



**SANTIAGO, 8 de junio de 2020**

---

## **PROTOCOLO GENERAL DE MANEJO Y PREVENCIÓN ANTE COVID-19 EN EL SECTOR TURISMO Y ALOJAMIENTO**

---

### **1. INTRODUCCIÓN**

El turismo representa una importante actividad económica en Chile. El actual contexto de la pandemia por COVID-19 obliga a establecer protocolos de manejo y prevención de contagio, a fin de lograr una reactivación de los servicios turísticos segura y sostenida. Por ello, el comité compuesto por la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo han elaborado este protocolo, a fin de apoyar el logro de dicho objetivo.

Para la elaboración de este protocolo se han seguido las diferentes instrucciones y recomendaciones elaboradas por el Ministerio de Salud de Chile.

Se trata de un documento “abierto” al que se irán incorporando nuevas informaciones, recomendaciones o instrucciones en función de la evolución y/o eventual expansión del virus.

### **2. OBJETIVO**

El presente protocolo tiene por objeto dar a conocer recomendaciones a implementar en los Prestadores de Servicios Turísticos para la prevención y manejo

del contagio del COVID 19, tanto de los trabajadores como de los turistas que visitan Chile, en línea con las instrucciones y recomendaciones elaboradas por el Ministerio de Salud de Chile.

La Subsecretaria de Turismo hará llegar este documento a todos los gremios, asociaciones, organizaciones y trabajadores turísticos para la implementación de estas recomendaciones y complementar el documento ya enviado de EAT (Establecimientos de Alojamiento Turístico).

Se trata de un documento “abierto” al que se irán incorporando nuevas informaciones, recomendaciones o instrucciones en función de la evolución y/o eventual expansión del virus.

### **3. ALCANCE**

El protocolo establece recomendaciones para prevenir y disminuir el riesgo de contagio de COVID-19 para el sector turismo, así como el manejo de un caso sintomático o un caso confirmado de contagio.

En relación a medidas de manejo de un caso sintomático o confirmado de COVID-19, el Ministerio de Salud de Chile ha establecido el procedimiento a seguir en estos casos en el Oficio Ordinario N°1086, “*Recomendaciones de Actuación en los Lugares de Trabajo en el Contexto COVID-19*”, disponible en: <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/04/Recomendaciones-de-actuacion-en-lugares-de-trabajo.pdf>

El protocolo de manejo y prevención ante COVID-19 se actualizará si la autoridad sanitaria determina nuevas medidas obligatorias de manejo.

### **4. TERMINOS Y DEFINICIONES**

- **Coronavirus Covid19:** El Nuevo Coronavirus COVID-19 es una cepa de la familia de coronavirus que no se había identificado previamente en humanos. Es el nombre definitivo otorgado por la OMS. Los coronavirus son causantes de enfermedades que van desde el resfriado común hasta enfermedades

más graves, como Insuficiencia Respiratoria Aguda Grave. (Fuente: <https://www.gob.cl/coronavirus/>)

- **Plan de Acción Coronavirus:** El Gobierno de Chile, a través del Ministerio de salud, ha establecido el Plan de Acción Coronavirus el cual establece las acciones de actuación. Este plan establece las medidas preventivas de contagio de Coronavirus. Para más información e infografías acceder a: <https://www.gob.cl/coronavirus/>

## 5. MEDIDAS DE GESTIÓN

### 5.1 RECOMENDACIONES GENERALES A LOS EQUIPOS DE TRABAJO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS

- **Designar un Coordinador:** Es fundamental designar a un coordinador y/o grupo de trabajo que defina roles y responsabilidades de cada miembro del personal de la empresa, tanto respecto a las comunicaciones internas, como con respecto al contacto directo con el asistente, para la preparación e implementación de este protocolo. Este coordinador y/o grupo de trabajo tienen que garantizar que se comunique entre sus trabajadores y asistentes, sin excepción, toda la información disponible relacionada con el COVID-19. Todas las acciones relacionadas con la gestión de la crisis sanitaria deben ser gestionadas por el coordinador y/o el grupo de trabajo, desde la implantación de medidas preventivas hasta las políticas de comunicación con prensa, empleados, clientes, proveedores y agencias de viajes. El coordinador garantizará la provisión de equipos de protección personal de mascarillas, guantes, delantales, y otros insumos como alcohol gel, papel toalla, jabón, que puedan ser requeridos.
- **Disponibilidad de recursos:** se debe asegurar el abastecimiento de materiales de limpieza e insumos de prevención, limpieza e higiene suficientes para resguardar la salud de trabajadores y clientes.

