



UNIVERSIDAD  
DE LA FRONTERA

# PROTOCOLO

DE GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS  
ANTE EL CORONAVIRUS (COVID-19)



UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA  
CAMPUS PUCÓN

Pucón, Temuco, noviembre de 2020





Este trabajo fue realizado por encargo de la Subsecretaría de Turismo, SERNATUR y la Cámara de Turismo de Pucón y ha sido desarrollado por el Campus Pucón de la Universidad de La Frontera.

#### Director de Campus

Rodrigo Garrido M., Master en Tecnologías de la Educación.

#### Jefe de proyecto

Marcel Sorhaburu A., Master en Turismo.

#### Equipo profesional

- Jaime Rebolledo J., Técnico Superior en Turismo.
- Jennifer Muñoz G., Periodista.
- Leonardo Tapia G., Abogado.
- María Rebolledo J., Ingeniero Civil Ambiental.
- Onar Ibáñez F., Técnico Superior en Turismo.
- Santiago Fernández P., Ingeniero Civil Industrial, Magister en Gestión y Políticas Públicas

#### Panel de expertos

- Capitán de Corbeta LT Héctor Rojas M., Capitán de Puerto Lago Villarrica.
- Carolina Ruiz S., Directora de Desarrollo, Fomento Económico y Turismo, Municipalidad de Pucón.
- Diego Vega G., Profesional del Departamento de Tránsito, Municipalidad de Pucón.
- Eugenio Benavente H., Presidente Cámara de Turismo de Pucón.
- Jessica Fernández N., Presidenta Asociación de Servicios Turísticos de Pucón (ASETUR).
- Juanita Romero, Secretaria Asociación de Servicios Turísticos de Pucón (ASETUR).
- Julio Pablaza O., Director Cámara de Turismo de Pucón.
- Loreto Retamal C., Encargada de Turismo Aventura, Municipalidad de Pucón.
- María José Basso B., Vicepresidenta Asociación de Servicios Turísticos de Pucón (ASETUR).
- Mayor Miguel Ochoa V., Comisario 9º Comisaría de Pucón.
- Nestor Fiorentini S., Presidente Asociación de Gastronomía, Entretención y Cultura de Pucón (AGEC Pucón).
- Ricardo Antonio Hidalgo L., Director de Seguridad Pública, Municipalidad de Pucón.
- Roberto Nappe G., Cámara de Turismo de Pucón.
- Roberto Uribe C., Presidente Unión Comunal de Junta de Vecinos Urbanas de Pucón.
- Suboficial Seg.M. Mario Muñoz A., Capitania de Puerto Lago Villarrica.
- Víctor Vera O., Encargado Eclipse, Municipalidad de Pucón.

<b>I.</b>	<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>5</b>
<b>II.</b>	<b>OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN</b>	<b>6</b>
<b>III.</b>	<b>DEFINICIONES TRANSVERSALES</b>	<b>7</b>
1.	DESTINO TURÍSTICO	8
2.	GOBERNANZA DE DESTINO ANTE EL COVID-19	8
3.	COMUNICACIÓN ANTE EL COVID-19	11
3.1	Recomendaciones para la comunicación de medidas de prevención de la transmisión del COVID-19	11
3.2	Recomendaciones para la comunicación de medidas implementadas en el destino para los turistas	11
3.3	Recomendaciones para la comunicación de medidas implementadas en el destino para los residentes	12
3.4	Recomendaciones para la comunicación de medidas implementadas en el destino para los prestadores de servicios turísticos y complementarios	12
4.	CONTROL SERVICIOS TURÍSTICOS	12
4.1	Control de servicios turísticos	12
4.2	Control de servicios complementarios	12
5.	TECNOLOGÍAS DIGITALES	13
<b>IV.</b>	<b>MEDIDAS GENERALES</b>	
1.	Medidas de prevención obligatorias	14
2.	Recomendaciones de autocuidado	15
3.	Disposiciones de actuación en casos sospechosos de contagio COVID-19	16
4.	Recomendaciones para la limpieza y sanitización de espacios públicos	16
5.	Recomendaciones para el manejo de residuos	16
6.	Recomendaciones para trabajadores en contacto con los visitantes	16
<b>V.</b>	<b>DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA CADA ESPACIO PÚBLICO DEL DESTINO</b>	
	Definiciones	18
1.	DISPOSICIONES PARA ACCESOS AL DESTINO TURÍSTICO	19
1.1	Recomendaciones para la gestión, diseño e implementación de medidas en los accesos al destino	19
1.2	Recomendaciones relativas al control de accesos al destino	20
2.	DISPOSICIONES PARA ESPACIOS PÚBLICOS ABIERTOS: PLAZAS Y PARQUES URBANOS	20
3.	DISPOSICIONES PARA ESPACIOS PÚBLICOS ABIERTOS: VEREDAS, CALLES PEATONALES Y CICLOVÍAS	21
4.	DISPOSICIONES PARA APERTURA Y USO DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS	22
4.1	Disposiciones generales para atractivos turísticos que cuenten con una administración y delimitación de perímetro	22
4.2	Disposiciones generales para atractivos turísticos que NO cuenten con una administración ni delimitación de perímetro	22
5.	DISPOSICIONES PARA APERTURA Y USO DE PLAYAS EN DESTINOS TURÍSTICOS	23
5.1	Recomendaciones para la gestión, diseño e intervención de las playas	23
5.2	Respecto a salvavidas o personal de seguridad náutica	23
5.3	Respecto al servicio de arriendo de reposeras, toldos, sillas o quitasoles	23
5.4	Respecto a las ventas ambulantes o servicios varios	24
6.	DISPOSICIONES PARA FUNCIONAMIENTO DE FERIAS ARTESANALES	24
6.1	Disposiciones generales	24
6.2	Respecto al ingreso y control de aforo en ferias artesanales.	24
6.3	Respecto a la atención al cliente	24
6.4	Respecto a los trabajadores y feriantes	25
7.	DISPOSICIONES PARA ACONTECIMIENTOS PROGRAMADOS EN ESPACIOS PÚBLICOS	25
7.1	Disposiciones generales para la realización de acontecimientos programados (eventos)	25
	Anexo 1: Referencias a tecnologías y ejemplos de aplicación que pueden facilitar la implementación del protocolo propuesto.	26

# I. PRESENTACIÓN



Como actividad económica inductiva, el turismo atrae flujos monetarios de otros puntos geográficos activando el comercio, la construcción y otros servicios, que no tendrían dinamismo en un destino sin ese flujo de dinero externo. Al aplicar el multiplicador keynesiano al turismo, se observa que el flujo inicial se multiplica varias veces debido a los efectos a cascada del gasto, que pasa por varias manos antes de salir de la economía local. En ese mismo sentido se debe considerar su impacto en la redistribución del ingreso, ya que el sector turismo está conformado por miles de micro y pequeñas empresas, distribuidas en áreas urbanas y rurales, que reciben el dinero directamente de los visitantes, dinamizando las economías familiares de zonas muchas veces rezagadas.

En consecuencia, dentro de un destino o área turística, la dependencia económica no solo afecta a las empresas y emprendedores turísticos sino a la mayor parte de la comunidad y la ausencia de visitantes podría generar impactos sociales de grandes proporciones.

La irrupción de la pandemia del Covid-19 representó un golpe devastador para la actividad turística, no solo en Chile sino en el mundo entero debido a las restricciones a los desplazamientos adoptadas para frenar la expansión de contagios y al impacto derivado en la Economía. En ciudades o destinos dependientes del turismo, la ausencia de visitantes podría provocar un impacto aún mayor, que requeriría de importantes aportes del Estado para ir en ayuda de la población local.

La solución pasaría por permitir la actividad turística en los destinos aplicando protocolos estrictos, que minimicen el riesgo de contagios y otorguen confianza a los potenciales visitantes y sobre todo a los residentes y trabajadores del sector. Obviamente su aplicación dependerá de la evolución de la pandemia y el turismo sólo podrá activarse en ciudades que se encuentren en fases autorizadas para recibir visitantes.

El documento que se presenta a continuación, ha sido desarrollado por la Unidad de Proyectos del Campus Pucón de la Universidad de La Frontera, por encargo de la Subsecretaría de Turismo, SERNATUR y la Cámara de Turismo de Pucón y su objeto es aportar desde la academia, un sistema ordenado de procedimientos y acciones para que los destinos turísticos puedan recibir visitantes minimizando el riesgo de contagio entre los turistas, trabajadores y residentes.

Este protocolo se adapta a las disposiciones de los organismos oficiales para enfrentar la pandemia y se vincula con los protocolos específicos que se han generado para los diferentes servicios y establecimientos de la planta turística.

Si bien el protocolo no garantiza la ausencia de contagios, minimiza el riesgo de expansión del virus y permite desarrollar actividades turísticas limitadas que permitan evitar los impactos económicos y sociales que se podrían generar en las comunidades turísticas al no existir dichas actividades.

