

Protocolo de Seguridad "COVID 19" para Agencias de Viajes y Transporte de la Región de Magallanes y Antártica Chilena



I. Objetivo General

Implementar y aplicar un protocolo de control y seguridad que permita la atención, tránsito de los pasajeros y turistas de manera segura en la región y con ello contribuira la reactivación de la industria del turismo en Patagonia.

II. Objetivos Específicos

- A. Identificar al pasajero y su entorno cercano, por medio de una ficha médica.
- B. Difundir los protocolos y educar a los clientes, sobre los procedimientos decomportamiento en el tiempo que dure su viaje.
- C. Entregar protocolos de seguridad en agencia de viajes, hoteles y hostales, medios de transporte y atractivos turísticos.
- Realizar un seguimiento a los pasajeros, de al menos de 7 días, desde que sehaya terminado el servicio.

III. DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL TURISMO EN MAGALLANES

La actividad productiva del turismo en la región está entre las tres más importantes en la producción de bienes y servicios y uno de los sectores que más aporta al empleo en la región. Desde el inicio de la Emergencia Sanitaría producto del COVID 19, uno de los sectores más afectados a nivel mundial ha sido el turismo, en Chile y en particular la región de Magallanes y de Antártica Chilena, se ha visto fuertemente afectada, cayendo a cero la demanda de pasajeros.



En la actualidad no existen antecedentes suficientes que permitan proyectar una fecha de término de esta pandemia, ni tampoco podemos predecir lo que pasará en los próximos meses y años. Esta situación de incerteza probablemente se amplificará en el tiempo, donde la recuperación para el sector turismo, será lenta y de muy difícil recuperación de su demanda y ésta reaccionará en el período posterior crisis, dado que es un hecho que el deterioro económico de los países influirá en la recuperación de la demanda turística.

En la Región de Magallanes y de la Antártica Chilena la afectación del sector turístico llega a más de mil empresas y cerca de diez mil empleos directos e indirectos, por lo tanto, se requiere trabajar en la recuperación del sector, con un esfuerzo coordinado entre las empresas para implementar protocolos y procedimientos estandarizados.

RUBRO EMPRESAS	TOTAL REGISTRADAS	TOTAL CON PATENTE ACTIVA
Alojamiento	491	14
Restaurantes y similares	103	11
Agencias de Viajes	66	14
Transporte Marítimo	12	2
Transporte Aéreo	2	-
Arriendo de Vehículos	34	1
Turismo Aventura	162	14
Servicios Esparcimiento	8	1
Servicios de Artesanía	61	3
TOTAL	939	60



IV. TRAZABILIDAD

Uno de los grandes desafíos y objetivos es conocer el entorno del cliente y el recorrido que empleará para llegar a nuestra región y su ruta de retorno, con ello podremos identificar posibles contactos estrechos en caso de un contagio e informar al Servicio de Salud.





V. PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE UN ACASO SOSPECHOSO

Primero debe informarse a la SEREMI de salud local al número (61) 229 1300 o al 6003607777, posteriormente se debe aislar el paciente, el cual será trasladado y atendido en un centro asistencial.

Además, si el pasajero corresponde a una empresa, debe informarse a la personaresponsable o a recursos humanos.

VI. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE PUBLICO EN AGENCIA DE VIAJES

La empresa ha implementado sistemas de atención de clientes y venta online, sin embargo, para las personas que requieran atención directa y presencial disponemos de nuestra oficina comercial, (*Ver* https://gopatagoniachile.cl/contacto/), habilitada con una distribución e higiene de los espacios para una atención segura.

Se establecen 2 módulos de atención, de 2 personas cada una y además un área de espera de 2 personas adicionales, teniendo la capacidad máxima de 6 pasajeros de forma simultánea, señalizado con gráfica para cada procedimiento.





1. **TERMOMETRO** Y **PEDILUVIOS:**Satirizantes de pies, con una solución de amonio cuaternario, ubicado en el acceso a la oficina y toma de temperatura.