- **Registro de acciones:** se recomienda llevar a cabo un libro o agenda de registro de acciones que se tomen, especificando la fecha, la hora, las personas responsables, etc., y guardar toda la documentación que pueda generarse: partes de limpieza, controles externos de mantenimiento, bajas laborales, etc.
- **Capacitaciones:** Realizar capacitación a todos los trabajadores, en que 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 capacitados.
- **Funciones:** Asignar personal para implementar y monitorear las medidas de prevención y manejo. Por ejemplo, personal para controlar la entrada al establecimiento, personal para limpieza permanente, personal con función de asegurar que siempre haya agua limpia, alcohol u alcohol gel, contenedores de basura con tapa, que se resguarde el distanciamiento y uso de mascarillas, llevar registro de trabajadores capacitados, de implementación continua de medidas de higiene, etc.
- **Información:** Difusión constante y clara de las medidas de prevención y de control de acuerdo con las instrucciones impartidas por la autoridad sanitaria.
- **Operativos:** Realizar operativos de simulación para evaluar implementación de medidas en los equipos, y corregir falencias en las prácticas implementadas.
- **Comunicación:** Se deberá mantener una comunicación permanente entre la administración y los trabajadores, a fin de que todos conozcan las medidas de prevención que deben seguir, sus mejoras, cómo comunicar medidas a clientes, etc., así como establecer canales de comunicación claros para

reportar incidentes que puedan surgir en la implementación de medidas de prevención y manejo e ir mejorando permanentemente los planes.

## 5.2. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Es importante definir la política de comunicación y flujos de información. Ante cualquier situación que afecte al sector en el contexto de la actual situación epidémica por coronavirus COVID-19, debe definirse, a través del coordinador y/o grupo de personas, una política clara y coordinada de información a los diferentes estamentos implicados, así como un portavoz único para cada estamento: medios de comunicación y sociales, autoridades sanitarias, clientes, agencias y empleados.

Criterios para el manejo de la información:

- **Comunicar desde el principio:** El anuncio temprano de un caso de contagio es la mejor estrategia y contribuye a la contención en una situación donde cada día cuenta.
- **Transparencia en la entrega de la información:** En general, una mayor transparencia provoca mayor confianza. La transparencia también tiene límites, como son los datos confidenciales de pacientes o empresas, que no se harán públicos por razones éticas y legales.
- **Respetar la preocupación de la población:** Hoy en día, la comunicación eficaz de riesgos se considera como un diálogo entre expertos técnicos y el público. La comunicación de un caso de contagio funciona mejor cuando se consideran las opiniones de todos los sectores implicados.
- **Planificación:** La planificación la información debe ser parte importante de la gestión del caso de contagio desde el principio.

## 5.3 MEDIDAS DE DIFUSIÓN

Debe mantenerse en un lugar visible infografía con información sobre:

- Qué es el Covid –19, sus síntomas, formas de prevención y medidas de higiene.

✓ Síntomas:

- Fiebre sobre los 37,8 grados o más
- Tos
- Dolor de garganta al comer o tragar fluidos
- Mialgias o dolores musculares
- Dificultad para respirar
- Dolor torácico
- Pérdida brusca de olfato o gusto
- Diarrea
- Cefalea o dolor de cabeza
- Calofríos

• Medidas de autocuidado:

- ✓ Cubrir nariz y boca con el antebrazo al toser o estornudar.
- ✓ Lavado frecuente de manos con agua y jabón por 20 segundos, o en su defecto, uso de alcohol o alcohol gel disponible.
- ✓ Saludo sin contacto físico y con distanciamiento.
- ✓ Uso obligatorio de mascarilla para asistentes, trabajadores y clientes cuando así lo exija la autoridad sanitaria.
- ✓ Evitar tocarse la cara.





En aquellos establecimientos que cuenten con página web y redes sociales, deberán publicar esta información en ellas.

