



# PLAN DE RESPUESTA

## PREVENCIÓN DE EXPOSICIÓN AL COVID-19



## **I. INFORMACIÓN GENERAL**

### **1.1. DESCRIPCIÓN**

Para reducir el impacto de las condiciones del brote de COVID-19 en colaboradores, clientes y la comunidad en general, es importante crear un plan de respuesta, o una actualización de los planes vigentes, para generar acciones ordenadas que permitan controlar las fuentes de exposición, rutas de transmisión y otras características particulares del SARS-CoV-2.

La intención de este plan es generar una organización al interior del equipo de trabajo de TURISMO VALLE LEONES como base para responder planificadamente a los retos que impone esta crisis.

Se debe considerar que la estructura de este documento responde a las obligaciones o recomendaciones que ha efectuado la autoridad, principalmente el Ministerio de Salud y SERNATUR, en los múltiples protocolos y guías de buenas prácticas publicadas.

### **1.2. APLICABILIDAD**

Definir y establecer los lineamientos y requisitos mínimos para la prevención de exposición a COVID-19, que puedan afectar a los colaboradores, clientes y/o terceros, minimizando los contagios generados por esta pandemia y asegurando a la comunidad.

### **1.3. OBJETIVOS**

Proveer descripciones claras y únicas de los controles preventivos que deben ser aplicados por todos los colaboradores de la organización en el contexto de la pandemia del COVID-19.

Definir la estructura organizacional que debe existir para la implementación y seguimiento de los controles preventivos, así como las contingencias que surjan en su aplicación.

Disponer de registros que evidencien las actividades dictaminadas por los protocolos de las autoridades y poder responder en forma adecuada ante una fiscalización.

### **1.4. ALCANCE**

Este plan de gestión aplica a todas las actividades y operaciones efectuadas por TURISMO VALLE LEONES, donde exista riesgo de contagio de COVID-19, indistintamente si éstas son ejecutadas por colaboradores propios o por empresas subcontratadas.

## II. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Para la implementación de los controles preventivos se ha generado la siguiente estructura organizacional en las instalaciones de TURISMO VALLE LEONES, donde se establecen las funciones y responsabilidades en el marco de este plan.

### 2.1. Coordinador/a

Se designará al/la jefe/a de Operaciones y Logística como coordinador/a para dirigir el desarrollo y la ejecución del Plan de Respuesta, así como los roles y responsabilidades de los miembros del equipo. Supervisará los procesos y garantizará la correcta bajada de información a todos los colaboradores.

De la misma forma, TURISMO VALLE LEONES a través de su coordinador/a, asegurará el abastecimiento de elementos básicos de higiene, materiales de limpieza e insumos de prevención suficientes para resguardar la salud de colaboradores y clientes.

Todas las operaciones estipuladas en este Plan de Respuesta serán registradas por el/la coordinador/a en el *Registro de Acciones*<sup>1</sup>. Será el/la responsable de ejecutar las acciones de verificación y control periódico de la implementación de las medidas.

El/la coordinador/a gestionará la comunicación y envío de información que sea solicitada por la autoridad sanitaria ante casos confirmados. Cabe señalar que la entidad empleadora podrá ser informada de un caso confirmado COVID-19, ya sea por la SEREMI de Salud o por el propio colaborador/a afectado/a. La autoridad sanitaria se contactará con la entidad empleadora para solicitar información de los contactos estrechos.

### 2.2. Distribución de Colaboradores

#### Distribución de la jornada horaria

Uno de los factores preventivos relevantes para evitar el contagio de COVID-19 y en conformidad con lo dispuesto por el Ministerio de Salud, es que se mantendrá una distribución de la jornada laboral en turnos, con el fin de limitar la cantidad de trabajadores que comparten un mismo espacio o recinto cerrado, no superando las cincuenta personas, asegurando el espacio necesario para que se mantenga el distanciamiento social.

TURISMO VALLE LEONES es una empresa local familiar que no supera los 10 trabajadores. Dado lo anterior, se resguarda su seguridad y espacio suficiente para disminuir los riesgos de contagio.

---

<sup>1</sup> Ver **Registro de Acciones COVID-19** pág., 22

### III. RESPECTO A LOS COLABORADORES

#### 3.1. Difusión

Se dispondrá de infografía asociada a COVID-19, sus síntomas, formas de prevención y prácticas de higiene en oficina e instalaciones administrativas, de operación y transporte. Se entregará, además, instructivo<sup>2</sup> impreso con el detalle y se solicitará la firma de todos los colaboradores para acreditar su entrega y compromiso.

#### 3.2. Comunicación

En la situación excepcional de esta pandemia es imprescindible que se genere o se refuerce el proceso de comunicación interna del equipo de trabajo, tornándose un foco primordial en la velocidad y fiabilidad de la información que deben recibir los colaboradores, evitado el exceso o desorden de las instrucciones y medidas preventivas que deben seguir.

Se designará al/a la jefe/a de Operaciones y Logística como portavoz único/a en la coordinación y entrega de la información para medios de comunicación y sociales, autoridades sanitarias, clientes, agencias y colaboradores.

#### 3.3. Capacitación

El Plan de Respuesta debe focalizar las actividades de capacitación como una herramienta de concientización y sensibilización de los colaboradores, ante los ajustes de los procesos operacionales y las medidas preventivas que se deben aplicar en el contexto del COVID-19.

Se realizará una charla sobre el Plan de Respuesta a todo el equipo de trabajo antes de iniciar concretamente los servicios, donde se otorgará toda la información específica y se entregará una copia a cada miembro del equipo, la cual debe quedar firmada con la aceptación de las medidas. Esta charla se repetirá a los nuevos integrantes y/o cuando haya cambios en el *Plan de Acción Coronavirus*<sup>3</sup>. Se llevará un registro<sup>4</sup> de capacitaciones y actualización de información.