## II. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objetivo de este protocolo es establecer recomendaciones de gestión para los tomadores de decisiones en los destinos turísticos, de modo que su aplicación minimicen riesgos de contagio entre turistas, trabajadores y residentes del destino, mientras genera confianza en el mercado al transmitir las medidas orientadas a minimizar riesgos de contagio y, al mismo tiempo, generar confianza entre los residentes para facilitar la experiencia turística en contexto de pandemia por COVID-19.

Las disposiciones que se tomen en los destinos deberán ir en directa relación con las disposiciones aplicables a nivel nacional buscando establecer los requisitos mínimos que permitan la reactivación de los destinos turísticos a lo largo de territorio nacional durante la vigencia de la crisis sanitaria originada por el COVID-19.

El siguiente protocolo constituye un complemento a las medidas ya implementadas a nivel nacional, tales como:

- Medidas de prevención obligatorias.
- Recomendaciones de autocuidado.
- Protocolo de alojamiento turístico
- Protocolo de restaurantes

- Protocolo de manejo y prevención Ante Covid-19 en piscinas
- Protocolo para la apertura gradual de las Áreas Silvestres Protegidas al uso público.
- Protocolo para establecimientos de comercio de bienes y servicios (aplicados a los tipos de Servicios Turísticos de Producción Artesanal y Servicios Turísticos de Souvenirs)
- Protocolo de manejo y prevención en instituciones zoológicas al público.
- Guía de Buenas Prácticas de Manejo y Prevención Ante Covid-19 de guías de turismo, agencias de viaje y tour operadores, turismo rural, camping, enoturismo, centros de ski, MICE, museos, turismo aventura, municipios y para borde costero.

Se recomienda la aplicación del protocolo para destinos en que se encuentre habilitado el traslado interregional, con el correspondiente "Permiso para viajes y traslados interregionales", ida y vuelta, desde y hacia comunas que se encuentren en Paso Preparación, Paso Apertura Inicial o Paso Apertura Avanzada (Pasos 3, 4 y 5), sin limitaciones de tiempo de estadía, pudiendo pernoctarse en el destino, incluyendo hoteles y análogos.

## III. DEFINICIONES TRANSVERSALES

El documento reconoce una serie de elementos transversales para la construcción del protocolo en función de los siguientes aspectos:

- Destino Turístico
- Gobernanza de destino ante el COVID-19
- Comunicación ante del COVID
- Control Servicios Turísticos
- Tecnologías Digitales

Una vez definidos los aspectos generales, se proponen recomendaciones para los diferentes espacios públicos en que se produce la visitación y concentración de personas y que, eventualmente, pueden convertirse en focos de contagios, como lo son:

- Accesos
- Veredas, calles peatonales y ciclovías
- Plazas y Parques Urbanos
- Playas
- Ferias artesanales
- Atractivos Turísticos
- Acontecimientos Programados (Eventos)

## 1. DESTINO TURÍSTICO

De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2007) “un destino turístico local es un espacio físico en el que un visitante pasa al menos una noche. Incluye productos turísticos, tales como servicios de apoyo, atractivos y recursos turísticos en un radio que permite ir y volver en un día. Tiene unos límites físicos y administrativos que definen su gestión, imágenes y percepciones que determinan su competitividad en el mercado. Los destinos locales incorporan a diversos grupos, entre los que se cuenta a menudo la comunidad anfitriona, y pueden establecer lazos y redes entre sí para constituir destinos mayores”.

De acuerdo a esta visión, el destino es una entidad territorial con productos y planta turística capaces de generar una experiencia integral. Sus límites varían de acuerdo a distribución y concentración del patrimonio turístico y puede estar conformado por una o varias comunas.

El ámbito de aplicación del presente protocolo es el destino turístico y se recomienda su implantación en los que han sido definidos por SERNATUR, aunque también puede ser aplicado a escala de comunas turísticas.

En los casos de destinos que comprenden más de una comuna, se recomienda generar una Gobernanza integrada y la aplicación del enfoque “Schengenland”, instalando controles de acceso en las fronteras externas y permitiendo el libre tránsito en su interior.

## 2. GOBERNANZA DE DESTINO ANTE EL COVID-19

La gobernanza ha de ser entendida como los procesos de decisión público-privados que van a mejorar la gestión de un proyecto o de una unidad territorial. La gobernanza puede aplicarse para enfrentar situaciones de crisis en las cuales deben intervenir diversas entidades para enfrentarlas, en espacios de relación no sometidos a los principios de jerarquía, ni de mercado capaces de abordar la toma de decisiones colectivas desde perspectivas nuevas. “Se trata de un proceso inclusivo, ya que cada stakeholder y/o tomador de decisión, incorpora cualidades, habilidades y recursos importantes para el conjunto. En este proceso, son factores críticos la construcción y el mantenimiento de la confianza, el compromiso y la negociación. En este caso, frente a la gobernabilidad, la gobernanza se refiere a la forma de mejorar la relación horizontal entre una pluralidad de actores públicos y privados, igualmente para mejorar los procesos de decisión, gestión y desarrollo de lo público y colectivo, teniendo en cuenta una relación con características de integración y de interdependencia.

Para el Sociólogo Mario Bassols, la gobernanza “supone apertura, inclusión y empoderamiento de diferentes actores en el proceso de decisiones tendientes a la formulación, ejecución y evaluación de la política pública” así como también en los proyectos de ámbito local.

Dentro del contexto que atraviesa el sector turismo en nuestro país, en el que destinos y áreas turísticas están llegando a una situación crítica que no sólo afecta a los empresarios del sector sino a toda la comunidad en general, es necesario generar estrategias que permitan la apertura de los destinos bajo un enfoque sistémico, que posibilite alinear a la comunidad con los componentes de la cadena de valor turística, siendo el protocolo de destino una herramienta básica para minimizar los riesgos de contagios.

La aplicación de este protocolo debe estar dirigida por las administraciones locales, de acuerdo a la escala del destino, coordinadas con representantes de diversos actores, públicos y privados que intervienen o se ven afectados por las situaciones derivadas de la pandemia.

### Misión

La misión de la gobernanza es generar las condiciones necesarias para el desarrollo de la actividad turística en el destino, minimizando los riesgos de contagio.

### Objetivo Principal

Dirigir y coordinar la aplicación de las recomendaciones contenidas en el Protocolo de Destino y otras disposiciones emanadas de la Autoridad Sanitaria, para reducir la expansión del virus en el destino turístico.

### Sus Objetivos Específicos son:

- Determinar las medidas de actuación para la aplicabilidad del protocolo de destino
- Coordinar las acciones de todos los organismos involucrados
- Definir y coordinar la estrategia comunicacional hacia los diferentes stakeholders.
- Vincularse con autoridades nacionales y

regionales para una adecuada aplicación del protocolo y reaccionar frente a situaciones críticas

### Los actores

Al interior de las ciudades y/o destinos, deben interactuar diferentes actores para la aplicación del protocolo de manera coordinada y eficaz. Si bien los actores pueden diferir de un destino a otro de acuerdo a las particularidades de cada uno, en términos generales se pueden identificar los siguientes actores:

- Municipalidad (o municipalidades)
- Carabineros de Chile
- FF AA (que intervienen en actividades de control)
- Autoridad Sanitaria
- Gremios de Turismo
- Organizaciones de la Sociedad Civil (organizaciones territoriales y organizaciones funcionales)

### Modelo de Gestión

La Gobernanza es un organismo autónomo local cuyo fin es coordinar la ejecución del protocolo sanitario y las actividades derivadas de su aplicación.

Este organismo se crea debido a la necesidad de permitir la llegada de visitantes al destino, generando las condiciones necesarias para minimizar los riesgos de contagio entre residentes, trabajadores y turistas

El modelo propuesto está encabezado por un Consejo Resolutivo o Directorio, órgano directivo liderado por el Presidente (que debería ser la Municipalidad) y formado por organismos del sector público y privado vinculados al turismo y seguridad del territorio. También son entes

integrantes de esta estructura la Coordinación General, cuya labor será ejecutar las acciones definidas por el Consejo y vincular a todos los órganos intervinientes. Una Mesa Técnico/Científica, encargada en asesorar al Consejo y a la Coordinación, además de recabar y procesar

información crítica para la toma de decisiones.

El modelo se relaciona con organismos externos, que si bien no son parte del Consejo, se vinculan estrechamente con las funciones que desarrolla.

