar en zonas exteriores).

Ascensores

- Determinar e informar a los clientes de la capacidad máxima en ascensores.
- Uso obligatorio de mascarillas.



Piscinas

- Se recomienda mantener la concentración de cloro dentro de los límites recomendados por las normas y estándares internacionales para la mantención de piscinas, preferiblemente en los límites superiores del rango definido.
- El área de la piscina debe asegurar una medida de cloro residual (1.5 partes por millón con un PH de 6.8), así como limpiar y desinfectar mesas, sillas y sillones.
- Adaptación de un sector exclusivo para entrega de toallas limpias y contenedor para depósito de toallas sucias.
- Las toallas para la piscina deben entregarse al cliente en bolsas plásticas selladas, y solicitar que las usadas se dejen directamente en el contenedor de la lavandería.
- Limpieza y desinfección del área y del equipamiento que entra en contacto con el huésped: mesas, sillas, camastros, sombrillas, pasamanos, trampolines, toboganes, duchas, baños de pies, etc.).
- Diseño y reacomodo de la disposición de mesas, sillas, camastros, sombrillas, etc. para asegurar un aforo máximo.
- Señalización de sana distancia en puntos estratégicos.
- Debe desinfectarse especialmente objetos de uso común como mesas y sillas. Limpiar reposeras después de cada uso.

ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN

- Diseñar y planificar las actividades de animación de tal forma que permitan controlar los aforos y respetar la distancia mínima de seguridad entre personas.
- Se realizarán al aire libre siempre que sea posible y se evitará el intercambio de objetos.
- Desinfectar siempre el material utilizado en las actividades de animación después de cada uso.

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

En caso de que el huésped necesite que ingrese personal para fines de mantención, se recomienda:

- El personal de mantenimiento debe protegerse con los mismos medios de protección del personal de aseo.
- Una vez finalizada la asistencia o reparación, el personal desechará los elementos de protección personal y se lavará posteriormente las manos.
- Solicitar al cliente uso de mascarilla, mientras el personal de mantención se encuentre en la habitación.
- Evitar cualquier contacto físico.



Documento basado en los Protocolos de Prevención, elaborados por el Gobierno de Chile para disminuir el riesgo de contagio de COVID-19 en distintos sectores.