Se realizará un operativo de simulación mensual para evaluar los procedimientos y mejorarlos en caso de ser necesario.

Estas actividades respetarán todas las medidas relacionadas con el distanciamiento social.

#### 3.4. Medidas de Prevención

El personal debe conocer todas las medidas implementadas en el Plan de Respuesta diseñado y sus responsabilidades dentro de las acciones estipuladas.

Dentro de estas medidas se destaca lo siguiente:

- ✓ Se entregarán insumos de protección personal: mascarillas reutilizables y desechables, protectores faciales, guantes desechables, alcohol gel, toallas con cloro y artículos de aseo de uso personal.
- ✓ Se realizará toma de temperatura con termómetro infrarrojo al inicio de su jornada laboral.

---

<sup>2</sup> Ver **Instructivo COVID-19** pág. 17

<sup>3</sup> El gobierno decretó cuarentenas, aduanas y cordones sanitarios en zonas específicas del país para controlar la propagación del virus entre regiones. <https://www.gob.cl/coronavirus/plandeaccion/>

<sup>4</sup> Ver **Registro de Actividades de Capacitación** pág. 23

- ✓ Las mascarillas con que lleguen los colaboradores, 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 colaborador deberá guardarla en una bolsa plástica, la que se mantendrá durante toda la jornada en su compartimento, debiendo utilizar una mascarilla nueva durante su jornada laboral.
- ✓ Uso obligatorio de mascarilla durante su jornada de trabajo.
- ✓ Evitar saludar con acciones que requieran contacto, mantener distanciamiento físico de al menos un metro y medio.
- ✓ Se debe eliminar cualquier desecho de higiene personal como: pañuelos desechables, mascarillas y guantes desechables de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados.
- ✓ Desinfectarse las manos cada vez que algún miembro del equipo toque superficies potencialmente contaminadas, que le generen sospecha y/o cada 30 minutos.
- ✓ Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal (gafas, móviles, entre otros), así como los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, mouse, entre otros).
- ✓ La vestimenta personal de los colaboradores deberá ser guardada en el compartimento destinado a ese fin. Se prohíbe colgar prendas en perchas o en los respaldos de los asientos.
- ✓ Vestir diariamente la ropa de trabajo limpia. Los uniformes del personal deberán ser lavados diariamente.
- ✓ No se compartirá equipamiento u otro insumo con los demás miembros del equipo. TURISMO VALLE LEONES se asegurará de equipar a cada colaborador con sus propios artículos.

## IV. RESPECTO A LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA

### 4.1. Difusión

Se dispondrá de infografía asociada a COVID-19, sus síntomas, formas de prevención y prácticas de higiene en oficina e instalaciones administrativas, de operación y transporte. Se entregará, además, instructivo<sup>5</sup> impreso con el detalle y se solicitará la firma de todos los colaboradores para acreditar su entrega y compromiso.

### 4.2. Comunicación

En la situación excepcional de esta pandemia hace imprescindible que se genere o se refuerce el proceso de comunicación interna del equipo de trabajo, tornándose un foco primordial en la velocidad y fiabilidad de la información que deben recibir los trabajadores, evitado el exceso o desorden de las instrucciones y medidas preventivas que deben seguir.

Se designará al jefe/a de Operaciones y Logística como portavoz único en la coordinación y entrega de la información para medios de comunicación y sociales, autoridades sanitarias, clientes, agencias y trabajadores.

### 4.3. Capacitación

El Plan de Respuesta debe focalizar las actividades de capacitación como una herramienta de concientización y sensibilización de los colaboradores, ante los ajustes de los procesos operacionales y las medidas preventivas que se deben aplicar en el contexto del COVID-19.

Se realizará una charla sobre el Plan de Respuesta a todo el equipo de trabajo antes de iniciar concretamente los servicios, donde se otorgará toda la información específica y se entregará una copia a cada miembro del equipo, la cual debe quedar firmada con la aceptación de las medidas. Esta charla se repetirá a los nuevos integrantes y/o cuando haya cambios en el *Plan de Acción Coronavirus*<sup>6</sup>. Se llevará un registro<sup>7</sup> de capacitaciones y actualización de información.

Se realizará un operativo de simulación mensual para evaluar los procedimientos y mejorarlos en caso de ser necesario.

Estas actividades respetarán todas las medidas relacionadas con el distanciamiento social.

### 4.4. Medidas de Prevención

El personal debe conocer todas las medidas implementadas en el Plan de Respuesta diseñado y sus responsabilidades dentro de las acciones estipuladas. De acuerdo con las indicaciones del MINSAL, se gestionará la prevención de acuerdo con **Limpieza, Desinfección y Funcionamiento**.

Dentro de estas medidas se destaca lo siguiente:

---

<sup>5</sup> Ver **Instructivo COVID-19** pág. 17

<sup>6</sup> El gobierno decretó cuarentenas, aduanas y cordones sanitarios en zonas específicas del país para controlar la propagación del virus entre regiones. <https://www.gob.cl/coronavirus/plandeaccion/>