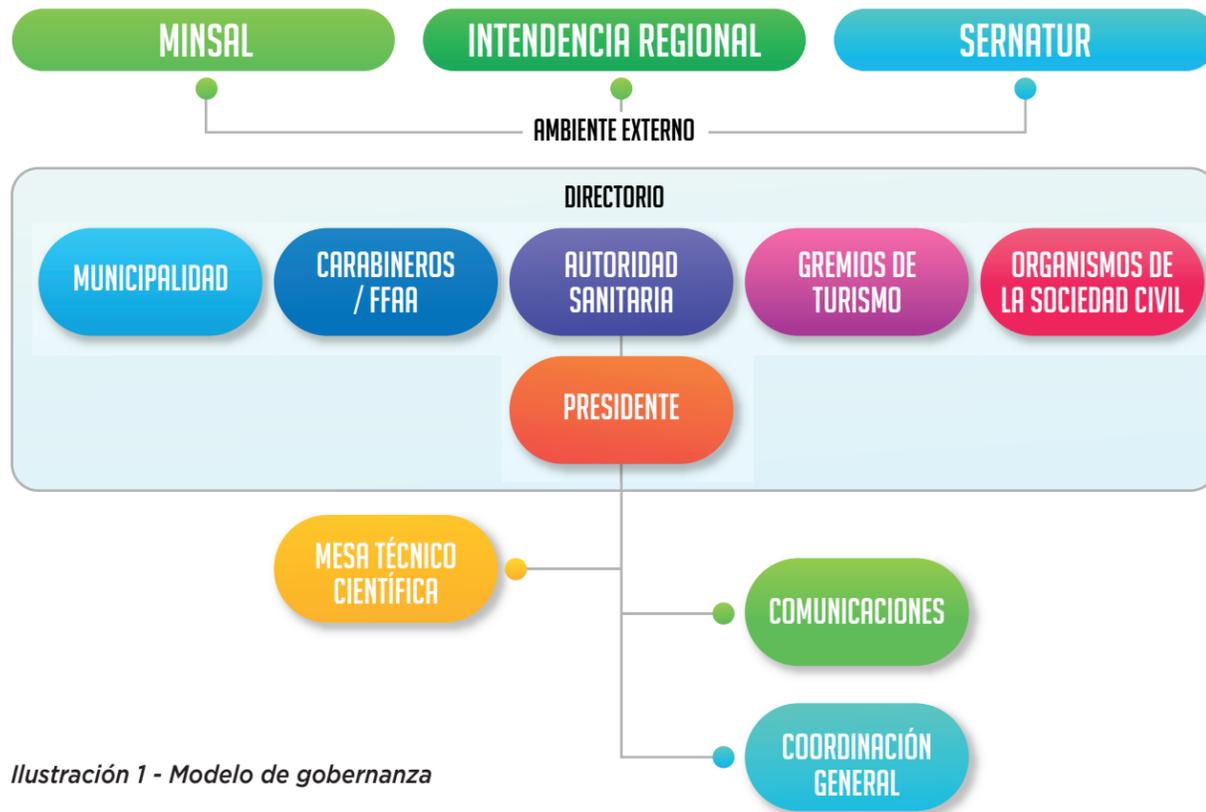


Ilustración 1 - Modelo de gobernanza

## Los Órganos de la Gobernanza

### Directorio

El Directorio o Consejo es el órgano supremo de la gobernanza y estará compuesta por los organismos públicos, gremios de turismo y representantes de la comunidad, legalmente constituidos, cuya finalidad se relacione con la seguridad y el desarrollo turístico del destino.

### El Presidente

El presidente es la primera autoridad del Directorio y por derecho este cargo recaerá en el Alcalde (o Presidente de Asociación Municipales que conforman un destino) o quien él designe, y su función primordial es dirigir las sesiones del Consejo y representarlo ante organismos externos

### La Mesa Técnico Científica

Órgano consultivo integrado por unidades técnicas del municipio, de la Autoridad Sanitaria y otras entidades que pudiesen ser convocadas para tratar ámbitos específicos, que asesora en materias críticas al Presidente, al Directorio y eventualmente a la Coordinación General.

### Comunicaciones

La Unidad de Comunicaciones resulta fundamental para mantener contacto permanente, fluido y oportuno con los visitantes y residentes del destino. Se recomienda que esta función sea cubierta por alguna unidad existente al interior del municipio, la que puede ser reforzada por personal ad hoc.

### Coordinación General

La Coordinación General es la unidad ejecutiva de la gobernanza y su función es organizar y dirigir las actividades de los diferentes entes que participan en el enfrentamiento de la pandemia, por lo cual se recomienda que esta función recaiga en las unidades de Seguridad o Emergencias que existan en las comunas.

## 3. COMUNICACIÓN ANTE EL COVID-19

La comunicación es un elemento fundamental para la aplicación de medidas de prevención del contagio de COVID-19 y para generar confianza en el destino.

A continuación se entregan una serie de recomendaciones para la creación y desarrollo de estrategias comunicacionales para apoyar la actividad turística en el marco de la crisis sanitaria.

### 3.1 Recomendaciones para la comunicación de medidas de prevención de la transmisión del COVID-19

- Se deberá designar una vocería oficial que

se encargue de transmitir la información a los stakeholders a través de los medios de comunicación.

- Se recomienda generar campañas oficiales con un lenguaje positivo, donde la comunidad y los turistas puedan sentirse parte de las medidas de prevención, potenciando el sentido de pertenencia, colaboración y comunidad (por ejemplo, usar palabras como “juntos”, “unidos”)

- Se sugiere el uso de infografías, tanto en los canales de comunicación seleccionados (medios de comunicación local y/o redes sociales), como en los puntos más concurridos del destino, promoviendo en lo posible y la utilización de gigantografías en algunos puntos.

- Se recomienda usar herramientas tecnológicas como APPs que faciliten la comunicación hacia la comunidad y visitantes sobre medidas de prevención, aforo de espacios públicos, contactos en caso de contagio o síntomas e información sectorial actualizada.

- Se sugiere evitar el uso de elementos que puedan contribuir a la portabilidad del virus, como folletos, panfletos, merchandising y todo lo que pueda ser entregado mano a mano.

- Se recomienda emplazar la información de medidas de prevención, protocolos de usos de espacios y poblaciones de riesgo, además de los canales de comunicación para consultas y diagnóstico, en espacios visibles, tanto de lugares públicos como del sector HORECA (Hoteles, Restaurantes y Cafeterías), en los idiomas más comunes de atención a los turistas.

### 3.2 Recomendaciones para la comunicación de medidas implementadas en el destino para los turistas

- Se recomienda crear campañas de difusión dirigidas a los visitantes que estén enfocadas en transmitir confianza en el destino.

- Se sugiere el uso de lenguaje universal e

inclusivo para hacer llegar la información de manera efectiva.

- Se recomienda el uso de infografía e idiomas acordes a la demanda del destino.
- Se recomienda informar las medidas especiales que se aplican en el destino. Por ejemplo: uso de canales de comunicación establecidos.
- Se sugiere seleccionar puntos estratégicos de difusión de información en puntos de acceso al destino, tales como aeropuerto, carretera y terminal de buses.

### 3.3 Recomendaciones para la comunicación de medidas implementadas en el destino para los residentes

- Se recomienda, en cada comunicación que sea difundida hacia la comunidad, transmitir confianza a los residentes, entregando información transparente y también informando las soluciones e iniciativas que se están ejecutando.
- Se recomienda el uso de lenguaje positivo, invitando a la comunidad a formar parte de las iniciativas y también a informarse a través de los canales oficiales.
- Se sugiere habilitar un canal de comunicaciones desde los residentes hacia la gobernanza, para hacer llegar sus sugerencias, comentarios, ideas y denuncias. Por ejemplo: call center, app, correo electrónico, etc.

### 3.4 Recomendaciones para la comunicación de medidas implementadas en el destino para los prestadores de servicios turísticos y complementarios

- Incentivar el cumplimiento de los protocolos específicos para cada servicio.
- Se deberá entregar información actualizada a los prestadores sobre restricciones, horarios y otras disposiciones aplicables en el destino

para que se las transmitan a los visitantes.

- Generar canales de comunicación fluidos entre la gobernanza y los prestadores, puesto que ellos son los intermediarios que están en contacto directo con los turistas.
- El canal debe permitir retroalimentación por parte de los prestadores para que la gobernanza pueda mejorar las medidas implementadas.

## 4. CONTROL SERVICIOS TURÍSTICOS

### 4.1 Control de servicios turísticos

La confianza de los visitantes y residentes en las capacidades del destino para prevenir los contagios es un factor crítico, que podría verse afectada si se producen brotes al interior de establecimientos de servicios turísticos.

Dicho esto, se recomienda que cada gobernanza de destino establezca un método de control sobre el cumplimiento de protocolos sanitarios en establecimientos de servicios turísticos, en forma complementaria y coordinada con la fiscalización que realizan las autoridades competentes, a objeto de evitar la saturación de la capacidad de dichos entes públicos.

Si bien el autocontrol es la primera medida, se sugiere establecer sistemas de fiscalización a cargo de inspectores municipales o comités especiales creados por los gremios turísticos.

### 4.2 Control de servicios complementarios

En atención a la situación de emergencia sanitaria, las instituciones gubernamentales correspondientes han fiscalizado el cumplimiento de protocolos Covid-19 y las medidas preventivas para los trabajadores y clientes.

