

## **Protocolo Actividades de Turismo aventura, Ecoturismo y actividades al aire libre en respuesta a Emergencia Covid - 19**

El presente documento ha sido elaborado por un comité de expertos en actividades al aire libre y operadores de turismo aventura y ecoturismo de la Región de Los Lagos, y recogiendo fuentes bibliográficas de organizaciones nacionales e internacionales mencionadas al pie de documento. Esta iniciativa surge como respuesta a la necesidad de contar con manuales de manejo de riesgo para evitar el contagio de Coronavirus Sars-Cov- 2 y para que pueda servir de insumo a los esfuerzos generados por las autoridades competentes a la hora de establecer protocolos oficiales en esta materia.

Este protocolo se basa en la información actualmente disponible y podría ser actualizado en base a nuevos antecedentes.

### **Contexto y Alcance**

Ante el avance de la pandemia relacionada con el Coronovirus Sars – Cov – 2 y la ausencia de tratamientos y vacunas específicas que puedan contrarrestar la posibilidad de contagio, el sector turismo de aventura y ecoturismo elaboró este documento para ser presentado a las autoridades nacionales de turismo y de salud. El presente protocolo sólo considera las actividades recreativas al aire libre en el contexto de actividades turísticas y no incluye áreas anexas como transporte de pasajeros, alimentación en establecimientos gastronómicos o uso de instalaciones públicas tales como puertos, aeropuertos, embarcaciones u otras afines. El protocolo deberá modificarse y actualizarse alineado con las disposiciones legales que puedan surgir desde el Gobierno central en materia de seguridad turística relacionada con la emergencia por el Sars-Cov -2, sin perjuicio de que quede a disposición de dichas autoridades para insumo en la elaboración de otras normativas. Las empresas que elaboraron este protocolo se comprometen a su uso como manual interno con su staff y para envío a sus clientes. El presente protocolo parte de la base de una adecuada preparación de la empresa y su equipo humano en materia de primeros auxilios con guías certificados con cursos Wafa o WFR, protocolos de emergencia y de prevención de riesgos según la legislación nacional vigente y complementa el plan de manejo de riesgo que cada empresa tiene para respuesta a emergencias durante la operación turística en terreno.

### **Consideración general sobre síntomas**

Los síntomas universalmente reconocidos como sospechosos según la OMS son fiebre, tos seca y en casos graves dificultad respiratoria. Otros síntomas que puedan estar presentes son: dolores musculares, cansancio, dolor de cabeza y dolor de garganta. Asimismo las medidas preventivas incluyen el distanciamiento social y el lavado frecuente

y profundo de manos con soluciones desinfectantes o agua y jabón. \*Ver Infografía 1 sobre correcto lavado de manos.

## **Definiciones**

El presente protocolo se aplicará tomando en cuenta el rol de la **agencia o tour operador de ahora en adelante la empresa**, el rol del **guía de turismo de aventura** y el rol del participante de la actividad de ahora en adelante **cliente**, además del uso seguro de **equipamiento técnico**. El presente manual considera las actividades a nivel general. Cada empresa complementará este manual con puntos específicos relacionados con sus actividades tales como kayak, rafting, escalada, trekking, senderismo, observación de fauna, cicloturismo, montañismo, etc. Para el protocolo de respuesta en caso de Sars-Cov-2 sospechoso se llevará adelante procedimiento según indicaciones de la autoridad sanitaria nacional Punto 7 [https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/03/2020.03.06\\_PROTOCOLO-SEGUIMIENTO-VIAJEROS\\_COVID-19.pdf](https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/03/2020.03.06_PROTOCOLO-SEGUIMIENTO-VIAJEROS_COVID-19.pdf)

## **Rol del Tour Operador de Aventura y sus obligaciones:**

La empresa debe suscribir un compromiso firme y coordinado para minimizar el riesgo de contagio para su staff y clientes. Estos esfuerzos deberán tener una coordinación y un plan que deberá complementar el protocolo de seguridad vigente de la empresa. Se aconseja actualizar el comité de emergencia y riesgo que deberá incluir al equipo humano en contacto con pasajeros.