<sup>7</sup> Ver **Registro de Actividades de Capacitación** pág. 23

#### 4.4.1. Oficina

- ✓ Antes de iniciar la apertura, el/la encargado/a de limpieza deberá ventilar, limpiar y desinfectar la oficina de acuerdo con el Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes<sup>8</sup>.
- ✓ Este procedimiento se realizará todos los días al inicio y cierre de atención a público, tomando como referencia la Guía de Buenas Prácticas de Manejo de Prevención ante COVID-19 en Agencias de Viaje y Tour Operadores.
- ✓ Se dispondrá de alcohol gel en la entrada para la desinfección de manos.
- ✓ Se dispondrá de pediluvio en la entrada para desinfección de calzado.
- ✓ Se contará con termómetro infrarrojo para la toma de temperatura a la entrada de la oficina.
- ✓ Se dispondrá de mascarillas y guantes desechables para quienes lo requieran.
- ✓ El uso de mascarilla dentro de la oficina es obligatorio.
- ✓ Se deberá mantener distanciamiento físico de al menos 1 metro y medio.
- ✓ Se podrá atender un máximo de dos clientes dentro de la oficina, debido a las medidas de distanciamiento.
- ✓ No se permitirá el ingreso de objetos ajenos a la oficina.
- ✓ Se procurará tener solo insumos o artículos necesarios para el funcionamiento del servicio.
- ✓ La vestimenta personal de los colaboradores deberá ser guardada en el compartimento destinado a ese fin. Se solicita no colgar prendas en perchas o en los respaldos de los asientos.

#### 4.4.2 Bodega (espacio abierto)

- ✓ Antes de iniciar la apertura, el/la encargado/a de limpieza deberá limpiar y desinfectar la bodega de acuerdo con el Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes del MINSAL.
- ✓ Este procedimiento se realizará todos los días al inicio y cierre de la jornada laboral, tomando como referencia la Guía de Buenas Prácticas de Manejo de Prevención ante COVID-19 en Agencias de Viaje y Tour Operadores.
- ✓ Se dispondrá de alcohol gel en la entrada para la desinfección de manos.
- ✓ Se dispondrá de pediluvio en la entrada para desinfección de calzado.
- ✓ Se contará con termómetro infrarrojo para la toma de temperatura a la entrada de la bodega.
- ✓ Se dispondrá de mascarillas y guantes desechables para el personal.
- ✓ El uso de mascarilla dentro de la bodega es obligatorio.
- ✓ Se deberá mantener distanciamiento físico de al menos 1 metro y medio.
- ✓ No se permite el ingreso de personas ajenas a la empresa.
- ✓ Todos los objetos que ingresan deben ser sanitizados.
- ✓ Se procurará tener solo insumos o artículos necesarios para el funcionamiento del lugar.
- ✓ La vestimenta personal de los colaboradores deberá ser guardada en el compartimento destinado a ese fin. Se solicita no colgar prendas en perchas o en los respaldos de los asientos.

---

<sup>8</sup> Ver **Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes COVID-19** pág. 15

## V. RESPECTO AL TRANSPORTE

### 5.1. Difusión

Se dispondrá de infografía asociada a COVID-19, sus síntomas, formas de prevención y prácticas de higiene en oficina e instalaciones administrativas, de operación y transporte. Se entregará, además, instructivo<sup>9</sup> impreso con el detalle y se solicitará la firma de todos los colaboradores para acreditar su entrega y compromiso.

### 5.2. Comunicación

En la situación excepcional de esta pandemia hace imprescindible que se genere o se refuerce el proceso de comunicación interna del equipo de trabajo, tornándose un foco primordial en la velocidad y fiabilidad de la información que deben recibir los trabajadores, evitado el exceso o desorden de las instrucciones y medidas preventivas que deben seguir.

Se designará al jefe/a de Operaciones y Logística como portavoz único en la coordinación y entrega de la información para medios de comunicación y sociales, autoridades sanitarias, clientes, agencias y trabajadores.

### 5.3. Capacitación

El Plan de Respuesta debe focalizar las actividades de capacitación como una herramienta de concientización y sensibilización de los colaboradores, ante los ajustes de los procesos operacionales y las medidas preventivas que se deben aplicar en el contexto del COVID-19.

Se realizará una charla sobre el Plan de Respuesta a todo el equipo de trabajo antes de iniciar concretamente los servicios, donde se otorgará toda la información específica y se entregará una copia a cada miembro del equipo, la cual debe quedar firmada con la aceptación de las medidas. Esta charla se repetirá a los nuevos integrantes y/o cuando haya cambios en el *Plan de Acción Coronavirus*<sup>10</sup>. Se llevará un registro<sup>11</sup> de capacitaciones y actualización de información.

Se realizará un operativo de simulación mensual para evaluar los procedimientos y mejorarlos en caso de ser necesario.

Estas actividades respetarán todas las medidas relacionadas con el distanciamiento social.

### 5.4. Medidas de Prevención

El personal debe conocer todas las medidas implementadas en el Plan de Respuesta diseñado y sus responsabilidades dentro de las acciones estipuladas.

Dentro de estas medidas se destaca lo siguiente:

- ✓ El vehículo se limpiará y sanitizará antes y después de cada servicio.
- ✓ El vehículo contará con un dispensador de alcohol gel, mascarillas, guantes y pañuelos desechables, bolsas de basura individual para cada pasajero en caso de que no cuenten con ellos.

---

<sup>9</sup> Ver **Instructivo COVID-19** pág. 17

<sup>10</sup> El gobierno decretó cuarentenas, aduanas y cordones sanitarios en zonas específicas del país para controlar la propagación del virus entre regiones. <https://www.gob.cl/coronavirus/plandeaccion/>

