



TURISMO SEGURO

Valparaíso Región



Turismo Seguro

INTRODUCCIÓN

Introducción a Protocolo de seguridad para la Reactivación del Turismo Post Covid-19

El presente documento tiene por objetivo llevar información de relevancia, respecto de las recomendaciones y medidas de seguridad sanitarias e higiene, que deberán adoptar los servicios de Alojamiento Turístico, en el marco del Covid-19.

Aquí se presenta una compilación basada en protocolos y manuales desarrollados por el Ministerio de Salud, la Subsecretaría de Salud Pública, la Subsecretaría de Turismo y Sernatur. También responde a una investigación exhaustiva de material elaborado por organismos internacionales, para la reapertura de los servicios turísticos, cuando esto sea posible.

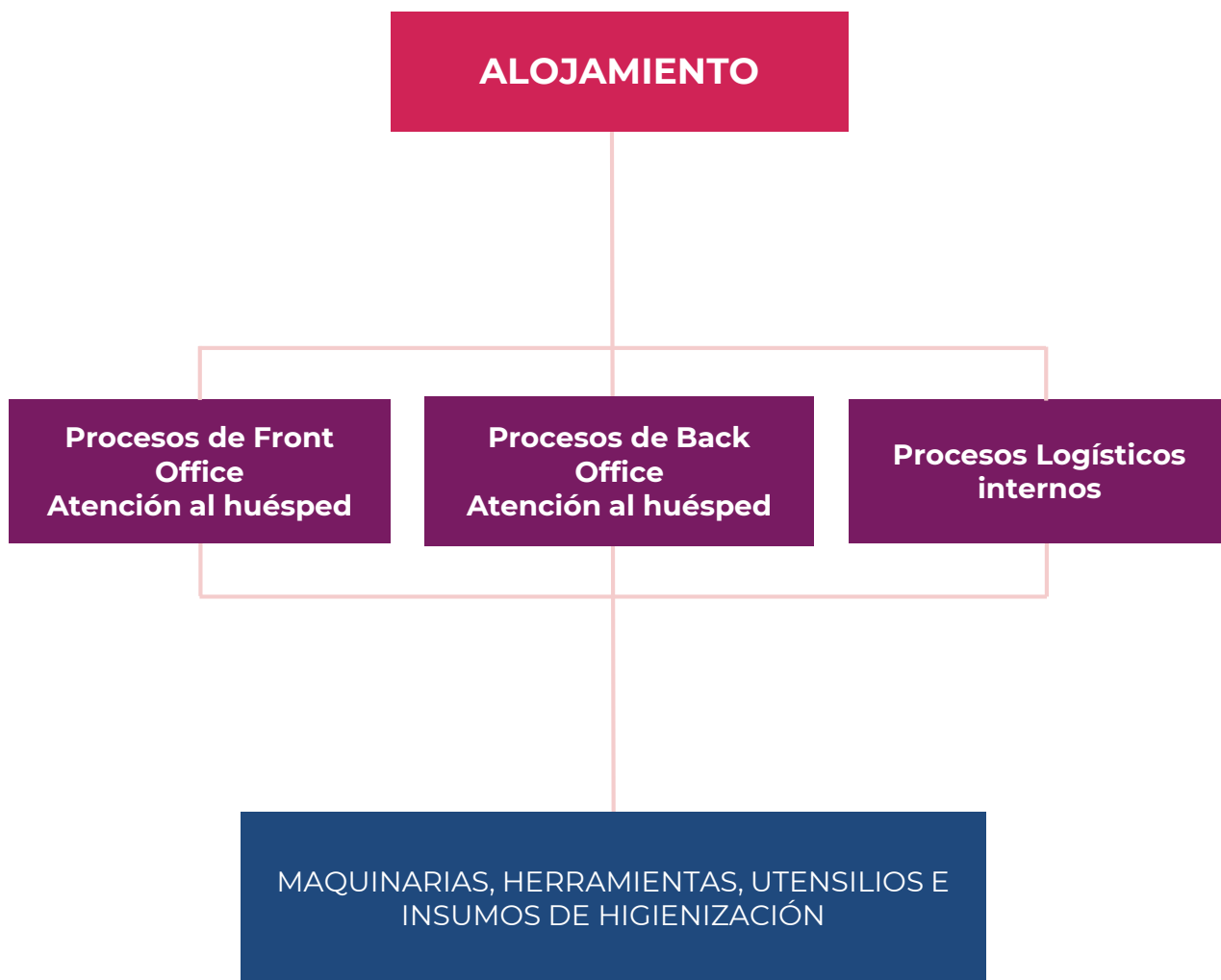
A lo anterior, se suman una serie de reuniones y mesas de trabajo, junto a Municipios, Asociaciones Gremiales, la academia, entre otros actores vinculados al turismo, quienes plantearon sus inquietudes y propuestas en materia de seguridad sanitaria tomando en cuenta las particularidades de cada actividad y territorio, para la construcción de esta guía, que contiene el resultado de todo el trabajo antes descrito, entendiendo que las medidas, protocolos y reglamentos deberán ir siendo actualizados, dependiendo de la evolución del Covid-19.