### **El comité de riesgo deberá:**

Establecer el mecanismo para la toma de decisiones.

Actualizar el protocolo de prevención y emergencias vigente con los nuevos requerimientos de bioseguridad.

Establecer el mecanismo de comunicación e intervención según protocolos oficiales en caso de presencia de casos sospechosos de contagio de Sars-Cov-2 activando el Comité de Emergencia y siguiendo protocolos oficiales indicados en **Definiciones y que deben estar alineados con las disposiciones vigente de la autoridad sanitaria nacional**. La empresa deberá transparentar sus protocolos a sus clientes y adaptar la información previa al viaje a la nueva realidad de prevención de contagios en sus formularios, informando los mecanismos preventivos y las causales de suspensión de actividades en caso sea necesario.

La empresa deberá proveer al cliente la mayor cantidad de información antes del viaje o la excursión de manera remota.

### **Sobre monitoreo de personal de la empresa**

La empresa deberá tener una bitácora de monitoreo de personal donde será recomendado realizar exámenes periódicos para detección de Sars-Cov-2 a todo el personal en contacto con clientes, especialmente a guías y conductores.

### **Sobre uso de vehículos propios o de terceros para transporte**

La empresa deberá verificar y asegurar el correcto uso de medios de transporte según disposiciones vigentes de la autoridad sanitaria nacional en relación al número de clientes por vehículo y al protocolo de desinfección antes, durante y luego de su uso. Se solicitará no intercambiar asientos durante los traslados.

## **Obligaciones del Guía durante las actividades al aire libre**

1-El guía de turismo de aventura deberá proteger su cuerpo con mascarilla obligatoria\*\* (recomendamos mascarilla reutilizable) además de guantes y protector facial (optativos) siempre que se encuentre a menos de 2 metros de distancia de su cliente, en el transporte, al momento de recoger al cliente o en espacios cerrados. En caso de que el guía utilice guantes deberá ponérselos delante de los clientes y hacerlo de la forma correcta. Se privilegiará de todos modos el lavado de manos con jabón o desinfectante.

\*\*Ver infografía 2 correcto uso de Mascarilla.

2- Deberá entregar al cliente la información y las restricciones y cuidados que se deben tener durante la excursión, al momento de inicio de la actividad. El briefing de manejo de riesgo deberá realizarse antes de subir a un vehículo de transporte, en un espacio abierto y deberá incluir la verificación del equipo de protección personal del cliente (mascarilla o protección facial), la correcta forma de estornudar, toser y bostezar, fomentar la práctica de no tocarse la cara con las manos y la toma de temperatura de cada cliente, del guía y del chofer la cual deberá hacerse siempre frente a todos los clientes y de manera transparente. El guía estará a cargo de la toma de temperatura y cualquier participante que supere los 37,5 grados no podrá tomar parte de la actividad. Esta disposición incluye al staff de la empresa.

3- En el desarrollo de la actividad se deberá cuidar la manipulación segura de equipos. La empresa proveerá equipo de uso personal para el desarrollo de la actividad en la medida de lo posible. El equipo considerado personal sólo podrá ser manipulado por el cliente a cargo y estará debidamente identificado. En el caso de equipo de uso común éste deberá ser desinfectado después de cada uso. Cada cliente tendrá a disposición un kit de limpieza de equipo de uso común con soluciones hidroalcohólicas o, en caso de equipos ópticos, de soluciones desinfectantes especiales. Después de su uso el cliente deberá desinfectar el equipo de uso común previo al uso de otro cliente. El guía estará a cargo de monitorear el correcto uso de los equipos y la aplicación del presente protocolo en terreno

4- El guía deberá verificar que su equipamiento de primeros auxilios incluya máscaras reutilizables selladas de reemplazo para cada pasajero en caso que éstos pierdan o rompan las propias, además de soluciones desinfectantes que permitan el lavado constante de manos durante la actividad. Se privilegiará agua y jabón, alcohol-gel con concentraciones mínimas de alcohol del 70%. El correcto uso del kit de primeros auxilios y sus insumos preventivos de higiene será responsabilidad del guía a cargo.

