



PROTOCOLO GUIAS DE TURISMO COVID-19

Particularidades de la prestación

Antes de la prestación del servicio

- a) Solicitar a pasajeros o visitantes una Declaración Jurada de Salud sobre síntomas relacionados con COVID-19.
- b) En caso de que el servicio requiera el traslado o guiado en bus u otro tipo de vehículo terciarizado y ocupado con pasajeros provenientes de otros destinos, solicitar una declaración jurada a la empresa contratista que acredite que la unidad se higieniza adecuadamente y que los pasajeros no presentan síntomas compatibles con COVID-19.
- c) Se sugiere recomendar a personas consideradas como grupos de riesgo, no participar en las distintas actividades guiadas o considerar la posibilidad de establecer horarios o salidas particulares.
- d) Informar la política de cancelación o reprogramación de la prestación del servicio ante la presencia de síntomas compatibles con la enfermedad COVID-19.
- e) Se sugiere recomendar que cada visitante lleve su propio equipo y elementos personales para la realización de la actividad. En caso de ser provistos por el guía o empresa, asegurar su correcta desinfección.
- f) Establecer e informar, preferentemente a través de cualquier medio digital, puntos de encuentro externos a fin de evitar aglomeraciones en sectores de arribo de pasajeros, recepción de hoteles, entre otros. Asegurarse, a través de una lista de verificación, que se cuenta con todos los elementos de seguridad y protección personal necesarios para el desarrollo de la actividad y la prevención de contagio de COVID-19.
- g) Disponer de un botiquín básico de primeros auxilios como parte del equipo personal del guía.
- h) Planificar las paradas técnicas en lugares previamente relevados que hayan evidenciado una adecuada higiene de las instalaciones.
- i) Conocer la responsabilidad y el rol asignado en el comité de crisis conformado, que permita garantizar el cumplimiento del protocolo a seguir.
- j) Estipular, en conjunto con la empresa, el control de la temperatura de pasajeros o visitantes, previo al inicio de una excursión o visita guiada, establecer e informar quién será la persona responsable de controlarla.

Durante la prestación del servicio

Consideraciones generales

- a) Evitar la entrega de material impreso.
- b) En caso de ofrecer información impresa, procurar que la documentación se encuentre plastificada, y sea de fácil limpieza y desinfección o de un solo uso.
- c) En caso de recibir pasajeros en aeropuertos o terminales de ómnibus, procurar realizar las presentaciones formales y la rutina de bienvenida fuera de las instalaciones y previo a subir al transporte.
- d) En las actividades que incluyan servicio de pick-up en alojamientos, esperar al pasajero afuera de las instalaciones.
- e) Controlar que cada pasajero realice el uso correcto de sus elementos de protección



MINISTERIO DE CULTURA Y TURISMO

Protocolos de Actividades Turísticas

- personal, durante toda la actividad.
- f) Establecer y cumplir una agenda estricta de horarios y duración de cada tour y/o visita guiada.
 - g) En la medida que el servicio lo permita, realizar las reseñas y descripciones de atractivos y monumentos turísticos en espacios abiertos, minimizando los tiempos dentro de museos, iglesias o sitios cerrados.
 - h) Evitar la aglomeración de pasajeros o visitantes en los sectores y puntos críticos de los atractivos turísticos, como boleterías, miradores, pasarelas, sanitarios, entre otros.
 - i) En caso de servicios guiados que contemplen el desplazamiento por senderos o lugares estrechos, circular por el lado derecho y procurar las paradas en lugares amplios, no en zonas de circulación, evitando el encuentro con otros grupos.
 - j) Realizar una correcta y constante desinfección de las herramientas y elementos de trabajo.
 - k) Contar, en todo momento, con los teléfonos de contacto del servicio sanitario local y los números de emergencia.
 - l) En caso de detectar síntomas sospechosos de COVID-19 en un pasajero, una vez iniciada la excursión, seguir las instrucciones conforme lo establece el Ministerio de Salud: detener la actividad, aislar a la persona del resto del grupo, a una distancia no menor de 2 metros, contactar a las autoridades sanitarias locales para su evaluación, dar aviso a la agencia de viajes o empresa transportista y esperar instrucciones para continuar con la actividad. Estas consideraciones también rigen en caso que quien presente síntomas sea el guía o el conductor de la unidad de transporte.