- Medidas de higiene en servicios higiénicos: Habilitar infografía en servicios higiénicos con el procedimiento correcto del lavado de manos.

- ✓ Lavado frecuente de manos (lavado con agua y jabón por lo menos 20 segundos, o soluciones alcohólicas):
  - Primero mojar las manos con agua.
  - Aplicar el jabón y frotar las manos limpiando entre los dedos y bajo las uñas.
  - Aclarar con abundante agua corriente.
  - Secar las manos con una toalla de papel desechable.
  - Cerrar la llave con la propia toalla de papel desechable.
  - Tirar el papel desechable a un basurero con tapa de pedal y, si es posible, con bolsa de plástico, y cerrar el basurero.

Todas estas medidas de difusión deberán estar disponibles en las páginas web y redes sociales de los establecimientos que cuenten con ellas.

**¿Cuáles son las recomendaciones generales para el COVID-19?**

	Lavado frecuente de manos.		Evitar saludar con la mano o dar besos.
	Estornudar o toser con el antebrazo o en pañuelo desechable.		Mantener ambientes limpios y ventilados.
	Mantener distancia social de un metro.		Estar alerta a los síntomas del COVID-19: fiebre sobre 37,8°, tos, dificultad respiratoria, dolor de garganta, dolor muscular, dolor de cabeza.
	Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.		En caso de dificultad respiratoria acudir a un servicio de urgencia, de lo contrario llamar a SALUD RESPONDE.
	No compartir artículos de higiene ni de alimentación.		

## **6. 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.

### **6.1 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<sup>1</sup>*” 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 renovación de aire suficiente en el establecimiento.

Una vez en funcionamiento, se deberá tomar en consideración lo siguiente:

#### **I. Respetto 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 accesos principales.
- Promover sistema de reservas previas mediante sus páginas web, redes sociales o número telefónico, a fin de evitar aglomeraciones.

---

<sup>1</sup> Para mayor información sobre el Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes COVID-19 visitar: <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/03/PROTOCOLO-DE-LIMPIEZA-Y-DESINFECCION-DE-AMBIENTES-COVID-19.pdf>



- 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.

## **II. Respetto 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 los clientes/turistas como de los trabajadores.
- Evitar el intercambio de material impresos (revistas, folletos, tarjetas de presentación, etc.) que faciliten la transmisión.
- Debe siempre reforzarse la comunicación de las medidas básicas de prevención sanitaria.

## **III. Respetto 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, llevando a cabo 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*”<sup>2</sup>, 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 tales 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, lavabos, 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 productos certificados o una higienización profesional, 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 15mL.

---

<sup>2</sup> Disponible en: <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/03/PROTOCOLO-DE-LIMPIEZA-Y-DESINFECCION-DE-AMBIENTES-COVID-19.pdf>

- En superficies que no se pueda utilizar cloro se utilizara 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 debe sacudirse 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 que cumple con estos 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. Se debe revisar el sistema de aire acondicionado y 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.

#### **IV. Respeto de los Servicios Sanitarios**

Todos los baños del establecimiento deben disponer de:

- Inodoros con tapas, 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.

#### **V. Respeto 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 los trabajadores.
- El uso de mascarillas será obligatorio y lavado de manos debe ser 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.

- Se deberá establecer un procedimiento de desinfección de la vajilla. Los platos, cubiertos y demás utensilios idealmente deberán lavarse en máquinas lavavajillas, comprobando el funcionamiento de estos, 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 deberá ser profundo cumplimiento con las temperaturas definidas para el correcto lavado y el secado deberá hacerse con papel absorbente desechable.
- Limpiar y desinfectar los desagües de la cocina y elementos con grasa.
- Inspecciones diarias por parte del encargado 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.