En el transporte, es el Programa de Fiscalización de Transportes quien fiscaliza la

implementación de protocolos con el fin de resguardar la seguridad durante los viajes y prevenir los contagios de Covid-19.

En el comercio, son la Seremi de Salud, Seremi de Trabajo e Inspección del Trabajo quienes controlan la implementación de medidas de resguardo. Además, son variadas las medidas implementadas por los gobiernos locales para promover el cumplimiento de protocolos y permitir la fiscalización por parte de personal municipal, como certificaciones voluntarias, creación de ordenanzas, instalación de señalética, entre otras.

## 5. TECNOLOGÍAS DIGITALES

Las tecnologías digitales han sido ampliamente utilizadas en medicina en hospitales y centros de control de enfermedades para la prevención e inspección de enfermedades infecciosas. Se cuentan aquí tecnologías para la notificación oportuna, la vigilancia epidémica y el seguimiento de la inmunización programada, además de herramientas de vigilancia basadas en la web y métodos de inteligencia epidémica, utilizados por las instituciones de salud pública, todo destinado a facilitar la evaluación de riesgos y la detección oportuna de brotes.

Por su parte, las tecnologías digitales en el sector turismo puede ayudar a: promover un turismo más seguro y saludable, generar confianza en los turistas y ofrecer experiencias agradables y seguras, ello mediante herramientas que resuelven problemas asociados al mantenimiento del distanciamiento social (eliminación de filas y aglomeraciones) y la reducción o eliminación de contactos interpersonales. Cabe señalar aquí que algunas de estas herramientas no han estado exentas de cuestionamientos relativos a la protección de datos sensibles de las personas sujetas a la aplicación de éstas.

Entre las herramientas disponibles para viajes y gestión de destinos, se cuentan:

- Cámaras de medición del número de visitantes
- Sensores bluetooth y balizas electrónicas (beacons) para redirigir los flujos de personas
- Sistemas de cita previa
- Sistemas de gestión de aforos
- Pulseras o aplicaciones móviles de control de distancias
- Cámaras de videovigilancia fijas o ubicadas en drones o robots

A lo anterior, se deben agregar variadas herramientas que facilitan la prestación de los servicios turísticos, y otros diseñados específicamente para:

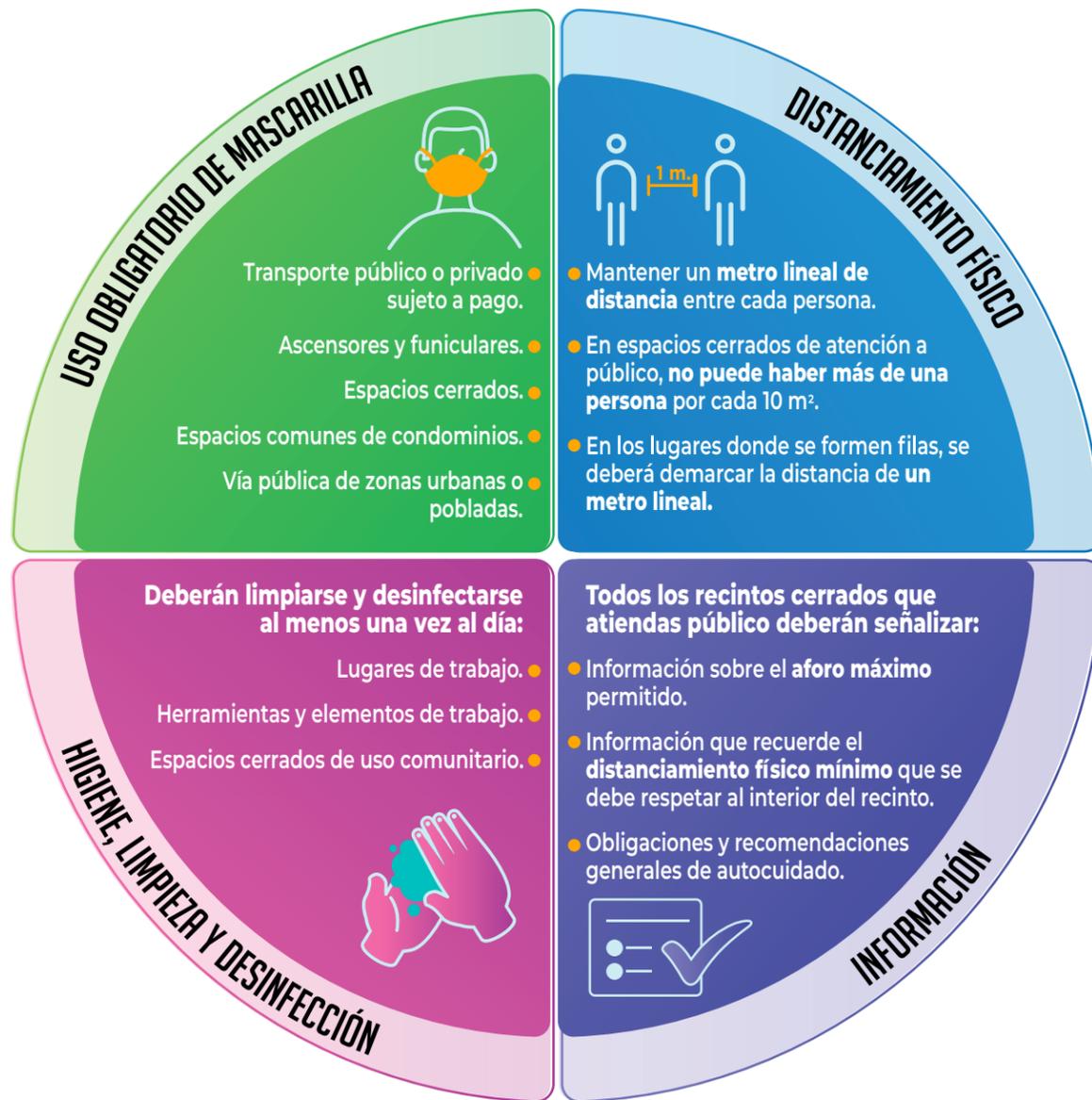
- Seguimiento de casos de COVID-19 y rastreo de contactos (por geolocalización o Bluetooth)
- Toma de temperaturas corporal (cámaras termográficas)
- Realización de labores de limpieza y desinfección (Robots equipados con luz ultravioleta)

Por otro lado, también existen aplicaciones de inteligencia turística que permiten monitorear el impacto del COVID en la imagen de los destinos y sus empresas, aplicaciones que sin lugar a dudas, influirán en las futuras decisiones que tomen los turistas acerca de los destinos a visitar.

El protocolo no especifica el uso de una tecnología en particular, no obstante se recomienda su utilización de acuerdo a las capacidades y requerimientos del destino. Algunos ejemplos de aplicación en destinos turísticos se pueden ver en el Anexo 1.

# IV. MEDIDAS GENERALES

## 1. Medidas de prevención obligatorias



## 2. Recomendaciones de autocuidado



### **3. Disposiciones de actuación en casos sospechosos de contagio COVID-19**

De acuerdo a las indicaciones de la autoridad sanitaria, se debe, en la medida de lo posible, medir la temperatura a las personas previamente al ingreso a lugares delimitados. Se recomienda impedir el acceso a aquellas personas con temperatura igual o mayor a 37,8°C, recomendándosele acudir a un establecimiento de salud, de acuerdo a las disposiciones que ha establecido el MINSAL para estos casos.

Se recomienda acompañar a la persona afectada o gestionar su traslado al centro asistencial, tomando todas las medidas de resguardo pertinente.

Se recomienda tratar con la máxima discreción los casos sospechosos para no generar alarma ni discriminación.

Ante dudas sobre las disposiciones puede comunicarse al Fono Salud Responde:  
**600 360 7777**

En caso de que la persona se niegue, se recomienda solicitar apoyo policial inmediato, para que puedan actuar las fuerzas de orden y seguridad pública correspondientes, de acuerdo a los protocolos establecidos.

Se recomienda que la gobernanza capacite al personal de contacto sobre “atención al visitante sospechoso de contagio COVID-19”.

### **4. Recomendaciones para la limpieza y sanitización de espacios públicos**

Se recomienda higienizar de acuerdo al “Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes - Covid-19” que entrega las indicaciones mínimas necesarias para el cumplimiento de la resolución sanitaria que mandata la limpieza y desinfección de todos los espacios, contenidos en el Ord. B1 N°2770

del 15 de Julio de 2020.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) no recomienda la desinfección de pisos, veredas o césped, ya que no se consideran vías que faciliten la expansión de la infección, aunque su aplicación dependerá de cada gobernanza.

### **5. Recomendaciones para el manejo de residuos**

Se asume que los residuos derivados de las tareas de limpieza y desinfección, tales como elementos y utensilios de limpieza y los elementos de protección personal (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) o D.S. N° 148/2004 del MINSAL, Reglamento Sanitario Sobre el Manejo de Residuos Peligrosos, según corresponda.