<sup>11</sup> Ver **Registro de Actividades de Capacitación** pág. 23



- ✓ El guía y/o conductor será el responsable de indicar a los pasajeros el lugar dentro del vehículo donde se encontrarán los elementos de higiene y protección personal (alcohol gel, mascarillas, etc.). Este servicio no tendrá costo.
- ✓ El vehículo contará con un receptáculo para depositar desperdicios, el que será desechable y destruable.
- ✓ El vehículo garantizará distanciamiento físico entre el conductor y los pasajeros.
- ✓ Los traslados que superen las 2 horas deberán detenerse para ventilar y renovar aire dentro del vehículo.
- ✓ El conductor mantendrá su mascarilla puesta siempre que se encuentre a menos de un metro y medio de distancia de los pasajeros o dentro del vehículo.
- ✓ El conductor se controlará su temperatura corporal al inicio de cada servicio.
- ✓ El guía y/o conductor será el responsable de numerar a los pasajeros para que aborden de manera ordenada, manteniendo distancia y respetando turnos, evitando aglomeraciones.
- ✓ Se sanitizará el equipaje que tengan los clientes antes de subirlo al vehículo.
- ✓ El conductor procurará no tener contacto con los clientes, salvo que requieran ayuda para carga o descarga de equipaje, la cual se realizará con guantes.
- ✓ Ante cualquier sospecha respecto a la salud de los clientes, este no podrá abordar el vehículo con los demás pasajeros y se activará el protocolo de caso sospechoso<sup>12</sup>.
- ✓ En caso sospechoso, mientras se reciben instrucciones, el conductor y/o guía procurará aislar y apoyar al pasajero o al grupo, tomando los resguardos necesarios para evitar contacto entre él y/o los demás pasajeros.

---

<sup>12</sup> Ver Protocolo Caso Sospechoso COVID-19 pág. 16

## VI. RESPECTO A LOS CLIENTES

### 6.1. Difusión

Se dispondrá de infografía asociada a COVID-19, sus síntomas, formas de prevención y prácticas de higiene, en oficina e instalaciones administrativas, de operación y transporte. Se enviará Declaración Jurada de Salud<sup>13</sup> con detalle y se solicitará su firma para acreditar su entrega y compromiso.

### 6.2. Comunicación

En la situación excepcional de esta pandemia hace imprescindible que se genere o se refuerce el proceso de comunicación con los clientes, tornándose un foco primordial en la velocidad y fiabilidad de la información que deben recibir, evitado el exceso o desorden de las instrucciones y medidas preventivas que deben seguir.

Se designará al jefe/a de Operaciones y Logística como portavoz único en la coordinación y entrega de la información para medios de comunicación y sociales, autoridades sanitarias, clientes, agencias y trabajadores.

### 6.3. Medidas de Prevención


Los clientes deben conocer todas las medidas implementadas en el Plan de Respuesta diseñado y sus responsabilidades dentro de las acciones estipuladas.

Dentro de estas medidas se destaca lo siguiente:

- ✓ Se informará a los clientes sobre los procedimientos implementados para su conocimiento a fin de minimizar el riesgo de contagio.
- ✓ TURISMO VALLE LEONES dispondrá de procedimiento de reserva y venta online para evitar el acto presencial en oficina.
- ✓ Todos los registros se realizarán vía correo electrónico o página web.
- ✓ Se dispondrá de manera digital toda la información y material gráfico de las actividades.
- ✓ Todos los pasajeros deberán firmar la Declaración Jurada de Salud.
- ✓ Se hará toma de temperatura a través de termómetro infrarrojo al momento del pick up o ingreso a oficina.
- ✓ Se entregará a cada cliente un kit con guantes técnicos o desechables, según actividad, mascarilla (si lo requiere) los cuales deberá utilizar durante todo el transcurso de la actividad, impidiendo, lo mayor posible, el contacto directo con el equipo técnico.
- ✓ El kit será entregado por el guía fuera del vehículo, durante el pick up en su alojamiento, y se solicitará que ingrese al vehículo con ambos implementos puestos. Su utilización es de carácter obligatorio y deberá mantenerse durante toda la actividad, concluyendo en el drop off.
- ✓ Deberán acatar las instrucciones del guía y/o conductor sobre seguridad e higiene.
- ✓ Procurar mantener distancia física de al menos un metro y medio con lo demás pasajeros, el guía y/o conductor, salvo que requieran asistencia.
- ✓ Durante los traslados deberán mantener la ubicación de asientos asignada por el guía o conductor del vehículo.
- ✓ Los box lunch se entregarán en bolsas desechables, para que cada cliente mantenga su comida dentro de ella. Los residuos deberán ser depositados por los clientes en la misma bolsa y cerrarla debidamente.

---

<sup>13</sup> Ver Anexo Declaración Jurada de Salud pág.27

- 
- ✓ El desecho de los box lunch se realizará una vez terminada la excursión, donde los clientes deberán depositar sus bolsas dentro del cooler, el cual será cerrado por el guía y entregado al proveedor, quien se encargará de su eliminación, bajo todas las medidas sanitarias de prevención necesarias.
  - ✓ Al momento del drop off, los clientes deberán depositar sus guantes técnicos dentro de una bolsa hermética destinada para ello, la cual será manipulada única y exclusivamente por el guía.
  - ✓ Ante cualquier sospecha de contagio, los clientes deberán informar de su estado de salud inmediatamente al guía y/o conductor, para activar protocolo de caso sospechoso<sup>14</sup> al centro asistencial más cercano.

#### 6.4. **Condiciones especiales para anulación de servicios por COVID-19**

- ✓ Anulaciones hasta 24 horas antes: devolución del 100%, presentando certificado médico indicando sospecha, síntomas asociados o detección del virus como tal.
- ✓ Anulaciones dentro de las últimas 24 horas: devolución del 50% presentando certificado médico indicando sospecha, síntomas asociados o detección del virus como tal.

La empresa incorporará en su Encuesta de Satisfacción, preguntas destinadas a evaluar las buenas prácticas de seguridad sanitaria.