## **6.2 MEDIDAS RELATIVAS A TRABAJADORES**

- Se sugieren las siguientes medidas a fin de evitar aglomeraciones y asegurar medidas de distanciamiento social de trabajadores:
  - ✓ Convenir la distribución de la jornada en diversos turnos, con el fin de evitar aglomeraciones y limitar la cantidad de trabajadores que compartan un mismo espacio<sup>3</sup>.
  - ✓ Evaluar sistemas de turnos entre grupos de trabajadores evitando interacción entre grupos (ej. sistemas de trabajo 14x14).
  - ✓ Flexibilizar horarios o celebrar pactos sobre horarios diferidos de ingreso y salida de los trabajadores, con el objeto de evitar aglomeraciones y/o adaptarse a la disponibilidad de transporte público.<sup>4</sup>
  - ✓ Evaluar formas de traslado de trabajadores que puedan maximizar medidas de prevención y entregar insumos de prevención para traslado, como mascarillas y alcohol gel.

---

<sup>3</sup> Medida autorizada expresamente por Dictamen N. 1.239

<sup>4</sup> Medida autorizada expresamente por Dictamen N. 1.239/005 de la Dirección del Trabajo, de Fecha 19 de marzo de 2020 (en adelante, Dictamen N. 1.239).

- ✓ 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 uniformes de recambio en caso de que sea necesario.
- Llevar a cabo un protocolo de limpieza personal de trabajadores al ingresar al establecimiento, consistente en lo siguiente:
  - ✓ Si es posible, cada trabajador deberá llevar un cambio de ropa o muda, de manera de 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 trabajadores. Se recomienda que cada trabajador pueda guardar diariamente sus pertenencias en una bolsa o casillero personal.
  - ✓ Al llegar al establecimiento el trabajador deberá lavarse las manos inmediatamente con agua y jabón por a lo menos 20 segundos.

- ✓ Las mascarillas con que lleguen los trabajadores, si son desechables, deberán 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 deberá guardarla en una bolsa plástica, la que se mantendrá durante toda la jornada en su casillero, debiendo utilizar una mascarilla nueva durante su 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 deberá llevar un cambio de ropa o muda, de manera de que al llegar al establecimiento se cambie la ropa con la que ingresó. En caso contrario, el trabajador deberá ponerse un delantal o uniforme, el que deberá quedar en el local al término de cada turno para evitar contacto con el exterior.
  - ✓ Los uniformes o ropa de trabajo deben lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado completos entre 60-90 °C.

### **6.3 MEDIDAS RELATIVAS A LOS TURISTAS**

- Informar a los turistas de las prácticas que viene implementando el establecimiento para reducir posibles 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, las direcciones y los medios de transportes que podrían prestar el servicio, en caso que los clientes requieran orientación.

- Se deberá medir la temperatura de los turistas con termómetro infrarrojo y/o hacer una revisión visual de su estado de salud.
- Procedencia de los turistas: 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 descritos anteriormente), 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.

#### **6.4 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 ser llenada a la llegada del proveedor.
- En caso de interacción con empresas externas, hay que asegurar que en la interacción 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 ser 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 a los criterios establecidos en este protocolo.

### **7. MEDIDAS ESPECÍFICAS PARA LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS**

#### **7.1 SERVICIO DE RECEPCION Y ACOGIDA**

- Debe determinarse el aforo máximo de la zona de recepción y establecer las medidas necesarias para asegurar el distanciamiento social exigido entre clientes y empleados. 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.
- Los mostradores deben limpiarse y desinfectarse varias veces en el día, considerando la mayor o menor afluencia de clientes.
- Debe evitarse la disponibilidad de objetos manipulables como lápices, folletos, revistas, etc.
- Debe fomentarse el pago sin contacto, con tarjetas bancarias o transferencias electrónicas y debe desinfectarse el POS tras cada uso en el que exista 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 de trabajo, como por ejemplo auriculares.
- Se recomienda la colocación 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, debe evitarse el servicio de valet parking.

## **7.2 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<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Disponible en la página web del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Además, se establecen las siguientes recomendaciones específicas para cafés y restaurantes en establecimientos de alojamiento turístico.

#### **I. Tipología del Servicio**

- Se recomienda eliminar los buffets y servir el desayuno directamente en las mesas del comedor o cafetería debidamente distanciadas. En el caso de que no se pueda eliminar la tipología buffet, se deben 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.
- Se recomienda 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.
- Se debe evitar la manipulación de los alimentos directamente por los clientes y minimizar el autoservicio.
- Se recomienda el uso de guantes a 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 camarero, si entra en la habitación, debe hacer uso de guantes al acceder a la misma tanto para servir como para retirar el servicio. Además:
  - ✓ El camarero debe portar mascarilla
  - ✓ Todo el material de vajilla (incluidas bandejas y campanas cubreplatos) se higienizará en el lavavajillas.
  - ✓ Se debe definir un protocolo de retirada de los residuos, del que se informará al cliente.