La periodicidad para la disposición y manejo de los desechos, deberá estipularse en el protocolo específico que para tales efectos establecerá cada Municipalidad.

### **6. Recomendaciones para trabajadores en contacto con los visitantes**

De acuerdo a las instrucciones del Ministerio de Salud, se debe tomar la temperatura a los trabajadores y revisar su estado general de salud

a su ingreso a la jornada. En caso de presentar temperatura sobre 37,8°C, y cualquiera de los siguientes síntomas: tos seca o dolores musculares o dolor de garganta o dificultad respiratoria, se debe prohibir su ingreso y seguir las medidas de manejo establecidas por la autoridad sanitaria.

Se debe tener en cuenta el equipamiento con el que debe contar el personal expuesto al contacto directo con los visitantes, de acuerdo a las Recomendaciones de Actuación en Lugares de Trabajo del MINSAL.

Se recomienda la realización periódica de examen PCR o similar, a todos los trabajadores de servicios turísticos y complementarios.

Se debe resguardar en todo momento el bienestar y seguridad del personal, rigiéndose según la normativa vigente. Véase: D. S. N° 594 Reglamento sobre Condiciones Sanitaria y Ambientales básicas en los lugares de trabajo, Ley 16.744 “Ley de Accidentes del trabajo y enfermedades profesionales”, Recomendaciones de actuación en los lugares de trabajo en el contexto COVID-19, entre otras disposiciones.

## V. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA CADA ESPACIO PÚBLICO DEL DESTINO

### Definiciones

**ACCESO:** Lugar por donde se entra o arriba a un sitio. El acceso a una localidad, en este sentido, puede ser un camino o una carretera. Se trata de la vía que permite que las personas puedan llegar, desde otros puntos geográficos, a la ciudad.

### ACONTECIMIENTO PROGRAMADO:

Comprende a todos los eventos organizados, actuales o tradicionales, que puedan atraer turistas ya sea como espectadores o como actores.

**ADUANA SANITARIA:** Barrera de control sanitario que se establece en un punto específico para controlar el acceso entre una zona y otra según el riesgo sanitario de las personas. Es un recinto obligado por el cual deben pasar las personas antes del ingreso a una de estas zonas. Está habilitado por las Seremis de Salud de las diversas regiones y cuentan con personal de salud y resguardo y apoyo de las Fuerzas Armadas, en el marco de las atribuciones que permite el Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe.

**AFORO:** Número máximo autorizado de personas que puede admitir un espacio.

**AMBULANTE:** Que va de un lugar a otro sin permanecer mucho tiempo fijo en un mismo lugar.

**ATRACTIVO TURÍSTICO:** Conjunto de elementos materiales y/o inmateriales susceptibles de ser transformados en un

producto turístico, con capacidad para incidir sobre el proceso de decisión de viaje del turista y que puedan provocar flujos de desplazamientos desde su lugar de residencia habitual hacia un determinado territorio.

**BURBUJA SOCIAL:** Grupo de personas que conviven regularmente en la misma unidad habitacional o de alojamiento.

**CALLE PEATONAL:** áreas de una ciudad donde está restringido o prohibido la circulación de vehículos motorizados para favorecer la circulación de peatones y, en muchos casos, usuarios de sistemas de transporte no motorizados.

**CICLOVÍA:** espacio destinado al uso exclusivo de bicicletas y otros ciclos. La vía puede estar segregada física o visualmente, según las características y clasificaciones que se definen mediante un reglamento.

**CONTROL SANITARIO:** Medida adoptada por los municipios, en que funcionarios municipales detienen a los vehículos para la toma de temperatura y revisión de documentación, sin contar con atribuciones para devolver a las personas a su lugar de origen ni para impedir el tránsito.

**CORDÓN SANITARIO:** Medida que prohíbe el ingreso y salida de un lugar determinado. Para el ingreso y salida se requerirá de salvoconducto individual, permiso de desplazamiento colectivo o permiso único colectivo, para asegurar el abastecimiento básico y los servicios esenciales en dicho lugar.

**ESPACIO PÚBLICO:** es aquel territorio de la ciudad donde cualquier persona tiene derecho a estar y circular libremente (como un derecho); ya sean espacios abiertos como plazas, calles, parques, afines; o cerrados como bibliotecas públicas, centros comunitarios y afines.

**FERIA ARTESANAL:** es un evento comercial que se realiza en un lugar y fecha determinados. Pueden desarrollarse en espacios físicos abiertos (por ejemplo, una plaza) o en ambientes cerrados adecuados. En las ferias artesanales se exhiben y comercializan, principalmente, productos artesanales de las diferentes líneas que existen en nuestro país; como textiles, cerámica, peletería, orfebrería, pintura, entre otras.

**NÚCLEO URBANO:** Sección del territorio en que se emplaza la mayor concentración de viviendas y servicios públicos.

**PARQUE URBANO:** son las áreas verdes de más de 1 hectárea (10.000 m<sup>2</sup>) de uso público que pueden acoger actividades relacionadas con lo recreacional, deportivo, de culto, cultural, científico, de esparcimiento y turismo al aire libre, ubicadas dentro de los límites urbanos de la ciudad o comuna.

**PLAYA:** Se entiende por playa de río o lago, a la “extensión de suelo que bañan las aguas en sus crecidas normales hasta la línea de las aguas máximas”, según el artículo 1º N° 30 del Decreto Supremo N° 2 de 2006 del Ministerio de Defensa Nacional. En tanto, se entiende por playa de mar a la “extensión de tierra que las olas bañan y desocupan alternativamente hasta donde llegan las más altas mareas”, según la definición del Código Civil en su artículo 594.

**PLAZA:** es un sitio destinado al esparcimiento de las personas en las ciudades y pueblos, las plazas son por definición el punto central de una población, históricamente las poblaciones fueron asentándose alrededor de sitios en los que sucedieron hechos conmemorables.

**PUNTO DE CONTROL:** Denominación genérica otorgada a cualquier sitio en que se chequea el ingreso de personas a un área determinada en función de la pandemia.

**SCHENGENLAND:** El espacio Schengen es el área que comprende a 26 países europeos que han abolido los controles fronterizos en las fronteras comunes, también conocidas como fronteras internas, fortaleciendo los controles en las fronteras con áreas extracomunitarias.

**TRANSPORTE UNIPERSONAL:** aparato que sirve para transportar por el suelo a sólo un individuo, identificado como “ciclo” en la Ley de Convivencia Vial.

**VEREDA:** Camino angosto para el tránsito de peatones, comúnmente elevada o delimitada de otra forma.

### 1. DISPOSICIONES PARA ACCESOS AL DESTINO TURÍSTICO

En el marco de la crisis sanitaria generada por el Covid-19, se recomienda orientar las medidas preventivas que se pueden aplicar en los accesos de un destino turístico, con la finalidad de disminuir el riesgo de propagación del virus con la llegada de turistas.

#### 1.1 Recomendaciones para la gestión, diseño e implementación de medidas en los accesos al destino

Entre las medidas aplicables, se recomienda:

- Establecer puntos de control que permitan chequear o fiscalizar el ingreso de visitantes al destino.
- Solicitar a la Autoridad Sanitaria la implementación de Aduanas Sanitarias, o en su defecto, otorgar mayores facultades al Control Sanitario.
- Sobre la documentación requerida en el punto de control, se sugiere solicitar Pasaporte

Sanitario (disponible en [www.c19.cl](http://www.c19.cl)) y Permiso de Traslado Interregional (disponible en [www.comisariavirtual.cl](http://www.comisariavirtual.cl)).

- En forma adicional la gobernanza de cada destino podrá exigir examen PCR o similar, previa aprobación de la Autoridad Sanitaria, en atención a lo dispuesto en el Artículo 26 del Código Sanitario.
- Establecer los puntos de control sólo en los accesos y/o límites externos del destino, permitiendo el tránsito expedito en su interior, aplicando el principio Schengenland.
- Designar un coordinador responsable del monitoreo de las medidas de control de acceso.
- Establecer y mantener una comunicación constante con la comunidad residente y los visitantes, sobre las medidas de acceso adoptadas por el destino, a través del área de comunicaciones de la gobernanza.
- Informar a los visitantes los horarios de bajo tráfico vehicular para evitar congestión en los puntos de control.
- Disponer de elementos tecnológicos como lectores QR, que reduzcan el tiempo de control en los accesos.

La efectividad de las medidas aplicadas deberá ser evaluada de forma permanente por la gobernanza, corrigiendo y adaptando las medidas necesarias con el fin de incrementar su eficacia.

Se recomienda llevar un registro de las medidas aplicadas y las mejoras implementadas.

### 1.2 Recomendaciones relativas al control de accesos al destino

Se recomienda identificar, geo-referenciar y clasificar la totalidad de puntos de acceso con que cuenta el destino, con la finalidad de gestionar los puntos críticos.