5. En caso de accidentes el guía deberá tomar los resguardos necesarios para garantizar la normas preventivas de contacto e higiene al momento de atender al accidentado según protocolos actualizados de Primeros Auxilios en Áreas Remotas o cursos equivalentes.

6- El guía deberá velar por mantener al grupo a cargo alejado de otros visitantes y de no utilizar los mismos lugares de descanso y/o acampe.

7- El guía deberá supervisar que se limite al mínimo la interacción con habitantes locales de pequeñas comunidades u otras personas ajenas al tour y si esto ocurre, se deberá seguir el mismo protocolo que con clientes (mascarilla, distancia, lavado de manos).

8- En caso de que el guía presente cualquier síntoma, aunque sea leve, previo a la realización de la actividad, deberá comunicarlo a la empresa y deberá cancelar su participación en ella. Este compromiso deberá estar incluido en un documento firmado.

9- El guía a cargo de la actividad deberá evitar todo tipo de contacto físico con los participantes y los participantes entre ellos a menos que pertenezcan a un mismo núcleo familiar.

## **Obligaciones del Cliente**

- 1-Aceptar y seguir los protocolos indicados por el guía y la empresa.
- 2-Respetar la distancia recomendada mínima de 2 metros con otros clientes, con el guía y con otras personas durante el desarrollo de la actividad, excepto si los otros clientes son de su mismo grupo familiar.
- 3-Llevar su propia botella de agua, su propia mascarilla y su propia dotación de alcohol gel u otro método de desinfección, sin perjuicio de que la empresa prestadora de servicios contará con equipamiento extra en caso de necesidad.
- 4- Firmar una declaración sobre su situación de salud y contactos previos con personas con síntomas de Covid-19.
- 5- El cliente deberá aceptar, en caso de presentar uno de los tres síntomas indicados en el documento como señales de posible riesgo, la no participación en la actividad programada para velar por su salud, del staff y de los otros clientes. Los participantes que estuviesen en contacto estrecho con la persona con potencial síntoma también deberá evitar la participación en la actividad.
- 6- El cliente deberá lavar sus manos con las soluciones desinfectantes indicadas en este documento con una frecuencia mínima de 2 horas.
- 7- El cliente podrá exigir en todo momento conocer y acceder al plan de prevención de contagio de la empresa.

## **Equipo y alimentación**

- 1- Se entiende como equipo todo elemento que se le proporcione al cliente para uso individual durante la excursión, y también el equipo común, que debe seguir el mismo protocolo.
- 2- El equipo debe ser sanitizado conforme a protocolos Minsal respecto de desinfección. La empresa deberá llevar una bitácora de desinfección y el equipo deberá estar debidamente resguardado en sus instalaciones minimizando su manipulación por parte de terceros no autorizados.
- 3- Todo equipo personal debe ser de uso único de cada pasajero y debidamente identificado (casco, arnés, piolet, binoculares, bicicletas, remos, etc.). Para el equipo de uso común (Ej. telescopios terrestres) cada cliente contará con un kit de limpieza y desinfección que utilizará para limpiar el equipo de uso común después de su uso y previo al uso de otro cliente.
- 4- El proceso de desinfección del equipo deberá ser informado a los clientes transparentando la bitácora de procedimientos.
- 5- Se entregarán los alimentos sellados y de manera individual. Cada cliente deberá transportar su propia alimentación evitando la manipulación por parte de terceros. La alimentación será individual y los clientes no compartirán alimentos ni utensilios. Los desechos generados por cada pasajero durante la actividad deberán ser manipulados sólo y exclusivamente por ellos hasta llegar a un lugar donde puedan ser depositados. Para tal efecto se entregarán contenedores personales para recolección de desechos.
- 6- En caso de proveedores locales de alimentación, será obligación de la empresa verificar y asegurarse que se lleven a cabo los correctos protocolos de manejo y manipulación de los alimentos según las directrices de la autoridad sanitaria. Para alimentación en establecimientos gastronómicos aplicarán los protocolos de la autoridad competente siendo responsabilidad de la empresa exigir el protocolo de cada establecimiento con anterioridad a los servicios y verificar que en dichos establecimientos se cumplan las condiciones sanitarias y de higiene.
- 7- Para el uso de instalaciones comunes en áreas silvestres protegidas del estado se respetarán los protocolos emitidos por CONAF y en caso de uso de otras instalaciones o áreas silvestres donde no haya servicios higiénicos se aplicarán las **Técnicas de No Dejar Rastro** que deberán ser comunicadas por el guía a cargo de la actividad en el briefing de seguridad.