 ACRILICOS EN ESCRITORIO: Se instalarán acrílicos, y se establecerá una distancia mínima de 1 metro entre cliente y vendedor



3. **ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL:** Se dispondrá de Guantes, Mascarillas y Alcohol Gel.









VII. PROCEDIMIENTOS EN MEDIOS DE TRANSPORTE

Los procedimientos que se han adoptado, para mantener higienizado los vehículos de transporte, son los siguiente:

- **1. Limpieza y Desinfección:** Se utilizarán los elementos tradicionales de limpieza, para el lavado interior y exterior y luego a aplicará una solución de amonio cuaternario, tanto en el interior como exterior de los móviles.
- **2. Ozonización Interior:** Los equipos generadores de ozono, se utilizan para espacios interiores, el cual elimina del aire y superficies, bacterias hongos y virus. Se aplicará una desinfección general interior de cada vehículo, al término de cada servicio.
- **3. Elementos de Protección Personal:** Los móviles contarán con dispensadores de alcohol gel, mascarillas quirúrgicas y guantes de látex, los cuales estarán disponibles para para los pasajeros.
- **4. Distanciamiento Físico:** Se limitará el número de pasajeros en los minibuses, para los minibuses de 16 pasajeros se reducirá a solo 9 pasajeros, y los de 7 a 5 pasajeros, dejando el asiento del centro sin ocupar para mantener la distancia física.





VIII. PROCEDIMIENTOS DE INGRESO Y DESPLAZAMIENTOS EN PARQUES NACIONALES, RESERVAS Y SITIOS HISTÓRICOS

Los procedimientos que se han adoptado, para el desplazamiento en atractivosturísticos, son los siguiente:

- 1. USO OBLIGATORIO DE MASCARILLAS: Será de uso obligatorio el tapaboca o mascarilla, al interior de los móviles, el uso de mascarilla en los desplazamientos en senderos no será obligatorio, mientras se mantenga el distanciamiento físico de un metro. La empresa dispondrá de guantes y mascarillas quirúrgicas en los vehículos.
- **2. PAGO DE ENTRADAS EN PARQUE NACIONALES:** La empresa dispondrá de las entradas, compradas con anterioridad, las que serán entregadas a los guardaparques junto a una lista de pasajeros, de esta manera evitamos las aglomeraciones a las porterías.
- **3. DESPLAZAMIENTOS EN SENDEROS:** El guía definirá el modo de los desplazamientos, teniendo en consideración el cumplimiento de las medidas generales de distanciamiento físico, al igual que las paradas en lo miradores.
- **4. ENTREGA DE INFORMACIÓN:** Se establece que se priorizará la entrega de información técnica de los atractivos, dentro del móvil, utilizando micrófonos.





IX. MEDIDAS BASICAS DE PROTECCIÓN

- Lávese las manos con frecuencia con un desinfectante de manos a base de alcohol o con agua y jabón.
- Adopte medidas de higiene respiratoria
- Al toser o estornudar, cúbrase la boca y la nariz con el codo flexionado o con un pañuelo; tire el pañuelo inmediatamente y lávese las manos con un desinfectante de manos a base de alcohol, o con agua y jabón.
- Mantenga el distanciamiento social
- Mantenga al menos 1 metro (3 pies) de distancia entre usted y las demás personas, particularmente aquellas que tosan, estornuden y tengan fiebre.
- Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca
- Si tiene fiebre, tos y dificultad para respirar, solicite atención médica a tiempo.
- Manténgase informado y siga las recomendaciones de los profesionales sanitarios



X. BIBLIOGRAFÍA

- OMS, https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/myth-busters
- MINSAL, Infografías, incluidas en protocolos de autocuidado 2020, (ver: https://www.gob.cl/coronavirus/autocuidado/)
- MINSAL, "Recomendaciones de actuación en los lugares de trabajo en el contexto COVID-19
- Protocolo CONAF