Se recomienda establecer un método de diferenciación para residentes, con la finalidad de minimizar el tiempo de control.

Para establecer la ubicación de los puntos de control, se sugieren las siguientes consideraciones:

- Permitir la revisión en forma simultánea de al menos 3 vehículos ubicados en forma paralela, al menos en las horas peak.
- Disponer un lugar adyacente para la detención de vehículos que presenten problemas de documentación, a objeto de evitar retrasos del resto de los automóviles.
- Instalar los puntos de control fuera de áreas suburbanas, con la finalidad de evitar el control a residentes periféricos que se movilizan frecuentemente al núcleo urbano.
- Definir las instituciones a las cuales pertenecerá el personal que realizará el control de acceso. Se recomienda que dicho personal esté conformado por miembros de Carabineros o Fuerzas Armadas y personal del Servicio de Salud o personal municipal.
- Se debe establecer un sistema de registro de la información recabada en el control, asegurando la protección de datos personales.

### 2. DISPOSICIONES PARA ESPACIOS PÚBLICOS ABIERTOS: PLAZAS Y PARQUES URBANOS

Con la finalidad de complementar las medidas dispuestas en el “Protocolo de manejo y prevención ante COVID-19 en parques urbanos, plazas y playas” publicado por el Ministerio de Salud, se establecen las siguientes recomendaciones:

- Contar con un sistema de información geo-referenciada de espacios públicos para gestionar su uso e informar a la ciudadanía y visitantes sobre su estado y nivel de aforo.

- Evitar la realización de eventos masivos en plazas y parques urbanos que puedan causar aglomeración de personas y ruptura de burbujas sociales.
- Habilitar áreas al aire libre para el desarrollo de actividades recreativas y culturales, estableciendo un aforo para la superficie habilitada, con demarcación de áreas para personas y/o burbujas sociales, que consideren una separación mínima de 1 metro.
- Incorporar lavamanos con sensor o pedal en los espacios públicos, que permitan el lavado frecuente de manos, o en su defecto dispensadores de alcohol gel.
- Implementar medidas de autocuidado para comerciantes instalados en plazas y parques urbanos, mediante la implementación de mampara, guantes, mascarilla, protector facial y alcohol gel.
- Incentivar el uso del espacio público en horarios diferidos de acuerdo a rangos de edad y actividades para determinados grupos, con el objetivo de evitar aglomeraciones.
- Establecer mecanismos de monitoreo del cumplimiento de las medidas a objeto de mejorar la gestión de los espacios públicos.

### 3. DISPOSICIONES PARA ESPACIOS PÚBLICOS ABIERTOS: VEREDAS, CALLES PEATONALES Y CICLOVÍAS

Con el fin de favorecer la implementación de medidas preventivas de la propagación del COVID-19 en espacios de circulación pública no motorizada, como veredas, calles peatonales y ciclovías, se establecen las siguientes recomendaciones:

- Identificar la red de calles de mayor tránsito peatonal y no motorizado para evaluar el cierre de calles al tránsito vehicular de forma transitoria a objeto de brindar mayor

superficie de circulación peatonal y favorecer el distanciamiento físico.

- Ampliar el ancho de veredas a un mínimo de 2 metros y en lo posible a 5 metros, en aquellas vías que sea factible, priorizando así la circulación del peatón, disminuyendo el ancho o el número de carriles para el tránsito vehicular o el carril para estacionamiento en la calzada.
- Promover iniciativas orientadas a la reactivación comercial y de servicios gastronómicos en veredas y/o calles peatonales, como ampliación de terrazas de restaurantes e instalación de stand comerciales.
- Implementar medidas de autocuidado para comerciantes instalados en la vía pública, mediante la implementación de mampara, guantes, mascarilla, protector facial y alcohol gel.
- Ante la ocupación ilegal de las veredas por comercio no establecido, se sugiere implementar medidas temporales que garanticen el cumplimiento de exigencias de prevención obligatorias.
- Favorecer el tránsito peatonal en sentido único en calzadas peatonales y ciclovías.
- Implementar intervenciones para promover el distanciamiento social, tales como señalética y demarcaciones en el suelo aplicando pintura, cintas y/u otro similar.
- Estimular el uso de transportes unipersonales y/o de uso compartido, estableciendo medidas de sanitización entre el uso de un usuario y otro. De igual forma, habilitar equipamiento para facilitar su uso, con el fin de contribuir a la reducción de la circulación automotriz.
- Establecer horarios de carga y descarga de productos comerciales, diferenciados con la circulación peatonal.

#### 4. DISPOSICIONES PARA APERTURA Y USO DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS

En el marco de la crisis sanitaria por el Covid-19, se recomienda orientar las medidas preventivas que se pueden aplicar en los atractivos turísticos, con la finalidad de disminuir el riesgo de propagación del virus.

##### 4.1 Disposiciones generales para atractivos turísticos que cuenten con una administración y delimitación de perímetro

Se recomienda definir la capacidad máxima de visitantes que puede recibir el atractivo en forma simultánea y establecer un mecanismo de conteo de visitantes.

Se sugiere establecer un mecanismo para controlar la cantidad de visitantes de acuerdo a la cantidad máxima definida.

Se recomienda mantener un registro de visitantes, con información básica como nombre completo, RUN, teléfono, fecha y hora de visitación. En aquellos casos donde el registro se realice a través de un medio digital, se recomienda habilitar un mecanismo de entrega previa de datos, por parte de los visitantes, para reducir el tiempo del procedimiento.

Se recomienda disponer de elementos de seguridad y distanciamiento en entradas y/o boleterías, de acuerdo a las recomendaciones de actuación en lugares de trabajo establecidas por el MINSAL.

Se sugiere medir la temperatura a los visitantes al momento de la entrada e impedir el acceso a aquellas personas con temperatura igual o mayor a 37,8°C, recomendándose las disposiciones que ha establecido el MINSAL para estos casos.

Los tour operadores y/o agencias de viajes tendrán prioridad en la entrada si entregan información de sus pasajeros en el acceso, indicando que ya han sido testeados y que no

hay personas con temperatura igual o mayor a 37,8°C.

Se reitera el uso obligatorio de mascarilla en espacios cerrados, como recepción, boletería, baños, guarderías y oficinas, así como en zonas exteriores de mayor aglomeración.

Se sugiere demarcar en el suelo, el distanciamiento mínimo de 1 metro entre visitantes, en aquellas zonas de mayor aglomeración, así como disponer de infografía recordando las medidas de autocuidado.

Se recomienda diseñar e implementar un circuito de sentido único de acceso y salida al atractivo, el cual deberá estar adecuadamente señalizado.

##### 4.2 Disposiciones generales para atractivos turísticos que NO cuenten con una administración ni delimitación de perímetro

A la entidad responsable de la mantención del atractivo se le recomiendan las siguientes medidas:

- Definir el aforo de visitación del atractivo.
- Informar el aforo a los visitantes, a través de letreros u otro mecanismo pertinente.
- Establecer alertas sobre el nivel de aforo al momento de la visitación. Por ejemplo, semáforos, conteo automático a través de tecnología o con indicaciones para el conteo manual.
- Incorporar señalética para recordar las medidas de autocuidado como el distanciamiento social mínimo de 1 metro, higienización frecuente de manos, uso de mascarilla, mantención del aseo y ornato, etc.
- Incorporar señalética para incentivar la autogestión de los residuos.
- En lo posible, diseñar e implementar un circuito de sentido único de acceso y salida al atractivo,

el cual deberá estar adecuadamente señalizado.

#### 5. DISPOSICIONES PARA APERTURA Y USO DE PLAYAS EN DESTINOS TURÍSTICOS

Lo que se expone a continuación corresponde a recomendaciones que complementan lo dispuesto en el “Protocolo de manejo y prevención ante COVID-19 en parques urbanos, plazas y playas” del Ministerio de Salud, con el fin de resguardar la seguridad y experiencia turística de los visitantes.

##### 5.1 Recomendaciones para la gestión, diseño e intervención de las playas

Comunicar las Medidas de Prevención y Autocuidado a los usuarios de las playas.

Instalar señalética con medidas específicas sobre distanciamiento, uso de mascarillas y otras disposiciones exigibles en playas.

Establecer medidas especiales para cada destino como:

- Determinar el aforo máximo para cada playa de acuerdo al distanciamiento físico sugerido en el protocolo correspondiente (5 mts. entre cada grupo y 1 mt. por persona con mascarilla).
- Incentivar periodos de permanencia reducidos de uso de las playas, para favorecer la rotación de usuarios.
- Restringir la realización de eventos que puedan causar aglomeración de personas y ruptura de burbujas sociales. En caso de que éstos se realicen, deben cumplir con lo establecido en el Plan Paso a Paso.
- Restringir el tránsito y permanencia de personas en horarios nocturnos.
- Implementar lavamanos con sensor o pedal que permitan el lavado frecuente de manos.