## II. 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.
  - ✓ Los manteles y servilletas deben ser lavados de forma industrial, aumentando la frecuencia del cambio de manteles y servilletas.
- Salones
  - ✓ Hay que ventilar después de cada servicio los salones y comedores abriendo las ventanas.
  - ✓ Después de cada servicio, se debería 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.

### 7.3 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.
- Se recomienda que papelera 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.
- Se 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.

## **7.4 ZONAS DE USO COMÚN**

### **I. Requisitos Generales**

- El hotel deberá determinar los aforos de los distintos espacios comunes.
- El hotel debe 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 disponer en su interior de doble bolsa interior.
- Debe velarse porque los clientes respeten siempre la distancia mínima social de a lo menos un metro y cumplan las demás medida de autocuidado.
- Cerrar/eliminar áreas infantiles y juegos de niños.

### **II. Gimnasios**

- Se debe definir el aforo de la instalación de forma de que se asegure 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.
- Se debe 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 impartidas.
- Deben ventilarse las salas de clases varias veces al día.

- Se deben 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).

### **III. Ascensores**

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

### **IV. 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 área exclusiva para entrega de toallas limpias y colocación de un contenedor exclusivo para depósito de toallas sucias.
- Las toallas para la piscina deben entregarse al cliente en bolsas plásticas selladas, y se debe solicitar al cliente que las usadas las deje 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.
- Colocación de señalización de sana distancia en puntos estratégicos.
- Debe desinfectarse especialmente objetos de uso común como mesas y sillas. Limpiar reposeras después de cada uso.

## **7.5 ACTIVIDADES DE ANIMACION**

- 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.
- Se realizarán al aire libre siempre que sea posible y se evitará el intercambio de objetos.
- Siempre debe desinfectarse el material utilizado en las actividades de animación después de cada uso.

## **8. 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.

## **9. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE HUESPEDES EN CUARENTENA**

Se recomiendan las siguientes medidas respecto de huéspedes que estén cumpliendo cuarentena personal por haber ingresado al país, ser caso confirmado, estar esperando resultados de un examen u otras que determine la autoridad sanitaria.

- Si se tiene sospecha fundada de que una persona alojada pueda estar afectada de Covid-19 es conveniente, en primer lugar:
  - ✓ Aislar a dicha persona en su habitación. En lo posible, designar un área exclusiva al interior del hotel (piso, ala, zona), donde pernoctarán pacientes positivos o sospechosos.
  - ✓ Que la recepción lo asesore en el contacto con la autoridad sanitaria y/o servicio de salud.
  - ✓ Que la recepción lo asesore a gestionar un traslado seguro de ser necesario. En caso de que el cliente se niegue, el alojamiento turístico debe comunicarlo al servicio sanitario para que puedan adoptar las medidas correspondientes.
- La autoridad sanitaria procederá a identificar los contactos estrechos e indicar las personas a quienes les corresponderá una cuarentena obligatoria.
- El costo de la estadía durante el tiempo que se mantenga el aislamiento debe ser financiado por cada visitante.

## **10. PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA EN ESTABLECIMIENTOS CON UN CASO CONFIRMADO**

- Deben revisarse los programas de limpieza y desinfección de todos los espacios para asegurar que el proceso de desinfección de superficies potencialmente contaminadas (todo lo que las personas tocan de forma rutinaria: botones, manillas, puerta, barandillas, mostradores, griferías, etc.) se realiza de forma adecuada y con la mayor frecuencia posible, de acuerdo a las indicaciones ya señaladas.