---

<sup>14</sup> Ver Protocolo Caso Sospechoso COVID-19 pág. 16

## VII. RESPECTO A LOS PROVEEDORES

### 7.1. Difusión

Se dispondrá de infografía asociada a COVID-19, sus síntomas, formas de prevención y prácticas de higiene en oficina e instalaciones administrativas, de operación y transporte. Se entregará, además, instructivo<sup>15</sup> impreso con el detalle y se solicitará la firma de todos los proveedores para acreditar su entrega y compromiso.

### 7.2. Comunicación

En la situación excepcional de esta pandemia hace imprescindible que se genere o se refuerce el proceso de comunicación interna del equipo de trabajo, tornándose un foco primordial en la velocidad y fiabilidad de la información que deben recibir los trabajadores, evitado el exceso o desorden de las instrucciones y medidas preventivas que deben seguir.

Se designará al jefe/a de Operaciones y Logística como portavoz único en la coordinación y entrega de la información para medios de comunicación y sociales, autoridades sanitarias, clientes, agencias y trabajadores.

### 3.3. Capacitación

El Plan de Respuesta debe focalizar las actividades de capacitación como una herramienta de concientización y sensibilización de los colaboradores, ante los ajustes de los procesos operacionales y las medidas preventivas que se deben aplicar en el contexto del COVID-19.

Se realizará una charla sobre el Plan de Respuesta a todos los proveedores antes de iniciar concretamente los servicios, donde se otorgará toda la información específica y se entregará una copia a cada miembro, la cual debe quedar firmada con la aceptación de las medidas. Esta charla se repetirá a los nuevos integrantes y/o cuando haya cambios en el *Plan de Acción Coronavirus*<sup>16</sup>. Se llevará un registro<sup>17</sup> de capacitaciones y actualización de información.

Se realizará un operativo de simulación mensual para evaluar los procedimientos y mejorarlos en caso de ser necesario.

Estas actividades respetarán todas las medidas relacionadas con el distanciamiento social.

### 3.4. Medidas de Prevención

Los proveedores deberán entregar sus propios protocolos para asegurar el servicio, detallando sus medidas sanitarias preventivas, las cuales deben contener lo mínimo obligatorio dispuesto por el MINSAL.

Se designará al jefe/a de Operaciones y Logística como portavoz único/a en la coordinación y entrega de la información con los proveedores, el cuál confirmará que los procedimientos sean adecuados para su contratación. Esta información quedará plasmada en el Registro de Proveedores.<sup>18</sup>

---

<sup>15</sup> Ver **Instructivo COVID-19** pág. 17

<sup>16</sup> El gobierno decretó cuarentenas, aduanas y cordones sanitarios en zonas específicas del país para controlar la propagación del virus entre regiones. <https://www.gob.cl/coronavirus/plandeaccion/>

<sup>17</sup> Ver **Registro de Actividades de Capacitación** pág. 23

<sup>18</sup> Ver **Registro de Proveedores y su Protocolos** pág. 25

## VIII. RESPECTO DE LAS ACTIVIDADES

### 8.1. Difusión

Se dispondrá de infografía asociada a COVID-19, sus síntomas, formas de prevención y prácticas de higiene en oficina e instalaciones administrativas, de operación y transporte. Se entregará, además, instructivo<sup>19</sup> impreso con el detalle y se solicitará la firma de todos los colaboradores para acreditar su entrega y compromiso.

### 3.2. Comunicación

En la situación excepcional de esta pandemia es imprescindible que se genere o se refuerce el proceso de comunicación interna del equipo de trabajo, tornándose un foco primordial en la velocidad y fiabilidad de la información que deben recibir los colaboradores, evitado el exceso o desorden de las instrucciones y medidas preventivas que deben seguir.

Se designará al jefe/a de Operaciones y Logística como portavoz único/a en la coordinación y entrega de la información para medios de comunicación y sociales, autoridades sanitarias, clientes, agencias y colaboradores.

### 3.3. Capacitación

El Plan de Respuesta debe focalizar las actividades de capacitación como una herramienta de concientización y sensibilización de los colaboradores, ante los ajustes de los procesos operacionales y las medidas preventivas que se deben aplicar en el contexto del COVID-19.

Se realizará una charla sobre el Plan de Respuesta a todo el equipo de trabajo antes de iniciar concretamente los servicios, donde se otorgará toda la información específica y se entregará una copia a cada miembro del equipo, la cual debe quedar firmada con la aceptación de las medidas. Esta charla se repetirá a los nuevos integrantes y/o cuando haya cambios en el *Plan de Acción Coronavirus*<sup>20</sup>. Se llevará un registro<sup>21</sup> de capacitaciones y actualización de información.

Se realizará un operativo de simulación mensual para evaluar los procedimientos y mejorarlos en caso de ser necesario.

Estas actividades respetarán todas las medidas relacionadas con el distanciamiento social.

### 3.4. Medidas de Prevención

El personal debe conocer todas las medidas implementadas en el Plan de Respuesta diseñado y sus responsabilidades dentro de las acciones estipuladas.

Dentro de estas medidas se destaca lo siguiente:

- ✓ Las excursiones se realizarán en grupos pequeños para garantizar distanciamiento físico.
- ✓ Cada servicio incluirá charla sobre medidas de protección y prevención de contagio COVID-19.