Se consideran medidas y recomendaciones básicas, señalética, uso de espacios, higienización de la recepción, habitaciones, áreas públicas y cómo se debe manejar la entrega del servicio, sin mantener contacto o minimizándolo al máximo posible, entre otros aspectos. Todo lo anterior, nos permitirá estar preparados para mantener una actividad de Alojamientos Turísticos, lo más segura posible al momento de poder recibir turistas.

BORRADOR

Turismo Seguro

INFOGRAFÍAS DE PROCESOS A MANUALIZAR



TRADUCCION

Turismo Seguro

**PROCESOS DE
ATENCIÓN AL HUÉSPED
FRONT OFFICE**

BORRADOR

Turismo Seguro

SIMBOLOGÍA



• **Límites:** Este símbolo se usa para identificar el inicio y el fin de un proceso.



• **Operación:** Representa una etapa del proceso. El nombre de la etapa y de quien la ejecuta se registran al interior del rectángulo.



• **Decisión:** Representa al punto del proceso donde se debe tomar una decisión. La pregunta se escribe dentro del rombo. Dos flechas que salen del rombo muestran la dirección del proceso, en función de la respuesta real.



• **Documento:** Simboliza al documento resultante de la operación respectiva. En su interior se anota el nombre que corresponda.



• **Conector de página:** Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo. Se enumeran del "1" en adelante.



• **Proceso predefinido:** Describe cómo se realiza una actividad o proceso específico.

BORRADO

Turismo Seguro

PROTOCOLO DE HIGIENIZACIÓN AL ARRIBO DE HUÉSPED- ACCESO AL ALOJAMIENTO



ARRIBO Y BIENVENIDA AL HUÉSPED

Al ingreso del hotel, un responsable en portería debe saludar, dar bienvenida y aplicar protocolo obligatorio de higienización del huésped.

Protocolo de
Higienización

1

Implementación

2

BORRADOR

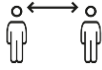
1

PROTOCOLO DE HIGIENIZACIÓN AL ARRIBO - ACCESO AL HOTEL

ENCARGADO EN PORTERÍA DA BIENVENIDA E INFORMA DEL PROCESO DE HIGIENIZACIÓN AL HUÉSPED



- Solicitar al huésped usar, en todo momento y de la manera correcta, la mascarilla (contar con stock de mascarillas para pasajeros).



- Respetar la fila y mantener distancia de seguridad.



- Controlar la temperatura en la entrada y otorgar solución desinfectante para las manos.



- Instruir para que complete declaración jurada simple, que acredite que se encuentra sin síntomas de estar infectado o en cuarentena por Covid-19.



- Entregar una mascarilla de recambio para asegurar inocuidad.



- Proceder a desinfección de calzado del huésped.



- Higienizar maletas y equipaje del huésped.

- El botones debe transportar maletas con guantes higienizados.



- Registrar ingreso y check list de proceso a huésped.

INDICAR AL HUÉSPED SE DIRIJA A RECEPCIÓN

BORRADOR

2

IMPLEMENTOS DE HIGIENIZACIÓN AL ARRIBO DEL HUÉSPED

Letreros de información:

- Respetar distancia de acuerdo a marcador en el piso.
- Mantener, en todo momento y de forma correcta, el uso de mascarilla.
- Descargue la app del hotel (cuando exista).
- Explicación de proceso de higienización.

