

# Ficha de actuación en el lugar de trabajo para el sector turismo y alojamiento



## 1. MEDIDAS 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 Obligatorio 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**.
- 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.

# Ficha de actuación en el lugar de trabajo para el sector turismo y alojamiento



## 2. MEDIDAS DE AUTO CUIDADO



## 3. ENTRADA Y SALIDA DEL ESTABLECIMIENTO

- Identifica y acondiciona las rutas de ingreso y salida para evitar aglomeraciones. Si cuentas con 2 o más accesos, habilita uno para el ingreso y otro para la salida. Si cuentas con un solo acceso, demarca el sentido de circulación para evitar cruces entre clientes/turistas.
- Organiza y demarca 1 metro lineal de distancia en los lugares externos al local en que pudiesen formarse filas.

- Controla la temperatura corporal a trabajadores(as) y clientes/turistas, exige el uso de mascarillas, y solicita desinfección de manos disponiendo de estaciones de lavado de manos o, en su defecto, solución de alcohol al 70%.
- Dispone al ingreso de elementos de protección personal para la prevención del COVID-19 para tus trabajadores(as).
- Resguarda el acceso preferencial a personas mayores de 60 años, embarazadas, personas con discapacidad y enfermos crónicos.
- Habilita contenedores con tapa a la salida del establecimiento para disposición de desechos y elementos de protección personal utilizados durante la jornada.

# Ficha de actuación en el lugar de trabajo para el sector turismo y alojamiento



## 4. ÁREAS COMUNES

- Realiza una desinfección completa del establecimiento antes de la apertura.
- Organiza mesas, sillas y escritorios de forma que se pueda cumplir el distanciamiento de 1 metro.
- Limpia y desinfecta, al menos, permanentemente, o entre turnos si los hubiere, los espacios, superficies y elementos expuestos al flujo de personas (pisos, mesas, estantes, mamparas, teclados, terminales de pago, pantallas táctiles), los elementos de trabajo, y los espacios cerrados de uso comunitario (baños, ascensores, comedores, etc).
- Sigue el Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes<sup>1</sup> del Ministerio de Salud e informa, capacita y entrega los elementos de protección personal obligatorios a los trabajadores(as) que realizan estas tareas.
- Fija en lugares visibles de la empresa señalética de prevención y autocuidado, con énfasis en el uso obligatorio de mascarillas (trabajadores(as) en todo momento y clientes/turistas durante el tránsito en el local), lavado de manos y distanciamiento físico.
- Mantiene ambientes ventilados o asegura que el sistema de ventilación permita el recambio de aire al interior del establecimiento.
- Facilita las condiciones e implementos necesarios para asegurar la higienización de manos en áreas comunes.

- En el caso de los baños, el secado de mano debe evitar el uso de toallas de género y se recomienda habilitar infografía con el procedimiento correcto de lavado, junto con señalética para mantener el distanciamiento físico de 1 metro.
- Habilita, en la medida de lo posible, circuitos de circulación separados, en escaleras y en áreas comunes para evitar el cruce de personas y asegurar el distanciamiento físico.
- Restringe el uso de salones de actividades de esparcimiento, según lo dispuesto por la autoridad sanitaria.
- Establece un procedimiento permanente de limpieza y desinfección en las áreas infantiles o juegos de niños.



## 5. ATENCIÓN DE CLIENTES/ TURISTAS: CHECK-IN/ CHECK-OUT

- Programa y comunica a los clientes/turistas los días y horarios de atención. Si es posible, promueve un sistema de reservas previas mediante la página web, redes sociales o número telefónico, a fin de evitar aglomeraciones.
- Facilita el pre-registro de los clientes/turistas por medios digitales.
- Mantiene un registro de los clientes/turistas por al menos 30 días, de forma de contribuir a la trazabilidad.

# Ficha de actuación en el lugar de trabajo para el sector turismo y alojamiento



## 6. ATENCIÓN DE CLIENTES/TURISTAS: ASEO Y ALIMENTOS (COMEDORES, BARES, COCINAS)

- En el servicio de recepción y acogida, instala elementos de protección del personal, evita disponer de objetos manipulables (lápices, folletos, revistas, etc.) y procura que el personal que realice el servicio de transporte de equipaje cuente con elementos para la desinfección de asas y manillas, entre otros.
- Demarca la separación de al menos 1 metro de distancia frente a los mesones de atención y cajas de pago. En estos puntos, también prioriza la atención de personas identificadas como grupo de riesgo. Tras la manipulación de objetos entre el cliente/turista y el personal, dispone de alcohol gel para la desinfección de manos.
- Fomenta el pago sin contacto con tarjetas bancarias o con transferencias electrónicas y asegúrate de limpiar frecuentemente los artefactos electrónicos utilizados para el pago con tarjetas. En caso de pago en efectivo, si es posible, dispone de alcohol gel para la desinfección de manos del personal que atiende y de los clientes/turistas.

- Cuenta con las cantidades necesarias de insumos (mantelería, vajilla, ropa de cama, artículos de aseo) sanitizados para cubrir las necesidades máximas de ocupación.
- En el caso del aseo de dormitorios, evita la interacción entre el personal y los clientes/turistas. Procura que el personal ocupe de forma permanente mascarillas.
- Sigue el Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes<sup>2</sup> del Ministerio de Salud e informa, capacita y entrega los elementos de protección personal obligatorios a los trabajadores(as) que realizan estas tareas.
- En el caso de que se confirme un caso positivo de COVID de un cliente que haya realizado estadía en el lugar, sigue las instrucciones emanadas del Protocolo de Actuación de Lugares de Trabajo respecto a síntomas, casos sospechosos, casos confirmados y contacto estrecho. Asimismo, establece los protocolos pertinentes para la desinfección del dormitorio (no ingresar el carro de limpieza, utilizar elementos de protección personal, retiro e identificación de ropa de cama para lavandería, eliminación de todas las facilidades de aseo dispuestas para el cliente, entre otros).
- Cuando el establecimiento cuente con cafés y/o restaurantes, considera lo señalado por la autoridad sanitaria y la ficha de actuación en lugares de trabajo en Restaurantes, Cafés y otros lugares análogos<sup>3</sup>, publicada en la página web [www.pasoapasalaboral.cl](http://www.pasoapasalaboral.cl)

2

Disponible en:  
[https://cdn.digital.gob.cl/public\\_files/Campa%C3%B1as/Corona-Virus/documentos/paso-a-paso/Protocolo-Nacional\\_v2.pdf](https://cdn.digital.gob.cl/public_files/Campa%C3%B1as/Corona-Virus/documentos/paso-a-paso/Protocolo-Nacional_v2.pdf)

3

En etapas de cuarentena y transición, solo podrá estar disponible el "Servicio a la Habitación". Para las restantes etapas, se sigue lo establecido por la autoridad sanitaria respecto al aforo y lugar

# Ficha de actuación en el lugar de trabajo para el sector turismo y alojamiento



## 7. TRABAJADORES(AS)

- Organiza el trabajo, acordando y comunicando las acciones respecto a la reincorporación presencial, y del plan de prevención.
- Limita, si es posible, el número de personas con que el trabajador(a) tiene contacto durante la jornada.
- Establece y asegura el uso obligatorio de los elementos de protección personal específicos para la prevención del Covid-19.
- Incorpora dispensadores de solución de alcohol al 70% en distintos espacios del establecimiento, especialmente en lugares de alto flujo (libro de asistencia, reloj control, ascensores, comedores y otros) e incentiva el lavado de manos frecuente.
- Procura que la ropa de trabajo sea de uso personal dentro de las instalaciones de la empresa y que se lave diariamente.
- Evita las reuniones de trabajo dentro del establecimiento, favoreciendo vías telemáticas. En caso de no ser posible, asegura la ventilación y distanciamiento durante la reunión.
- Implementa horarios de almuerzo y/o colación diferidos para los trabajadores(as), asegurando el distanciamiento físico de 1 metro, procurando la ventilación frecuente de las instalaciones y su limpieza y desinfección entre turnos.
- Restringe el número de terceros externos que ingresan a la organización al mínimo indispensable. Si es posible, organiza los horarios de ingreso de terceros externos por bandas de manera de reducir la interacción con tus trabajadores(as) y clientes/turistas, y asegura la desinfección de las áreas de contacto.
- Capacita permanentemente a los trabajadores(as) en materia de higiene y prevención, riesgos de COVID-19, vías de transmisión, y síntomas.
- En el caso de trabajadores(as) que utilizan el transporte público, promueve y refuerza el uso obligatorio de mascarillas. Procura que los trabajadores(as) cambien sus mascarillas al llegar al establecimiento, disponiendo de mascarillas nuevas para el uso durante la jornada de trabajo.
- Sigue las instrucciones emanadas del Protocolo de Actuación de Lugares de Trabajo<sup>4</sup> respecto a síntomas, casos sospechosos, casos confirmados y contacto estrecho.
- Mantiene un diálogo permanente con los trabajadores(as), logrando acuerdos respecto de las medidas de prevención y la evaluación y actualización permanente de las mismas.
- Procura la participación del Comité Paritario de Higiene y Seguridad y del Departamento de Prevención de Riesgos, siempre que corresponda, en la verificación de las medidas preventivas para el COVID-19, en la capacitación a trabajadores(as) y en la difusión de las medidas a implementar.

# Ficha de actuación en el lugar de trabajo para el sector turismo y alojamiento



- A falta de Comité Paritario de Higiene y Seguridad o Departamento de Prevención de Riesgos, considera constituir un equipo bipartito de trabajo para definir las acciones preventivas y los responsables de su implementación, manteniendo el registro de las acciones realizadas.
- Actualiza el plan de emergencia y evacuación del lugar de trabajo considerando el aforo reducido y las eventuales nuevas vías de acceso, circulación y zonas de seguridad, evitando aglomeraciones.
- Procura incorporar las acciones preventivas en el reglamento interno y en el reglamento especial para empresas contratistas y subcontratistas como parte del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Respecto de empresas no obligadas a implementar este sistema, coordina los protocolos de prevención y vigila el cumplimiento de las medidas de higiene y seguridad.



## 8. CONSIDERACIONES

- Esta ficha se basa en los Protocolos Modo COVID de Vida (contenido en la Resolución Exenta N° 722 del 30 de agosto de 2020) y el Protocolo de Actuación en Lugares de Trabajo COVID-19, del Ministerio de Salud.
- De acuerdo al Instructivo de desplazamiento del Ministerio del Interior, los trabajadores(as) que residen en zonas en cuarentena deben contar con un permiso único colectivo para ejercer sus labores, de acuerdo a la excepcionalidad establecida en el inciso III del referido documento.
- Para información específica de Guías de Turismo, Agencias de Viaje y Tour Operadores, Turismo Rural, Camping, Enoturismo, Centros de Ski, MICE, Termas, Turismo Aventura y Municipios, remitirse a las "Guías de Buenas Prácticas" publicadas por el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) en la página web [www.sernatur.cl/protocolos/](http://www.sernatur.cl/protocolos/)