---

<sup>19</sup> Ver **Instructivo COVID-19** pág. 17

<sup>20</sup> El gobierno decretó cuarentenas, aduanas y cordones sanitarios en zonas específicas del país para controlar la propagación del virus entre regiones. <https://www.gob.cl/coronavirus/plandeaccion/>

<sup>21</sup> Ver **Registro de Actividades de Capacitación** pág. 23

- ✓ En embarcaciones se aplicarán las medidas decretadas por Gobernación Marítima y la Ilustre Municipal de Río Ibáñez.
- ✓ Se entregará a cada cliente un kit con guantes técnicos o desechables, según actividad, mascarilla (si lo requiere) los cuales deberá utilizar durante todo el transcurso de la actividad, impidiendo, lo mayor posible, el contacto directo con el equipo técnico.
- ✓ El guía velará por que los pasajeros usen la mascarilla y guantes técnicos o desechables, según la actividad, entregados durante el pick-up, manteniendo su uso hasta el drop-off.
- ✓ El guía monitoreará el cumplimiento de las medidas de seguridad sanitarias por parte de los pasajeros, particularmente en su interacción con personas de comunidades locales o ajenas al grupo.
- ✓ Las condiciones de seguridad sanitaria observadas por el guía durante el recorrido, deberá informarlas en su registro diario<sup>22</sup>, identificando puntos críticos y situaciones inseguras.
- ✓ Durante las excursiones no se manipulará equipo técnico con las manos directamente, el uso de guantes es obligatorio.
- ✓ El servicio de Box lunch será tercerizado. El guía será el encargado de recoger el cooler sanitizado, tomando todas las medidas de prevención asociadas.
- ✓ Se entregará un box lunch a cada participante al inicio de la actividad.
- ✓ Los box lunch se entregarán en bolsas desechables, para que cada cliente mantenga su comida dentro de ella. Los residuos deberán ser depositados por los clientes en la misma bolsa y cerrarla debidamente.
- ✓ El desecho de los box lunch se realizará una vez terminada la excursión, donde los clientes deberán depositar sus bolsas dentro del cooler nuevamente, el cual será cerrado por el guía y entregado al proveedor, quien se encargará de su eliminación, bajo todas las medidas sanitarias de prevención necesarias.
- ✓ Al momento del drop off, los clientes deberán depositar sus guantes técnicos dentro de una bolsa hermética destinada para ello, la cual será manipulada única y exclusivamente por el guía.
- ✓ Al concluir la actividad, se limpiará y sanitizará todo el equipo técnico utilizado en bodega y se dejará operativo para la siguiente actividad.

---

<sup>22</sup> Ver **Registro Diario de Seguridad Sanitaria** pág.24

## IX. PROTOCOLOS / INSTRUCTIVOS / REGISTROS

### 9.1. Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes



#### CORONAVIRUS (COVID-19)

## LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE AMBIENTES - COVID-19



### LIMPIEZA PREVENTIVA (DIARIAMENTE)

Debido a la posible supervivencia del virus en el medio ambiente durante varias horas, se hace deseable limpiar y desinfectar todas las instalaciones y áreas que podrían estar contaminadas con el virus que produce COVID-19.

#### RECOMENDACIONES

- Limpiar y desinfectar diariamente las superficies, en particular aquellas que tienen mayor uso (pisos, mesas, manijas de puertas, interruptores de luz, sillas, ascensores, barandas, escritorios, teléfonos, teclados, inodoros, grifos, lavamanos y lavaplatos)
- Aumentar la frecuencia de la limpieza cuando existan jornadas o turnos con mayor afluencia de público o trabajadores
- Recuerda que los pasos **siempre** son:



#### 01

**Limpiar.** Usar jabón o detergente de uso habitual, removiendo la suciedad y luego enjuagar con abundante agua



#### 02

**Desinfectar.** Usar cualquier desinfectante de uso habitual (solución clorada o alcohol al 70%) para matar gérmenes de las superficies utilizando rociadores, toallas, paños de fibra o microfibra o trapeadores, entre otros.

El encargado de esta actividad debe usar pechera desechable o reutilizable y guantes para labores de aseo desechables o reutilizables: resistentes, impermeables y de manga larga (no quirúrgicos)



Para más información llama al **600 360 7777** (Salud Responde del MINSAL) o a nuestro **ACHS CENTER 600 600 2247**

Ante la presencia en la empresa de un caso sospechoso COVID-19 se recomiendan como medidas de aseo y desinfección:



### LIMPIEZA REACTIVA

La limpieza y desinfección reactiva estará condicionada a la presencia de un caso sospechoso COVID-19 en las instalaciones de la empresa.

#### RECOMENDACIONES

##### Antes de la limpieza y desinfección:

- Colocar los elementos de protección personal de uso habitual

##### Durante la limpieza y desinfección:

- Limpiar y desinfectar todas aquellas superficies que tuvieron contacto con la persona sospechosa. Se sugiere ventilar el ambiente



**Importante:** El desinfectante más usado es el hipoclorito de sodio (cloro). Para preparar la medida de desinfección adecuada se debe preparar una solución al 0,1%, esto es 4 cucharaditas de cloro por cada litro de agua.

##### Después de limpiar y desinfectar:

- Una vez finalizada la tarea, eliminar los elementos desechables en doble bolsa y basurero con tapa
- Aquellos elementos no desechables deben ser limpiados y desinfectados con los mismos productos utilizados en la desinfección (cloro al 0,1% o alcohol al 70%)
- Al retirar los elementos de protección, evitar tener contacto con las superficies externas de los EPP que pudieran estar contaminados
- No olvidar lavarse las manos después de retirar los EPP, con abundante agua y jabón por 20 segundos o más tiempo si se observa suciedad

## 9.2. Protocolo Caso Sospechoso COVID-19

Ante la sospecha de contagio, si el colaborador y/o cliente tiene dos o más de los siguientes síntomas: fiebre sobre 37,8°C, dificultad respiratoria, dolor de garganta, dolor muscular, dolor de cabeza u otro síntoma asociado a COVID-19 (**ver Instructivo COVID-19 pág. 17**), debe avisar al/a coordinador/a y ser derivado a un centro de salud. TURISMO VALLE LEONES facilitará un traslado seguro y deberá informar las personas que podrían ser considerados contactos estrechos de acuerdo con el protocolo del MINSAL para estos casos.