INFOGRAFÍA 1  
LAVADO DE MANOS

# ¿Cómo lavarse las manos?

 Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



**0** Mójese las manos con agua;



**1** Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



**2** Frótese las palmas de las manos entre sí;



**3** Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



**4** Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



**5** Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



**6** Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



**7** Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



**8** Enjuáguese las manos con agua;



**9** Séquese con una toalla desechable;



**10** Sírvese de la toalla para cerrar el grifo;



**11** Sus manos son seguras.



Organización  
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente

UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES

Clean Your Hands



## INFOGRAFÍA 2

### USO DE MASCARILLA

**¿Cómo usar y quitarse una mascarilla?**

**PLAN DE ACCIÓN CORONAVIRUS COVID-19**

- 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** Quitate 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**

#### **Bibliografía y documentos consultados:**

##### **Ministerio de Salud de Chile**

[https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/03/2020.03.06\\_PROTOCOLO-SEGUIMIENTO-VIAJEROS\\_COVID-19.pdf](https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/03/2020.03.06_PROTOCOLO-SEGUIMIENTO-VIAJEROS_COVID-19.pdf)

**Instituto para la Calidad Turística Española** - Protocolo de Guías de Turismo y de Turismo Activo y Ecoturismo

##### **Adventure Travel Trade Association**

[https://www.adventuretravelnews.com/10-recovery-health-and-safety-recommendations-for-adventure-travel-from-atta?utm\\_source=ATTA+%26+AdventureTravelNews&utm\\_campaign=069fc95e60-ATN\\_05\\_22\\_2019\\_COPY\\_01&utm\\_medium=email&utm\\_term=0\\_1e08e536bd-069fc95e60-412637453](https://www.adventuretravelnews.com/10-recovery-health-and-safety-recommendations-for-adventure-travel-from-atta?utm_source=ATTA+%26+AdventureTravelNews&utm_campaign=069fc95e60-ATN_05_22_2019_COPY_01&utm_medium=email&utm_term=0_1e08e536bd-069fc95e60-412637453)

**Organización Mundial de la Salud** <https://www.who.int/who-documents-detail/updated-country-preparedness-and-response-status-for-covid-19-as-of-14-may-2020>

**Federación Nacional de Guías de Montaña** – Protocolos de Trabajo en Tiempos de Covid 19

**Técnicas de No Dejar Rastro** <https://Int.org/why/7-principles/>

Empresas de la región de los Lagos que subscriben este documento:

Trekka – Trails of Chile – Moyca – Andes Nativa – Hotel AWA - BirdsChile – La Comarca

Jass Puerto Varas – So Viagem – Turismo Pacífico – Chiloé Natural – Chiloetnico

Turistour – Ls Travel – Kayak del Lago – Al Sur Expediciones – Ko Kayak – Petrel Tours