- Cuando se realice el aseo de habitaciones con casos sospechosos o confirmados, se debe utilizar utensilios exclusivos para dichas habitaciones, a fin de evitar riesgos de contaminación cruzada.
- Medidas de protección individual desechables para trabajadores que limpian cada habitación.
  - ✓ Debe disponerse de mascarillas quirúrgicas, guantes desechables, escudos faciales y cambio de uniforme para limpieza de cada habitación de un cliente con contagio confirmado.
  - ✓ Ventilar/airear espacios comunes y habitaciones con la mayor frecuencia posible.
  - ✓ Se recomienda disponer de vasos desechables para el aseo/enjuague bucal y contar con gel desinfectante en las habitaciones con clientes que sean casos confirmados.
- Todo el personal del hotel que tenga que acceder por alguna situación excepcional a una habitación cuando esté presente el cliente, deberá llevar mascarillas y elementos de protección personal adicionales tales como escudo facial (sobre la mascarilla), guantes y trajes de protección, lavarse o desinfectarse adecuadamente las manos al entrar y al salir y mantener una distancia de al menos un metro y medio del cliente, asegurándose que éste último lleve puesta su mascarilla, haya ventilado el lugar previamente y evitando cualquier contacto (si la habitación tiene baño, en la medida que su salud lo permita el cliente deberá permanecer en su interior).
- No se debe meter el carro de limpieza en la habitación.
- Retirar la ropa de cama y las toallas y ponerlas en una bolsa identificada y herméticamente cerrada hasta el momento de lavarlas, advirtiendo de ello al personal de lavandería para su manipulación higiénica (no sacudir la ropa sucia y evitar el contacto directo con la piel). Lavar a máquina a 60° – 90°C con detergente ordinario.
- El material desechable utilizado por la persona enferma (pañuelos, mascarillas, vasos, etc.) se eliminará mediante su introducción en una bolsa



de plástico que cierre herméticamente y se desechará en basurero con tapa cerrada.

- Cuando el cliente abandone definitivamente la habitación, hay que retirar y sustituir todas las facilidades de aseo (*amenities*, rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, etc.) y desecharlas.
- Hacer una limpieza adecuada y una desinfección posterior con solución de desinfectante. Para el caso de la desinfección, se recomienda:
  - ✓ Preparar una solución de hipoclorito de sodio (cloro comercial) en una concentración de 0,1%. Use siempre papel desechable para hacer la limpieza.
  - ✓ Para conseguir las concentraciones recomendadas a partir de Hipoclorito de Sodio (Cloro comercial):
    - Si se usa cloro comercial de una concentración 50g/L (5%): añadir 20 ml. de cloro en 1 litro de agua (lo anterior, también se traduce en una parte de cloro, por 49 partes de agua).
    - A modo de referencia, una “cucharada de sopa” equivale a 15mL.
    - En el caso de utilizar Hipoclorito de Sodio (cloro comercial) a otras concentraciones, se puede utilizar el siguiente documento para preparar la solución: “Formula para diluir una solución de hipoclorito de sodio para desinfección de ambiente y superficies para el cumplimiento de recomendaciones en prevención de infecciones asociadas a la atención de en salud – IAAS”. Disponible en:  
[https://web.minsal.cl/sites/default/files/files/dilucion%20de%20hipoclorito%20de%20sodio%20\(%20cloro\)%20.docx](https://web.minsal.cl/sites/default/files/files/dilucion%20de%20hipoclorito%20de%20sodio%20(%20cloro)%20.docx)
    - En superficies que no se pueda utilizar cloro, puede también utilizarse etanol al 70%.

- Si se decide utilizar otro tipo de desinfectante, de uso doméstico o industrial, se debe asegurar que esté registrado en ISP<sup>6</sup> y se deben seguir las recomendaciones de uso definidas por el fabricante y ratificadas por el ISP en el registro otorgado, las cuales están en la etiqueta y que indican la dilución que se debe realizar para la desinfección de superficies.

---

<sup>6</sup> En el siguiente enlace, se puede consultar los desinfectantes registrados por el ISP: <http://registrosanitario.ispch.gob.cl/>

# PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE AMBIENTES - COVID-19

(EXCLUIDOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN DE SALUD)



## 1. ANTECEDENTES

Los coronavirus se transmiten en la mayoría de los casos a través de grandes gotas respiratorias y transmisión por contacto directo.