Se comunicará a las entidades sanitarias y a la comunidad de manera rápida y transparente cualquier sospecha o caso de contagio, en post de la seguridad, prevención y contención del virus.

### ¿QUIÉN ES UN CONTACTO ESTRECHO?

Según resolución 424 del Ministerio de Salud del 9 de junio, se entenderá por contacto estrecho aquella persona que ha estado en contacto con un caso confirmado con Covid-19, entre 2 días antes del inicio de síntomas y 14 días después del inicio de síntomas del enfermo. En el caso de una persona que no presente síntomas, el contacto deberá haberse producido durante los 14 días siguientes a la toma del examen PCR. En ambos supuestos, para calificarse dicho contacto como estrecho deberá cumplirse además alguna de las siguientes circunstancias:

- ✓ Haber mantenido más de 15 minutos de contacto cara a cara, a menos de un metro, sin mascarilla.
- ✓ Haber compartido un espacio cerrado por 2 horas o más, en lugares tales como oficinas, trabajos, reuniones, colegios, entre otros, sin mascarilla.
- ✓ Vivir o pernoctar en el mismo hogar o lugares similares a hogar, tales como hostales, internados, instituciones cerradas, hogares de ancianos, hoteles, residencias, entre otros.
- ✓ Haberse trasladado en cualquier medio de transporte cerrado a una proximidad menor de un metro con otro ocupante del medio de transporte que esté contagiado, sin mascarilla.

Si la evaluación médica confirma que corresponde a un caso sospechoso, el médico emitirá una licencia médica por 4 días, a la espera del resultado del examen PCR para los colaboradores.

- ✓ Corresponde que la SEREMI de Salud se ponga en contacto con el representante de la institución para informar del caso positivo y elaborar la lista de los contactos estrechos.
- ✓ Tras la elaboración de la nómina de contactos estrechos, la SEREMI enviará el listado de trabajadores al MINSAL quienes, a su vez, lo enviarán a la Asociación Chilena de Seguridad.
- ✓ Apenas su empresa o SEREMI haya determinado al grupo de trabajadores identificados como contactos estrechos de acuerdo con la definición anterior, estos deben realizar aislamiento domiciliario, con medidas de aislamiento por 14 días.



### 9.3. Instructivo COVID-19

#### ¿Qué es el Nuevo Coronavirus COVID-19?

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.

#### ¿Cómo se contagia?

El virus se transmite de persona a persona cuando tiene contacto cercano con un enfermo. Por ejemplo, al vivir bajo el mismo techo, compartir la misma sala en un hospital, viajar por varias horas en un mismo medio de transporte, o cuidar a un enfermo sin la debida medida de protección.

#### ¿Cuáles son los signos y síntomas?



## Síntomas por Coronavirus

Los siguientes síntomas se puede dar juntos, o por separado:

- **Fiebre sobre 37,8°**
- **Tos**
- **Dificultad para respirar**  
(a diferencia de un resfriado)
- **Dolor de garganta**
- **Dolor de cabeza**

En caso de tener **dificultad para respirar**,  
acude a un médico.

## ¿Cómo se previene esta enfermedad?

Por ser una enfermedad de tipo respiratoria, se transmite a través de gotitas provenientes de la tos y los estornudos. Las medidas de prevención son:

- ✓ Respetar las medidas impuestas por la autoridad, como las cuarentenas por edad y por zona geográfica. Salir lo mínimo posible del hogar.
- ✓ Cubrirse con pañuelo desechable o con el antebrazo (nunca con la mano) la nariz y la boca al estornudar o toser.
- ✓ Lavarse las manos frecuentemente con jabón o un desinfectante a base de alcohol por más de 20 segundos.
- ✓ Mantener una distancia mínima de 1 metro entre usted y cualquier persona que tosa o estornude.
- ✓ Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- ✓ No compartir bombilla, vaso o cubiertos con otras personas.
- ✓ Evitar saludar con la mano o dar besos.
- ✓ Permanecer en casa si no se encuentra bien. Si tiene fiebre, tos y dificultad para respirar, busque atención médica.

## ¿Cuánto dura el periodo de incubación del COVID-19?

El «período de incubación» es el tiempo que transcurre entre la infección por el virus y la aparición de los síntomas de la enfermedad. La mayoría de las estimaciones respecto al periodo de incubación de COVID-19 oscilan entre 1 y 14 días, y en general se sitúan en torno a cinco días.

## ¿Qué debo hacer si tengo síntomas de COVID-19?

- ✓ Si la persona tiene síntomas de enfermedad respiratoria, debe ir al médico.
- ✓ Si tiene dificultades para respirar, debe ir a Urgencias.
- ✓ Si la persona tiene síntomas leves, como tos, o dolor de garganta, pero sin fiebre, es recomendable que se cuide en casa.

## ¿Qué debo hacer si tengo síntomas de COVID-19 y estoy en mi lugar de trabajo?

- ✓ Si tienes dos o más de los siguientes síntomas (fiebre sobre 37,8°C, dificultad respiratoria, dolor de garganta, dolor muscular, dolor de cabeza u otro síntoma asociado a COVID-19) debes avisar a tu jefatura y ser derivado a un centro de salud según tu previsión (Fonasa o Isapre). El empleador tendrá que facilitar un traslado seguro y deberás informar las personas que podrían ser considerados contactos estrechos de acuerdo con el protocolo del MINSAL para estos casos.
- ✓ Si la evaluación médica confirma que corresponde a un caso sospechoso, el médico emitirá una licencia médica por 4 días, a la espera del resultado del examen PCR.

## ¿Las ISAPRES deben entregar cobertura para el COVID-19?

Sí. Según la Superintendencia de Salud, las ISAPRES al ser parte de la seguridad social y de la protección del derecho a la salud, no podrán, en ningún caso, excluir la cobertura a la enfermedad, aunque haya sido declarada pandemia.