● Restringir el uso de vestidores o aplicar medidas de sanitización entre el uso de un usuario y otro.

● Cuando las condiciones lo permitan, se recomienda identificar y señalar las entradas y salidas de las playas de manera estratégica con la intención de evitar la aglomeración y el cruce de personas.

Se recomienda evitar la realización de actividades de promoción que generen aglomeraciones o la entrega de artículos que puedan transmitir el virus.

Se sugiere implementar estrategias, herramientas y/o tecnologías digitales para dar cumplimiento a las medidas establecidas.

##### 5.2 Respeto a salvavidas o personal de seguridad náutica

Se deberá implementar en la torre de salvavidas, agua y jabón para el lavado de manos del personal, así como de un basurero para el correcto depósito de los desechos.

Se deberá ubicar en un lugar visible información con indicaciones de lavado y secado de manos, forma correcta de estornudar o toser y uso de mascarilla.

Se deberá asegurar el correcto distanciamiento social entre el salvavidas y los turistas.

Se deberán limpiar y desinfectar equipos que se utilicen en casos de emergencia, así como en la torre de salvavidas, al inicio y término de la jornada o cuando se realice cambio de personal.

##### 5.3 Respeto al servicio de arriendo de reposeras, toldos, sillas o quitasoles

Los servicios que brinden o arrienden a los turistas quitasoles, toldos, sillas, kayaks, bicicletas de agua, botes e implementos para actividades recreativas acuáticas; deberán

limpiar y desinfectar éstos implementos al momento de la entrega al bañista, así como al momento posterior a la devolución.

Se recomienda la toma de temperatura a todos los usuarios antes de brindar el servicio, y en caso de que los registros de temperatura indiquen un rango superior a 37.8 °C, evitar brindar el servicio.

#### 5.4 Respeto a las ventas ambulantes o servicios varios

Se recomienda restringir o prohibir el comercio ambulante en las zonas de playa, así como servicios de contacto físico como elaboración de tatuajes temporales, masajes, entre otros.

Se sugiere habilitar zonas para el establecimiento del comercio tradicionalmente ambulante, que garanticen el cumplimiento de Medidas de Prevención Obligatorias, evitando así su desplazamiento por la playa.

### 6. DISPOSICIONES PARA FUNCIONAMIENTO DE FERIAS ARTESANALES

A continuación se establecen una serie de recomendaciones para adoptar en ferias artesanales, como complemento al Protocolo para Establecimientos de Comercio de Bienes y Servicios (aplicados a los tipos de Servicios Turísticos de Producción Artesanal y Servicios Turísticos de Souvenirs), a fin de disminuir el riesgo de contagio de COVID-19.

#### 6.1 Disposiciones generales

En relación a la organización del espacio de las ferias artesanales, se establecen las siguientes recomendaciones:

- Diseñar e implementar un circuito de sentido único de acceso y salida a la feria, el cual debe estar adecuadamente señalizado.
- Incorporar lavamanos con sensor o pedal, de fácil uso, en puntos estratégicos de la feria y/o

dispensadores de alcohol gel en cada stand, para facilitar la higienización frecuente de manos.

- Implementar señalética y demarcaciones para promover el distanciamiento social.

#### 6.2 Respeto al ingreso y control de aforo en ferias artesanales.

Se reiteran las recomendaciones aplicables a la entrada de la feria como:

Informar a los visitantes el aforo en la entrada de la feria.

- Medir la temperatura a todos los clientes antes de ingresar a la feria.
- Controlar el cumplimiento del aforo máximo.
- Asegurar condiciones para la higienización de manos.

Se insta a implementar las estrategias, herramientas y/o tecnologías digitales necesarias para dar cumplimiento de lo anterior.

#### 6.3 Respeto a la atención al cliente

Fomentar el pago por tarjeta u otros medios que reduzcan el contacto físico, evitando, en la medida de lo posible, el uso de dinero en efectivo.

Evitar la manipulación de los artículos por el cliente. En caso de que sea necesario manipular el artículo para su venta, ésta deberá realizarse previa higienización de manos. En caso que algún artículo haya sido manipulado por el cliente sin higienización previa, se sugiere su desinfección.

En el caso de devolución de productos, se recomienda su desinfección o mantenerlos en cuarentena antes de ponerlos nuevamente a la

venta.

#### 6.4 Respeto a los trabajadores y feriantes

Se recomienda:

- Llevar un registro de todos los trabajadores que ingresen al lugar, indicando al menos, periodo de permanencia, temperatura al ingreso, información de contacto.
- Limpiar y desinfectar el stand tras cada turno siguiendo las recomendaciones establecidas en el Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes - Covid-19 del Ministerio de Salud.
- Reducir, al mínimo posible, la cantidad de personal atendiendo cada stand.
- Fomentar y controlar el uso correcto de mascarillas y medidas de prevención.

### 7. DISPOSICIONES PARA ACONTECIMIENTOS PROGRAMADOS EN ESPACIOS PÚBLICOS

#### 7.1 Disposiciones generales para la realización de acontecimientos programados (eventos)

Se recomienda evitar o minimizar la realización de eventos masivos, así como actividades que puedan causar aglomeración de personas y ruptura de burbujas sociales.

Se reitera la obligatoriedad de cumplir con las medidas de aforo máximo establecidas en el Plan "Paso a Paso" sobre la realización y participación de eventos.

Se invita considerar las siguientes recomendaciones para mantener la seguridad de los participantes al momento de organizar y/o realizar eventos en el destino:

- Sugerir a los encargados de los eventos, que éstos se puedan realizar de manera virtual o ser transmitido en directo por algún medio.

● Realizar los eventos al aire libre, delimitando la superficie habilitada con un aforo establecido, con demarcación de áreas para burbujas sociales, con separación mínima de 2 metros.

● Reducir la duración del evento con el objetivo de disminuir la intensidad y el tiempo de contacto entre los participantes.

● Horarios de entrada y salida escalonados y uso diferido de los espacios comunes.

● Diseñar e implementar un circuito de sentido único de acceso y salida, el cual debe estar adecuadamente señalizado.

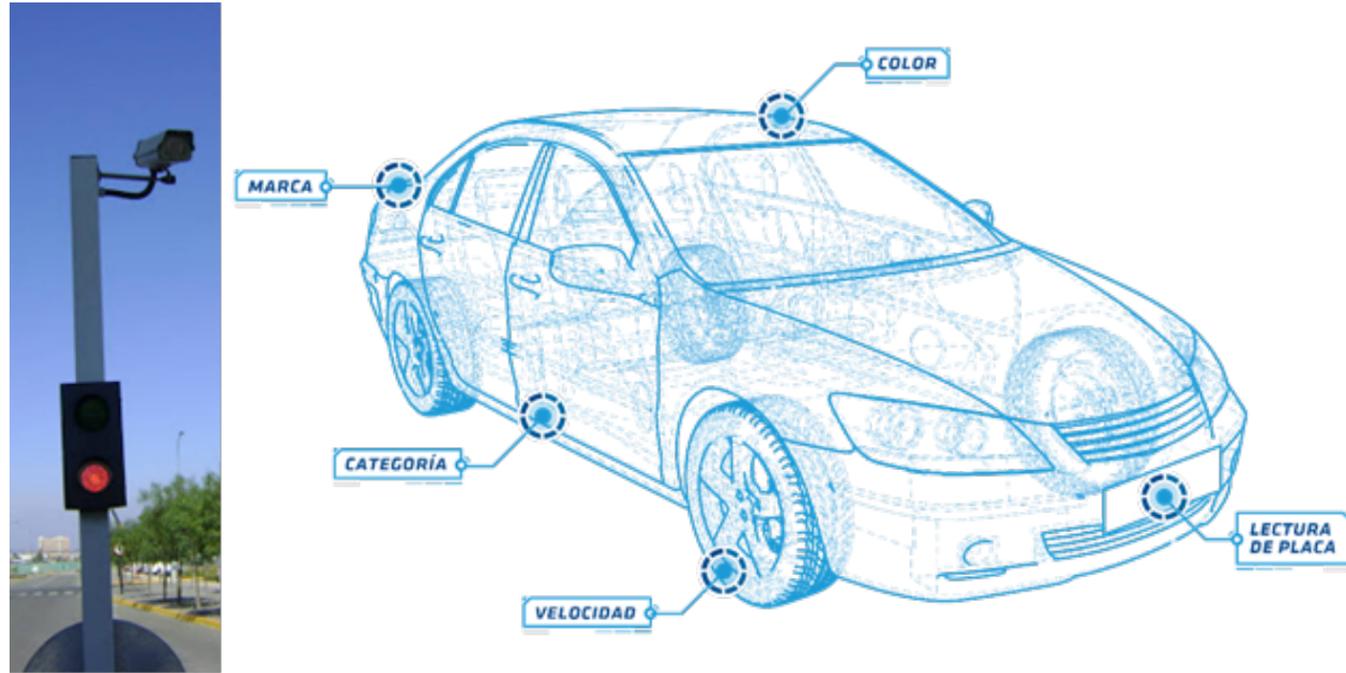
● Incorporar elementos de comunicación para recordar las medidas de autocuidado.