Actualmente se desconoce el tiempo de supervivencia y las condiciones que afectan la viabilidad en el medio ambiente del virus que produce la enfermedad COVID-19. Según los estudios que evalúan la estabilidad ambiental de otros coronavirus, se estima que el coronavirus del síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV) sobrevive varios días en el medio ambiente y el coronavirus relacionado con el síndrome respiratorio del Medio Oriente (MERS-CoV) más de 48 horas a una temperatura ambiente promedio (20 ° C) en diferentes superficies [4 – 5].

Debido a la posible supervivencia del virus en el medio ambiente durante varias horas, las instalaciones y áreas potencialmente contaminadas con el virus que produce la enfermedad COVID-19 deben limpiarse permanentemente, utilizando productos que contengan agentes antimicrobianos que se sabe que son efectivos contra los coronavirus.

Es necesario adoptar todas las medidas de seguridad necesarias antes, durante y después de ejecutar las actividades conducentes a la limpieza y desinfección de sitios potencialmente contaminados o contaminados con el virus que produce la enfermedad COVID-19.

Este protocolo se basa en el conocimiento actual sobre el virus que produce la enfermedad COVID-19 y la evidencia proveniente de estudios en otros coronavirus.

## 2. OBJETIVO

Proporcionar orientaciones para el proceso de limpieza y desinfección de espacios de uso público y lugares de trabajo (excluidos los establecimientos de atención de salud).

## 3. ALCANCE

El presente protocolo se aplicará para la limpieza y desinfección de espacios de uso público y lugares de trabajo, excluidos los establecimientos de atención de salud, debido a que existen protocolos específicos que contienen las orientaciones para la limpieza y desinfección de este tipo de infraestructura [6].

## 4. PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

- 4.1 Previo a efectuar la desinfección se debe ejecutar un proceso de limpieza de superficies, mediante la remoción de materia orgánica e inorgánica, usualmente mediante fricción, con la ayuda de detergentes, enjuagando posteriormente con agua para eliminar la suciedad por arrastre [6].
- 4.2 Una vez efectuado el proceso de limpieza, se debe realizar la desinfección de superficies ya limpias, con la aplicación de productos desinfectantes a través del uso de rociadores, toallas, paños de fibra o microfibra o trapeadores, entre otros métodos.
- 4.3 Los desinfectantes de uso ambiental más usados son las soluciones de hipoclorito de sodio, amonios cuaternarios, peróxido de hidrógeno y los fenoles, existiendo otros productos en que hay menor experiencia de su uso. Para los efectos de este protocolo, se recomienda el uso de hipoclorito de sodio al 0.1% [8] (dilución 1:50 si se usa cloro doméstico a una concentración inicial de 5%. Lo anterior equivale a que por cada litro de agua se debe agregar 20cc de Cloro (4 cucharaditas) a una concentración de un 5%.
- 4.4 Para las superficies que podrían ser dañadas por el hipoclorito de sodio, se puede utilizar una concentración de etanol del 70%.
- 4.5 Es posible utilizar otro tipo de desinfectante, caso del cual se recomienda observar lo señalado en el Anexo N°1 de la Circular C37 N°10 del 05 de diciembre de 2018 del Ministerio de Salud [6]. En este caso, se deben seguir las recomendaciones del fabricante del desinfectante para su preparación y aplicación.
- 4.6 Cuando se utilizan productos químicos para la limpieza, es importante mantener la instalación ventilada (por ejemplo, abrir las ventanas, si ello es factible) para proteger la salud del personal de limpieza.
- 4.7 Para efectuar la limpieza y desinfección, se debe privilegiar el uso de utensilios desechables. En el caso de utilizar utensilios reutilizables en estas tareas, estos deben desinfectarse utilizando los productos arriba señalados.

**4.8** En el caso de limpieza y desinfección de textiles (por ejemplo, ropa de cama, cortinas, etc.) deben lavarse con un ciclo de agua caliente (90 ° C) y agregar detergente para la ropa [8].

**4.9** Se debe priorizar la limpieza y desinfección de todas aquellas superficies que son manipuladas por los usuarios con alta frecuencia, como lo es: manillas, pasamanos, taza del inodoro, llaves de agua, superficies de las mesas, escritorios, superficies de apoyo, entre otras.