## Si soy diagnosticado, ¿tengo derecho a licencia médica?

Sí, los trabajadores diagnosticados con COVID-19 tendrán derecho a licencia y a todos los derechos que eso significa. Sin embargo, se deberá evaluar si el contagio se dio en una situación laboral o externa. De ser externa, la institución previsional de salud (Isapre o Fonasa). De ser laboral, los administradores de seguros y accidentes profesionales deberán hacerse cargo. Infórmate más en [www.direcciondeltrabajo.cl](http://www.direcciondeltrabajo.cl) o llamando al 600 450 4000.

**Recomendaciones de autocuidado**

## ¿Cómo usar y quitarse una mascarilla?



**1**



**Antes de ponerte una mascarilla, lávate las manos con agua y jabón** o usa una solución de alcohol.

**2**



**Cúbrete la boca y la nariz con la mascarilla** y asegúrate que no haya espacios entre tu cara y la máscara.

**3**



**Evita tocar la mascarilla mientras la usas.** Si lo haces, lávate las manos con agua y jabón o usa una solución de alcohol.

**4**



**Quítate la mascarilla por detrás, sin tocar la parte delantera,** y deséchala de inmediato en un recipiente cerrado. Lávate las manos con agua y jabón.

**LLAME A SALUD RESPONDE**  
**600-360-7777**

El Ministerio de Salud recomienda el uso de mascarillas **sólo** si vas a estar a menos de un metro de distancia de cualquier persona.

**#CuidémonosEntreTodos**

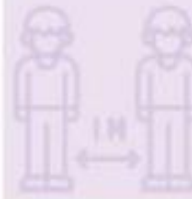


- Transporte público o privado sujeto a pago.
- Ascensores y funiculares.
- Espacios cerrados.
- Espacios comunes de condominios.
- Vía pública de zonas urbanas o pobladas.

### 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<sup>2</sup>.
- En los lugares donde se formen filas, se deberá demarcar la distancia de **un metro lineal**.



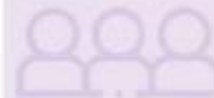
### Distanciamiento Físico

### 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.

## Cómo lavarse las manos en 12 pasos y en 20 segundos:



1

Moje sus manos con agua.



2

Aplique una cantidad generosa de jabón.



3

Frote sus manos palma con palma.



4

Ponga la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos entre sí, y viceversa.



5

Frote las palmas de las manos con los dedos entrelazados.



6

Apoye el dorso de los dedos contra las palmas.



7

Haga movimientos circulares con el pulgar sobre la palma de sus manos.



8

Frote circularmente con la yema de sus dedos.



9

Enjuague con abundante agua.



10

Seque sus manos con una toalla desechable.



11

Cierre la llave con la misma toalla.



12

Listo, ¡manos limpias!

#CuidémonosEntreTodos


**9.4.Registro de Acciones COVID-19**

 <p>Valle Leones The Outdoor Experience Aysén - Patagonia - Chile</p>	<p><b>REGISTRO DE ACCIONES COVID-19</b></p>		<p>FECHA</p> <table border="1" style="width: 100%; height: 40px;"> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> </table>		
<p>Responsable</p>					
<p>Acción realizada</p>		<p>Observaciones</p>			
<p>Asistentes</p>		<p>Firma</p>			

---

Nombre y Firma Responsable

### 9.5.Registro de Actividades de Capacitación

	<b>REGISTRO DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN</b>	FECHA <table border="1"><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr></table>		
Responsable				
Nombre de la capacitación				

N°	Nombre	Rut	Firma
1			
2			
3			
4			
5			

OBSERVACIONES

---

Nombre y Firma Responsable

## 9.6.Registro Diario de Seguridad Sanitaria


	<b>REGISTRO DIARIO DE SEGURIDAD SANITARIA</b>	FECHA <table border="1" style="width: 100%;"><tr><td style="height: 20px;"></td></tr><tr><td style="height: 20px;"></td></tr></table>		
Responsable				
Puntos Críticos y/o situaciones inseguras				
Observaciones				

---

Nombre y Firma Responsable



**9.7. Registro de Proveedores y sus protocolos**

 <p>Valle Leones The Outdoor Experience Aysén - Patagonia - Chile</p>	<p><b>REGISTRO DE PROVEEDORES Y SUS PROTOCOLOS</b></p>	<p>FECHA</p> <table border="1" style="width: 100%; height: 40px;"> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> </table>		
<p>Responsable</p>				

Nombre del proveedor	RUT	Servicio	Manual de Procedimientos	Protocolo de Medidas Sanitarias

---

Nombre y Firma Responsable

# ANEXOS

Declaración Jurada de Salud

Guía de Buenas Prácticas SERNATUR: Guía de Turismo, AAVV y TTOO, Turismo Aventura.

Protocolo COVID-19 Parque Nacional Laguna San Rafael - Sector Exploradores

## DECLARACION JURADA DE SALUD

Fecha	
-------	--

Nombre completo		RUN	
-----------------	--	-----	--

### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. **NO** presento en este momento signos ni síntomas compatibles con COVID-19.

- *Tos*
- *Dificultad respiratoria*
- *Dolor de garganta*
- *Secreciones nasales*
- *Fiebre*
- *Manchas en la piel*
- *Dolor de cabeza*
- *Dolor muscular*
- *Náusea / vómito*
- *Dolor articular*

2. **No** tuve contacto con una persona enferma de COVID-19 en los últimos 14 días.

3. **Ingresé a la región con PCR (-)**

---

Firma\*

\*Las declaraciones de menores de edad deben ir firmadas por sus padres o tutores legales.