Implementos de higienización (mínimo exigible):

- Marcadores de distancia en el piso.
- Termómetro infrarrojo digital sin contacto.
- Mascarillas o respiradores acreditados.
- Sanitizador de calzado.
- Dispensador para alcohol gel y toallas de papel.
- Sanitizador manual de maletas.

(Sugerencia Minsal: usar amoniac cuaternario, yodo, cloro o cualquier otro desinfectante pero comprobando siempre su concentración).

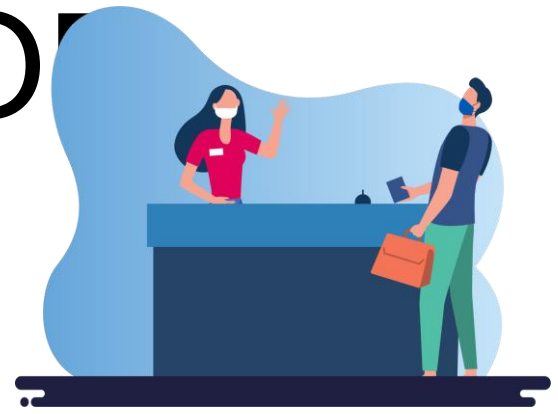
Implementos de higienización más complejos (alternativos):

- Mascarilla acreditada (N95).
- Termómetro láser.
- Dispensador con sensor para alcohol gel.
- Sanitizador de calzado con luz ultravioleta o rodillo líquido desinfectante.
- Túneles mecánicos para higienizar maletas con luz ultravioleta o rociado con solución desinfectante (sugerida anteriormente).
- Dispensador automático de toallas de papel interfoliada.
- Pantalla con información de protocolo interno de Covid-19.
- Piso antimicrobiano con polímeros de plata.

BORRADO

Turismo Seguro

GUÍA CHECK-IN HUÉSPED



AL MOMENTO DEL REGISTRO

Saludar y dar bienvenida al huésped a distancia, entregar pre-registro para que huésped solo firme.

Al finalizar, solicitar al huésped se aplique alcohol gel para que limpie sus manos.

CLIENTE SE DIRIGE A PASILLOS O ASCENSORES

Implementación

3

BORRADOR

3

IMPLEMENTOS DE HIGIENIZACIÓN CHECK-IN

Letreros de información:

- Respetar distancia de acuerdo a marcador en el piso.
- Mantener, en todo momento y de forma correcta, el uso de mascarilla.
- Explicación de proceso de higienización.

Implementos de Higienización (mínimo exigible):

- Marcadores de distancia en el piso.
- Dispensador para alcohol gel y toallas de papel.

Implementos de Higienización más complejos (alternativos):

- APP :Pre-registro , check-in, llaves, servicio y cargo a la habitación y Key, check-out.
- Mampara de protección entre colaborador y huésped.
- Tótem de registro automático.
- Tablets digitales para firma check-in.
- Dispensador automático de toallas de papel interfoliado y alcohol gel.
- Separadores de fila.
- Pantallas con información de protocolo COVID-19 interno.
- Gestión de la documentación: scanner que pueda utilizar el cliente directamente.
- Kit de bienvenida con material de protección: guantes, mascarilla y alcohol gel.

BORRADO

Turismo Seguro

ACCESO Y USO DE ASCENSORES



LETREROS EN ASCENSOR

El recepcionista o ascensorista debe indicar al huésped que se deben respetar la distancia y las normas de uso del ascensor que están dispuestas en los letreros de éste.

Protocolo de Higienización

4

Implementación

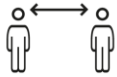
5

BORRADOR

4

PROTOCOLO DE HIGIENIZACIÓN ACCESO Y UTILIZACIÓN DE ASCENSOR

ASCENSORISTA SALUDA AL HUÉSPED



- Indicar al huésped que debe usar, en todo momento y de manera correcta, la mascarilla (solicitar en recepción si no cuenta con una).
- Respetar la fila y mantener distancia de seguridad.
- Instruir al huésped que respete su ubicación en cuadrante de posición dentro del ascensor.
- El ascensorista, en caso de manipular las maletas, debe hacerlo con guantes higienizados.
- Limpiar y desinfectar antes de cada uso del ascensor.