● Incorporar elementos que faciliten la implementación de las medidas de autocuidado, como lavamanos con sensor o pedal y contenedores para residuos. Asegurando la disponibilidad de insumos para lavado de manos de los asistentes.

● Evitar la comercialización de productos de un solo uso, que generen residuos potencialmente contaminados (como latas y botellas), fomentando la comercialización de productos sin envase y/o a granel que incentiven el uso de envases reutilizables propios.

## Anexo 1: Referencias a tecnologías y ejemplos de aplicación que pueden facilitar la implementación del protocolo propuesto.

### 1. Uso de inteligencia artificial para gestión vehicular en vías de acceso a zonas restringidas



Existen tecnologías digitales que permiten a las ciudades o determinados territorios, controlar el acceso, de forma tal que sea posible mantener un tránsito vehicular más expedito, al mismo tiempo que se cautela una mayor seguridad en la zona, tanto para los residentes como para los visitantes. Este tipo de sistemas utilizan cámaras ubicadas en puntos fijos que pueden reconocer patentes de vehículos de forma continua y a cualquier velocidad.

Para los efectos del protocolo propuesto, se hace necesario que los vehículos a monitorear cumplan condiciones predeterminadas y acordadas con las autoridades competentes, a fin de poder cotejar su cumplimiento o no.

Las placas patentes que podrían eximirse de eventuales controles deberían encontrarse enroladas, por ejemplo, en registros que pueda disponer el municipio anfitrión de las patentes otorgadas (Residentes) y la autoridad competente que otorga los permisos temporales de traslado intra e interregional (Visitantes), para este último habría que agregar en el formulario de este tipo de permiso, el llenado opcional -si se quiere- del "campo patente", cuando este sea pertinente.

Para más información sobre este tipo de tecnologías y a modo de referencia puede ver:

<https://www.neurallabs.net/es/productos/aplicaciones/zona-pacificada>

### 2. Uso de inteligencia artificial para el control de ocupación de espacios abiertos



Del mismo modo como ocurre con los vehículos, existen tecnologías digitales que permiten monitorear, el nivel de ocupación por parte de personas de espacios abiertos, tales como: playas, parques, plazas, paseos peatonales, eventos al aire libre, etc.. Esto se logra, mediante sistemas de videovigilancia con cámaras IP y software que permiten detectar elementos en distintos rangos de superficies y con ello, estimar un porcentaje de ocupación en estos espacios conforme a aforos preestablecidos. El monitoreo puede realizarse desde un panel de control web, donde un usuario administrador accede a todos los puntos de control, revisar los porcentajes de ocupación y configurar las alertas de aforo máximo.

Para más información sobre este tipo de tecnologías y a modo de referencia puede ver:

<https://neuratum.com/es/productos/control-de-aforo-para-playas/>

### 3. Uso de inteligencia artificial para el control, aforo y conteo en espacios con puntos de entrada y salida



Se trata de sistemas de control de aforo y conteo de personas, que utilizan cámaras instaladas sobre puntos habilitados de entrada y salida de la zona a controlar. Estos sistemas permiten que usuarios de estos espacios puedan controlar el aforo mediante dispositivos móviles en tiempo real apoyados en colorimetría para visualizar en forma rápida aforos: disponible, próximo al límite o extralimitado. También permiten configurar alertas a los responsables de la administración de este tipo de espacios.

Para más información sobre este tipo de tecnologías y a modo de referencia puede ver:

<https://neuratum.com/es/productos/control-de-aforo-para-playas/>

### Algunos ejemplos prácticos:

1. Proyecto gubernamental promovido por la Agencia Portuguesa de Medio Ambiente (APA) que utiliza la inteligencia artificial para evitar aglomeraciones en playas. Permite calcular el aforo de las playas mediante imágenes provistas por 70 cámaras ubicadas en playas, mediante el tratamiento de las imágenes y la aplicación de un algoritmo

que, permite realizar el conteo de personas y luego una extrapolación de los resultados para estimar la ocupación de las playas.

Más información en:

<https://www.paradigmadigital.com/proyectos/beachcam/>



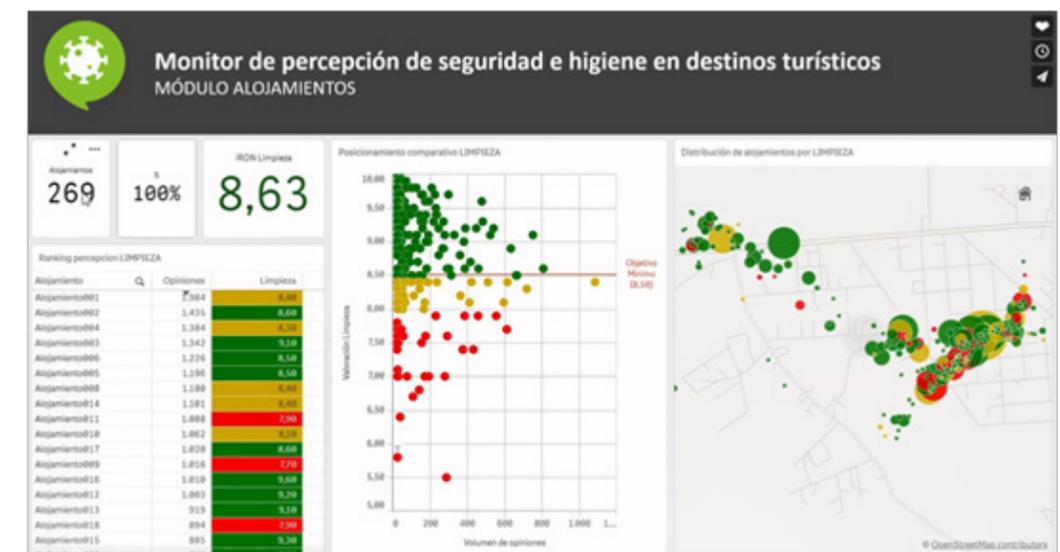
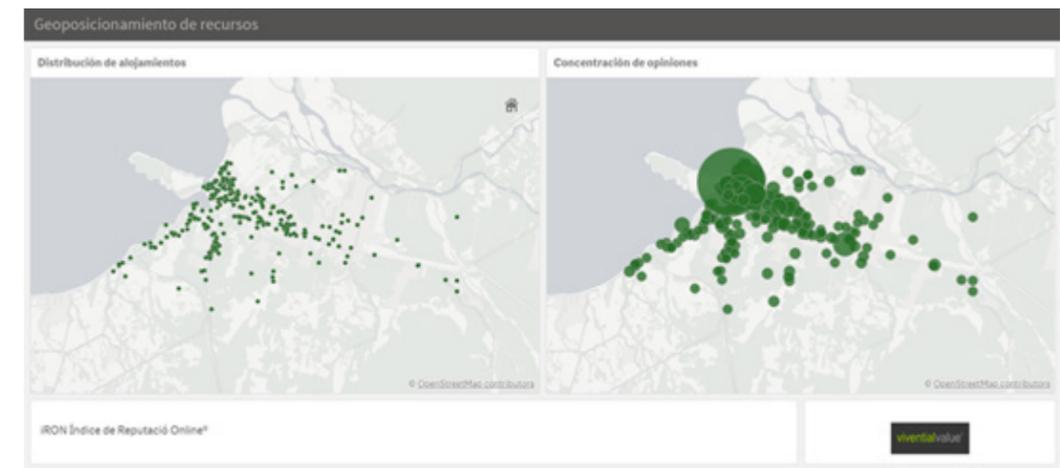
2. Proyecto promovido por el ayuntamiento de Fuengirola (Málaga) que permite, a través de aplicaciones para móviles monitorear el aforo de las playas en tiempo real, además de otras funcionalidades que permiten la entrega de información sobre radiación solar, estado del cuerpo de agua, temperatura, etc.

Mas información en:

<https://www.juma.es/control-de-aforo-en-playas/>



3. Servicio de inteligencia turística para territorios que deseen monitorear las “opiniones COVID” que los visitantes publican en plataformas online. Por ejemplo, en destinos de España se ha identificado un alto cumplimiento de protocolos de limpieza en Alojamiento, sin embargo, se critica el no uso de mascarillas en los Restaurantes. Este monitoreo permitiría identificar acciones de sensibilización en el destino, en base a la percepción de usuarios reales, tal y como es posible hoy, analizar las publicaciones que realizan los visitantes en sitios web especializados en viajes, al objeto de mejorar la reputación de destinos en materia de limpieza e higiene de sus establecimientos de alojamiento.



Mas información en:

<http://www.viventialvalue.com/>



UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA  
CAMPUS PUCÓN

# PROTOCOLO

DE GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS  
ANTE EL CORONAVIRUS (COVID-19)