## **5. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)**

Se deben considerar el uso de los siguientes Elementos de Protección Personal (EPP) cuando se realicen los trabajos de limpieza y desinfección en espacios de uso público y lugares de trabajo (excluidos los establecimientos de atención de salud) [13]:

- Pechera desechable o reutilizable;
- Guantes para labores de aseo desechables o reutilizables: resistentes, impermeables y de manga larga (no quirúrgicos).

La limpieza y desinfección se debe realizar utilizando el elemento de protección personal arriba descrito, el cual debe ponerse y quitarse de manera correcta.

En el caso de utilizar EPP reutilizables, estos deben desinfectarse utilizando los productos señalados anteriormente.

Para el adecuado retiro de los EPP, se debe realizar evitando tocar con las manos desnudas la cara externa (contaminada) de guantes y pechera, y considerando la siguiente secuencia de retiro [10]:

- Retirar pechera y guantes simultáneamente;
- Realizar higiene de manos

En el caso de trabajadores que estén bajo la cobertura de la Ley 16.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, del Ministerio del Trabajo, el empleador será el responsable de velar por la vida y seguridad de los trabajadores, debiendo entre otras cosas, capacitar y de entregar los elementos de protección personal a los trabajadores que realicen las labores de limpieza y desinfección anteriormente descritos.

## 6. MANEJO DE RESIDUOS

En principio, se asume que los residuos derivados de las tareas de limpieza y desinfección, tales como elementos y utensilios de limpieza y los EPP desechables, se podrán eliminar como residuos sólidos asimilables, los que deben ser entregados al servicio de recolección de residuos municipal, asegurándose de disponerlos en doble bolsa plástica resistente, evitando que su contenido pueda dispersarse durante su almacenamiento y traslado a un sitio de eliminación final autorizado.

En el caso de existir otros residuos derivados del proceso de desinfección, tales como residuos infecciosos o peligrosos, estos se deben eliminar conforme a la reglamentación vigente para estos tipos de residuos: D.S. N° 6/2009 del MINSAL, Reglamento Sobre el Manejo de Residuos de Establecimiento de Atención de Salud (REAS) [11], o D.S. N° 148/2004 del MINSAL, Reglamento Sanitario Sobre el Manejo de Residuos Peligrosos [12], según corresponda.

## 7. OTRAS CONSIDERACIONES Y RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de llevar a delante este protocolo recae en el empleador a cargo de realizar el servicio de limpieza y desinfección en los espacios públicos o lugares de trabajo (excluidos los establecimientos de salud) donde se debe llevar a efecto el procedimiento de limpieza y desinfección.

El empleador deberá elaborar un procedimiento de trabajo seguro, que establezca las formas de trabajo y medidas preventivas en atención a los productos utilizados, conforme a lo establecido en el presente protocolo. Para mayor información sobre este aspecto, se recomienda utilizar de manera complementaria el documento “Consideraciones Importantes en el Uso de Desinfectantes”, del ISP (2015) [7].

El citado procedimiento debe ser conocido por todos los trabajadores y trabajadoras que realizan estas tareas, los que deben ser capacitados en éstas y en el correcto uso y retiro de los EPP, y su desinfección o eliminación, según corresponda.

Deberá estar disponible en todo momento para ser presentado a la autoridad de salud cuando ésta lo requiera, así como también los medios de verificación de las capacitaciones de los trabajadores que desarrollarán estas labores.

Se debe prestar especial atención, en aquellas áreas donde se tenga certeza que ha permanecido un caso sospechoso o confirmado, donde se debe evitar su utilización hasta su completa limpieza y desinfección conforme a lo establecido en este protocolo.

## ANEXO 1

### DECLARACIÓN JURADA DE SALUD

Por medio de mi firma, declaro que, en los últimos 14 días previos a esta fecha, yo no he:

- Sido declarado como caso confirmado de COVID-19.
- Experimentado síntomas comúnmente asociados con COVID-19 (fiebre sobre 37,8 grados, tos, dificultad para respirar, dolor de cabeza, dolor de garganta).
- Estado a sabiendas en contacto estrecho con un caso confirmado.
- Sido declarado en cuarentena por viaje u otra causa.

NOMBRE COMPLETO	RUT PASAPORTE	O	CORREO ELECTRONICO	FIRMA



Esta declaración debe ser completada por el huésped por medios electrónicos y entregado a su llegada.