HUÉSPED SE DIRIGE A LA HABITACIÓN

BORRADOR

5

IMPLEMENTOS DE HIGIENIZACIÓN ACCESO Y USO DE ASCENSOR

Letreros de información:

- Instalar señalética de precaución de acceso y correcto uso de ascensores.
- Mantener, en todo momento y de forma correcta, el uso de mascarilla.

Implementos de Higienización (mínimo exigible):

- Marcadores de distancia en el piso.
- Dispensador para alcohol gel o solución desinfectante.
- Limpieza frecuente de los botones e interior del ascensor.

Implementos de higienización más complejos (alternativos):

- Dispensador automático de alcohol gel o solución desinfectante.
- Marcadores en el piso con instrucciones para que los huéspedes no se miren entre sí y mantengan la distancia social adecuada.
- Pantalla con información de protocolo COVID-19 interno.
- Lámparas ultravioleta C con encendido automático cuando no se utilice el ascensor.
- Film protector de pasamanos y botones con germicida.
- Piso antimicrobiano con polímeros de plata.

BORRADOR

Turismo Seguro

INGRESO Y USO DE HABITACIÓN



APERTURA E INGRESO A LA HABITACIÓN

En un lugar visible, en la entrada de la habitación, debe indicarse, que antes de abrir la puerta, se debe higienizar la manilla y chapa.

Dentro de la habitación deben indicarse, de forma clara, las rutinas de cuidado e higiene que debe mantener el huésped para prevenir contagios.

Protocolo de Higienización

6

Implementación

7

BORRADOR

6

PROTOCOLO DE HIGIENIZACIÓN, ACCESO Y USO DE HABITACIÓN

AL LLEGAR A LA HABITACIÓN



- Informar al huésped que debe mantener, en todo momento, la mascarilla.
- El Botones debe manipular e higienizar las maletas y perillas de las puertas de las habitaciones. En su defecto el huésped debe estar instruido al respecto.
- Informar al huésped, de manera verbal y escrita, que al ingresar a la habitación debe higienizar sus manos con alcohol gel o lavar sus manos y de preferencia mantener ventilada la habitación.
- Indicar sobre el instructivo de protocolo COVID-19 dispuesto en la habitación.
- En caso de sentirse enfermo, no debe salir de la habitación y debe avisar a recepción para que se aplique protocolo de actuación.

HUÉSPED SE ACOMODA EN LA HABITACIÓN

BORRADOR

7

IMPLEMENTOS DE HIGIENIZACIÓN ACCESO Y USO DE HABITACIÓN

Letreros de información:

- Instalar señalética con información sobre las normas de sanitización.

Implementos de Higienización (mínimo exigible):

- Rociador con líquido desinfectante para puertas y maletas.
- Dispensador de alcohol gel u otro sanitizante y toallas de papel.
- El papelerero del baño debe contar con tapa, doble bolsa y accionamiento no manual.
- Las mantas y almohadas en los armarios deben encontrarse protegidas.
- Si se dispone de secador de pelo en la propia habitación se debe limpiar (incluido el filtro) a la salida del huésped.
- Cubrir los objetos de uso o manipulación frecuente, como por ejemplo: fundas desechables para control remoto.

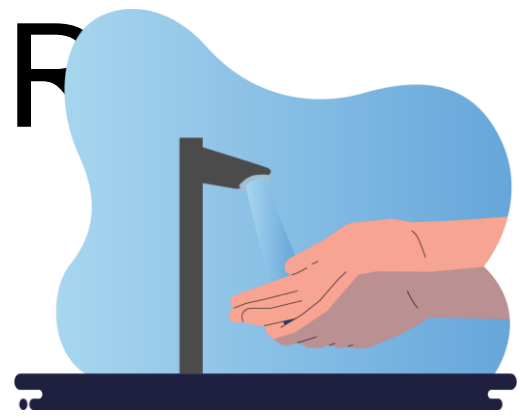
Implementos de Higienización más complejos (alternativos):

- Información de protocolo COVID-19 interno al encender televisión de habitación y sitio web.
- Lámparas ultravioleta C con encendido automático, cuando no se utilice la habitación.
- Film protector para pasamanos, perillas y botones.
- Piso antimicrobiano con polímeros de plata en pasillos de acceso a habitación.
- App de control integral para habitaciones.