Visitas guiadas en museos, centros de interpretación y/o áreas naturales protegidas

- a) Establecer reservas previas con horarios escalonados.
- b) Definir el cupo máximo por visita y por sala o sector y hacer cumplir la distancia social establecida.
- c) Planificar y organizar el recorrido de forma coordinada con otros/as guías del sitio, a fin de evitar la aglomeración de personas en un mismo espacio.

Servicios que requieran desplazamiento en bus u otro tipo de vehículo

- a) Establecer puntos de ascenso y descenso de pasajeros y pasajeras, en espacios o sectores poco concurridos.
- b) Indicar previamente el asiento asignado a cada pasajero/a, de manera que permita cumplir con la distancia social establecida, e informar y verificar que se cumplan las medidas de higiene pertinentes. En caso de proveer alcohol en gel, evitar la manipulación masiva del dispensador suministrándolo personalmente a cada pasajero/a al ingreso de la unidad.
- c) Verificar que la climatización de la unidad oscile en una temperatura ambiente entre 23º - 26º C, asegurando una suficiente renovación del aire. Realizar la limpieza de los filtros en forma frecuente. En lo posible, ventilar naturalmente la unidad.
- d) Procurar la utilización de micrófonos de uso exclusivamente personal. En caso que indefectiblemente se deba compartir su uso, utilizar cobertores descartables o papel film que permitan realizar una correcta desinfección, antes y después de cada manipulación.
- e) Siempre que las condiciones climáticas lo permitan, guiar y abordar las descripciones de los atractivos turísticos principalmente fuera del bus o del vehículo utilizado, estableciendo para ello paradas o puntos específicos. En caso contrario, extremar las medidas de seguridad, verificando que cada pasajero/a tenga colocado su cinturón de seguridad y su protección



MINISTERIO DE CULTURA Y TURISMO

Protocolos de Actividades Turísticas

respiratoria esta recomendación rige también para el/la conductor/ a y guía, guiar mirando hacia adelante y procurar utilizar pantalla protectora.

- f) En caso de excursiones de más de 2 horas de duración, reforzar dentro del bus las medidas de limpieza y desinfección, ventilándolo de manera recurrente y realizando una frecuente desinfección de manos.
- g) En el bus o vehículo de transporte, acomodar /sentar a los pasajeros manteniendo la distancia social indicada.

Después de la prestación del servicio

- a) Recomendar a pasajeros o visitantes el lavado de la ropa, por lo menos a 40º C, y la desinfección de las pertenencias personales utilizadas durante el recorrido. Desechar las bolsas de residuos personales correctamente cerradas en los lugares habilitados para tal fin.
- b) Desinfectar el micrófono y guardarlo en un lugar seguro.
- c) Revisar que no haya quedado ningún elemento u objeto perteneciente a los/as pasajeros/as o visitante. En caso de encontrar alguna pertenencia olvidada, colocarla en una bolsa para ser entregada posteriormente a la agencia, oficina del operador u hotel. Una vez finalizada la revisión, proceder inmediatamente a la higiene de manos.
- d) Entregar en la agencia de viajes u oficina del operador que provea la excursión, la lista con los nombres y apellidos de los/as pasajeros/as que participaron de la actividad, junto con las declaraciones juradas de cada uno/a.
- e) Informar y dejar registrado cualquier incidente relacionado con COVID-19 que se diera durante la excursión o visita guiada.
- f) Facilitar y promover la utilización de medios digitales tales como códigos QR que redirijan a una encuesta o planilla en la nube, Google Maps, redes sociales, entre otros.
- g) En caso de contar con libro de visitas físico, considerar la posibilidad de reemplazarlo por una versión digital. En caso contrario, incentivar el uso de bolígrafo personal, desestimando la colocación de bolígrafos de uso compartido.