



Prevención de Riesgos  
**PROTOCOLO DE MANEJO Y PREVENCIÓN ANTE  
COVID-19**

Código:	PMP-COVID19
Fecha Elaboración:	19_11_2020
Version:	00
Página:	1 de 10

## PROTOCOLO DE MANEJO Y PREVENCIÓN ANTE COVID-19



	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	José Muñoz Barría	Rodolfo Vera Perez	Rodolfo Vera Perez
<b>Cargo:</b>	Prevencionista de Riesgos	Representante Legal	Representante Legal
<b>Firma:</b>			
<b>Fecha:</b>	19-11-2020		



Prevención de Riesgos  
**PROTOCOLO DE MANEJO Y PREVENCIÓN ANTE  
COVID-19**

Código:	PMP-COVID19
Fecha Elaboración:	19_11_2020
Version:	00
Página:	2 de 10

## 1. OBJETIVO

El propósito de este documento es establecer un protocolo para establecer acciones para controlar y mitigar los contagios de covid.

## 2. ALCANCE

Este protocolo deberá estar en conocimiento por todo el personal de “CABAÑAS RUCAHUE” y será responsabilidad del representante legal darlo a conocer a los trabajadores.

## 3. RESPONSABILIDADES

Las personas que estarán a cargo de la entrega, cumplimiento y aplicación de este protocolo será el representante legal de la empresa.

## 4. DOCUMENTOS APLICABLES

- a) Sernatur “ Protocolo de manejo y prevención ante covid-19 en el sector turismo”.

## 5. TERMINOLOGÍA

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

**EPP:** Elementos de Protección personal.

## 6. EPPS, EQUIPOS,

Los epps, artefactos y/o equipos necesarios para llevar a cabo correctamente el protocolo son:

- a) Guantes de latex
- b) Mascarillas
- c) Pulverizador manual
- d) Amonio cuarenario
- e) Termometro digital
- f) Pedilubios
- g) Alcohol gel

## 7. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO.

### 7.1 Servicio de recepción y acogida.

- Debe determinarse el aforo máximo de la zona de recepción y establecer las medidas necesarias para asegurar el distanciamiento social exigido entre clientes y empleados. Si no puede mantenerse la distancia de seguridad con los empleados en la recepción, se recomienda la instalación de elementos físicos que aseguren la protección del personal de recepción, de fácil limpieza y desinfección.
- Debe existir soluciones desinfectantes, como alcohol o alcohol gel, tanto para los clientes como para los trabajadores.
- Debe evitarse la existencia de objetos manipulables como lápices, folletos, revistas, etc.
- Debe fomentarse el pago sin contacto, con tarjetas bancarias o transferencias electrónicas.
- Debe desinfectarse el POS tras cada uso en el que exista contacto.
- En el caso de que existan tarjetas o llaves, éstas deben depositarse en un recipiente con desinfectante al finalizar la estancia o tras cada uso si se depositan en la recepción.
- El computador, equipo informático, teléfono, o cualquier otro elemento de uso, deberá limpiarse y desinfectarse al inicio y al finalizar el turno de trabajo, recomendándose el uso de auriculares de uso individual.
- Uso de pediluvios a la entrada de los establecimientos.
- Cuando el personal preste el servicio de transporte de equipaje del cliente, debe realizarse con guantes desechables y/o toallitas desinfectantes para limpiar asas, manillas, etc.
- En cuanto al servicio de estacionamiento, debe evitarse la manipulación de autos por parte del personal

### 7.2 Alojamiento

Las habitaciones deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Debe analizarse la reducción de textiles (incluidas alfombras) en la habitación, objetos de decoración.
- La papelera del baño debe contar con tapa, doble bolsa y accionamiento no manual.
- Las mantas y almohadas en los armarios deben encontrarse protegidas por bolsas selladas.
- Si se dispone de secador de pelo en la propia habitación se debe limpiar (incluido el filtro) a la salida del cliente.
- Las perchas deben desinfectarse a la salida del cliente.
- Debe limitarse el servicio de plancha.
- Se eliminar la papelera de la habitación con el fin de que cualquier pañuelo, mascarilla, etc., se concentre en una única papelera con tapa, minimizando los riesgos de transmisión y manipulación.

### 7.3 Requisitos generales

- El hospedaje deberá determinar los aforos de los distintos espacios comunes.
- El hospedaje debe disponer de solución desinfectante en lugares de paso y en aquellas instalaciones de uso intensivo por los clientes.
- Los servicios higiénicos de uso común deben contar con dispensadores de papel de secado o secador de manos. Se deben evitar las toallas, incluso las de uso individual, y deben ser limpiados y desinfectados a lo menos 6 veces al día. Además: Debe asegurarse la reposición de jabón, toallas de papel.

- Los dispensadores de jabón y toallas de papel deben limpiarse y desinfectarse periódicamente, dependiente del nivel de uso.
- Las papeleras deben contar con una apertura de accionamiento no manual y disponer en su interior de doble bolsa interior.
- Debe velarse porque los clientes respeten siempre la distancia mínima social de a lo menos un metro.

#### **7.4 Áreas de recreo infantiles**

- Debe mantenerse un programa de mayor frecuencia de limpieza y desinfección tanto de las áreas como de los juegos.
- Deben establecerse medidas higiénicas de uso a la entrada a la zona de juegos (lavado de manos o uso en su defecto, uso de solución desinfectante).

#### **7.5 Plan de mantenimiento preventivo de habitaciones**

- El personal de mantenimiento debe protegerse con los medios de protección personal que determine el resultado de la evaluación de riesgos del puesto.
- Una vez finalizada la asistencia o reparación, el personal desechará los EPP y se lavará posteriormente las manos. Si el cliente se encuentra en la habitación porque sea necesaria su presencia, se debe instar al mismo a ponerse la mascarilla mientras el personal de mantenimiento permanezca en la habitación siempre que no se pueda asegurar la distancia mínima de seguridad.
- Evitar cualquier contacto físico.
- De forma específica, debe revisarse el sistema de aire acondicionado periódicamente, especialmente la limpieza de filtros y rejillas si aplica a infraestructura.

#### **8. Protocolo de actuación ante caso positivo.**

- Los protocolos de actuación ante la detección de una persona enferma/diagnosticada de COVID-19 en un establecimiento, y la posible declaración de cuarentena o aislamiento del establecimiento serán determinados por las autoridades sanitarias. Lógicamente, deberá mostrarse la máxima colaboración por parte de la gerencia/dirección en el cumplimiento de los protocolos establecidos.
- De forma general, deben establecerse los mecanismos de información que las autoridades sanitarias señalen en caso de detección de casos en la zona o en el propio establecimiento, así como las medidas preventivas específicas que deben establecerse en caso de detectar síntomas compatibles.
- Si se tiene sospecha fundada (por sintomatología y procedencia) de que una persona alojada pueda estar afectada de Covid-19 es conveniente, en primer lugar
- Aislar a dicha persona en su habitación. En lo posible, designar un área exclusiva al interior del hospedaje (piso, ala, zona), donde pernoctarán pacientes positivos o sospechosos.
- Que la recepción lo asesore en el contacto con la autoridad sanitaria y/o servicio de salud.
- Que la recepción lo asesore a gestionar un traslado seguro de ser necesario. En caso de que el cliente se niegue, el alojamiento turístico debe comunicarlo al servicio sanitario para que puedan adoptar las medidas correspondientes.

SI EL RESULTADO ES NEGATIVO: si se descarta el caso, el turista podrá retomar sus actividades regulares.

SI EL RESULTADO ES POSITIVO, se distingue:



Prevención de Riesgos  
**PROTOCOLO DE MANEJO Y PREVENCIÓN ANTE  
COVID-19**

Código:	PMP-COVID19
Fecha Elaboración:	19_11_2020
Version:	00
Página:	5 de 10

- Si el caso requiere hospitalización, el cliente se quedará en un establecimiento de salud.
- Si da positivo para COVID-19, pero no requiere hospitalización, el cliente permanecerá aislado en su habitación hasta completar los 14 días de cuarentena obligatoria.
- El costo de la estadía durante el tiempo que se mantenga el aislamiento debe ser financiado por cada visitante.
- La autoridad sanitaria procederá a identificar los contactos estrechos e indicar las personas que les corresponderá una cuarentena obligatoria.
- Será atendido por un personal designado para ello, quien deberá seguir las medidas que se indican a continuación.

### **9. Medidas relativas a los turistas**

- Informar a los turistas de las prácticas que viene implementando el establecimiento para reducir posibles riesgos, para que contribuyan con éstas y así mejorar su percepción frente a las medidas adoptadas.
- Informar a los asistentes sobre los servicios de salud a los que puedan recurrir en caso de requerir atención médica, teniendo disponible los números telefónicos, las direcciones y los medios de transportes que podrían prestar el servicio.
- Los turistas deberán llenar una declaración de salud por medio de cuestionarios online, cuestionarios in situ con códigos QR o de barras, la que deberá ser entregada a su llegada, debiendo mostrar también su cédula de identidad o pasaporte, con fines preventivos y de trazabilidad en su caso.
- Se deberá medir la temperatura de los turistas con termómetro infrarrojo y/o hacer una revisión visual de su estado de salud.
- Procedencia de los turistas: todas las personas que ingresen al país deben cumplir con las exigencias impuestas por la autoridad sanitaria.
- Al mínimo síntoma respiratorio de sospecha de infección (tos, fiebre, sensación de falta de aire o alguno de los demás síntomas descritos anteriormente), hay que activar los protocolos establecidos por la autoridad sanitaria, y pedirle a la persona afectada que se dirija a un establecimiento de salud para que verifiquen su condición.

### **10. Medidas de difusión**

Mantener en recepción, pagina web y redes sociales, lo siguiente:

- Infografía con información sobre, “ Que es el covid, sus sintomas, formas de prevención”
- Infografía en los servicios higienicos, con procedimiento correcto de lavado de manos.

### **11. Otros**

- En recepción mantener visible aforo maximo permitido, para evitar aglomeraciones.
- Mantener en piso demarcaciones con distanciamientos minimos de 2 metros entre personas.
- Uso obligatorio de mascarillas para personal y turistas al momento de registros en hospedaje.



Prevención de Riesgos  
**PROTOCOLO DE MANEJO Y PREVENCIÓN ANTE  
COVID-19**

Código:	PMP-COVID19
Fecha Elaboración:	19_11_2020
Version:	00
Página:	6 de 10

## 12. Numeros Emergencias

Salud Responde	600 360 7777
Centro de salud familiar Rio Negro Hornopiren	65 - 2328396
Cabañas Rucahue	65-2217300 9-56502571

## 13. Control de cambios.

Fecha	Versión	Detalle
19-11-2020	00	Creación documento



Prevención de Riesgos  
**PROTOCOLO DE MANEJO Y PREVENCIÓN ANTE  
COVID-19**

Código:	PMP-COVID19
Fecha Elaboración:	19_11_2020
Version:	00
Página:	7 de 10

# Anexos.



Prevención de Riesgos  
**PROTOCOLO DE MANEJO Y PREVENCIÓN ANTE  
COVID-19**

Código:	PMP-COVID19
Fecha Elaboración:	19_11_2020
Version:	00
Página:	8 de 10

### **ANEXO N°1: DECLARACIÓN JURADA DE SALUD**

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

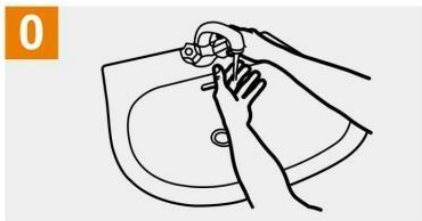
- Sido declarado como caso confirmado de COVID-19.
- Experimentado síntomas comúnmente asociados con COVID-19 (fiebre sobre 37,8 grados, tos, dificultad para respirar, dolor de cabeza, dolor de garganta).
- Estado a sabiendas en contacto estrecho con un caso confirmado.
- Sido declarado en cuarentena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

NOMBRE COMPLETO	RUT O PASAPORTE	CORREO ELECTRONICO	FIRMA

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



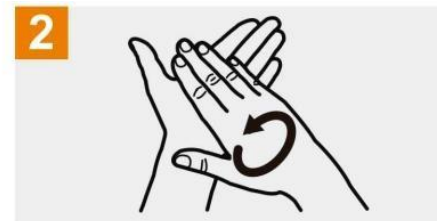
## ANEXO N°2: LAVADO DE MANOS CON AGUA Y JABÓN: DURACIÓN MÍNIMA ENJABONADO 20 SEGUNDOS



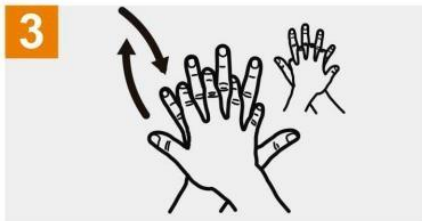
**0** Mójese las manos con agua;



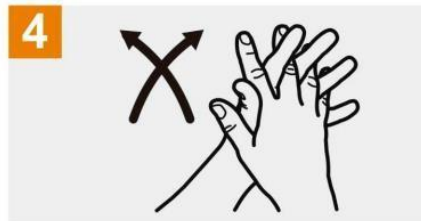
**1** Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



**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;



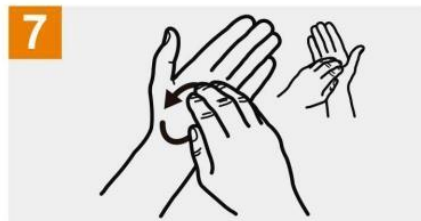
**4** Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



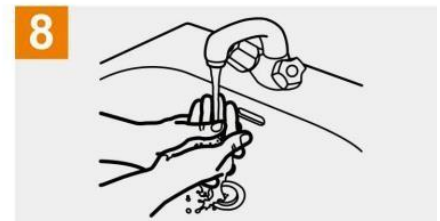
**5** Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



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



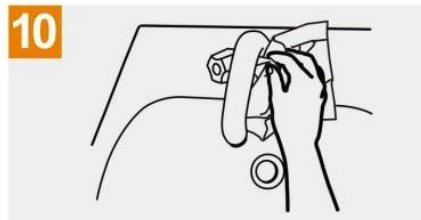
**7** Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



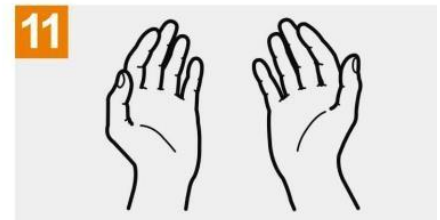
**8** Enjuáguese las manos con agua;



**9** Séquese con una toalla desechable;



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

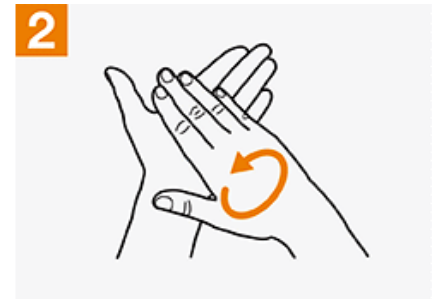
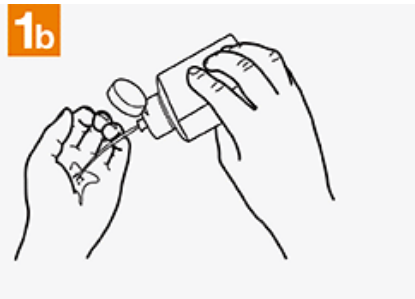


**11** Sus manos son seguras.

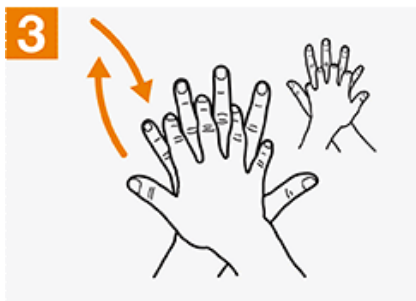
**ANEXO N°3: LAVADO DE MANOS CON ALCOHOL GEL: DURACIÓN MÍNIMA 20 SEGUNDOS.**



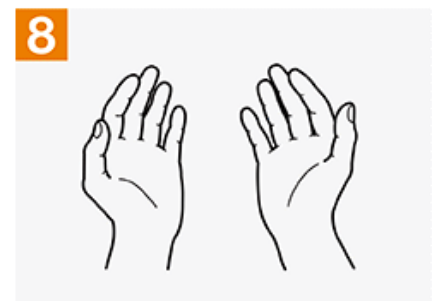
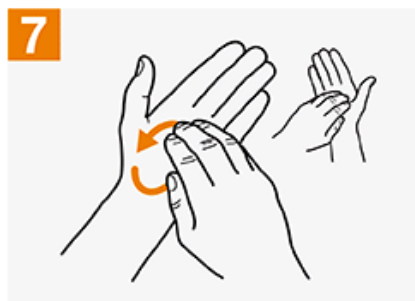
**Deposite abundante gel en la palma de la mano**



**Frote el gel en las palmas para generar fricción**



**Repita los procesos de frotación como si fuera un lavado con agua y jabón, en las zonas de las manos que corresponden**



**Siga de esa forma hasta el final y extienda las manos para secar.**