BORRADOR

Turismo Seguro

ESTANCIA DEL HUÉSPED (COMUNICACIÓN)



ENTREGA DE SERVICIOS

Indicar los canales y medios de comunicación para solicitar atención de servicio a la habitación, de manera de evitar al máximo el contacto con los colaboradores de servicio.
(mucamas, botones y otros)

Informar al huésped acerca de las precauciones que debe tomar al recibir los pedidos que solicita.

Protocolo de
Higienización

8

Implementación

9

BORRADOR

8

PROTOCOLO DE HIGIENIZACIÓN AL RECIBO DE SERVICIOS

ENTREGA DE SERVICIO EN HABITACIÓN

Para la entrega de pedidos a la habitación:

El camarero con sus implementos de seguridad, carro de room service (gueridón) o bandeja con trípode, transportará las preparaciones en platos dentro de campanas o contenedores, según sea el caso.

- Para la entrega del mismo se debe informar al huésped que el pedido quedará en la puerta en el carro (gueridón), para no tener contacto directo con el huésped.
- Informar al huésped que los productos vienen sellados, compruebe esto o solicite su devolución.
- Cuando termine su consumo avise a room service, deje la bandeja fuera de la habitación para su retiro.
- Para pedido y recibo de encargos, se deben tener las mismas precauciones que para el caso de AA.BB.
- Informar al huésped del cuidado de limpieza e higienización de manos antes de consumir.

Cargos:

- En cuanto a los cargos por servicios deben ser entregados por Whatsapp, APP u otro medio electrónico.

Aseo de habitaciones:

- La mucama está autorizada para hacer aseo en la habitación solo en el momento que el huésped permanezca fuera de ésta. Excepto en casos muy especiales (enfermedad, no contagiosa) y previa autorización de la Housekeeper (jefe(a) de mucamas) se podrá realizar esta tarea con pasajeros dentro de la habitación.

HUÉSPED HACE USO DEL SERVICIO



BORRADOR

9

IMPLEMENTOS DE HIGIENIZACIÓN, AL RECIBO DE SERVICIOS

Letreros de información:

- Informativos de uso permanente, encuadrados en vidrio con protocolo para comunicarse y relacionarse con el personal de servicio.

Implementos de higienización (mínimo exigible):

- Alcohol gel u otro líquido sanitizante.
- Toallas de papel.
- Habilitar distintos sistemas de comunicación para solicitar pedidos.
- Gueridón (carro de room service).
- Bandejas con trípode.
- Campana cubre bandeja o contenedor.

Implementos de higienización más complejos (alternativos):

- Contenedores con luz ultravioleta.
- Film protector de pasamanos perillas y botones con germicida.
- Aplicación de control integral para habitaciones.

BORRADOR

Turismo Seguro

CHECK OUT DEL HUÉSPED



AL MOMENTO DEL CHECK-OUT



- En caso de sistema manual, informar al huésped, que debe solicitar su cuenta telefónicamente, media hora antes del retiro y se le enviará el detalle de consumos por WhatsApp u otro medio electrónico.
- De preferencia implementar aplicación para check-in y check-out.
- Para dejar la habitación avisar a recepción.
- Aplicar los mismos protocolos para check-in e ingreso a habitaciones.

RETIRO DEL HUÉSPED DEL HOTEL

Turismo Seguro

AGRADECIMIENTOS

La elaboración y edición de este manual, contó con el valioso aporte de la Escuela de Administración Hotelera y Gastronómica de la Universidad de Valparaíso, Sernatur Región Valparaíso, la Corporación de Turismo de Viña del Mar HOVI, Rosa Agustina Resorts & Spa y Ecolab Chile.

TURISMO SEGURO

Valparaíso Región



CORPORACIÓN REGIONAL DE TURISMO
REGIÓN DE VALPARAÍSO ES FINANCIADA POR:

