

Viajes Mirador  
Protocolo 2020  
V1. - Agosto 2020

La seguridad de los pasajeros, como la de nuestros colaboradores y socios, siempre ha sido nuestra principal prioridad, por lo que estamos implementado nuevas medidas para cumplir con el distanciamiento físico y protocolos de sanitización en todos nuestros tours.

Nuestra política se aplica desde el primer momento que tomamos contacto con el pasajero, hasta que nos despedimos de ellos.

Es por esto que hemos eliminado la documentación física, ahora toda nuestra información se realiza vía correo electrónico o WhatsApp con los pasajeros y proveedores.

La política irá evolucionando a medida que pase el tiempo, seguiremos monitoreando las recomendaciones del Gobierno, pero lo que no cambiará es nuestro compromiso de mantener sano y a salvo a turistas y colaboradores.

### **Que es el Covid-19:**

Síntomas:

- Fiebre sobre los 37,8°C
- Tos
- Dolor de garganta al comer o tragar fluidos
- Mialgias o dolores musculares
- Dolor torácico
- Pérdida brusca del olfato o gusto
- Diarrea
- Cefalea o dolor de cabeza
- Calofríos

Si se presenta alguno de estos síntomas, se deben activar los protocolos establecidos por la autoridad sanitaria, y pedir a la persona afectada se dirija a un establecimiento de salud para verificar su condición.

Nuestro personal de oficina, guías y conductores cuentan con la información para poder orientar al pasajero a donde se debe dirigir.

### **Nuestros transportes:**

- A todos los transportes se le realizará una sanitización previa al inicio del servicio.
- Se les solicitará a nuestros proveedores de transporte contar con elementos para la desinfección de calzados, para utilizarlos cada vez que los pasajeros suben al transporte.
- Los conductores durante el servicio realizarán limpieza en los puntos de alto tráfico: como el caso de pasamanos y manillas.
- En el caso de buses con baños, estos estarán cerrados. Por lo que el conductor o el guía a cargo informará las paradas donde puedan usar servicios higiénicos.
- Viajes Mirador le exige a proveedores de transporte cumplir con los protocolos, pero no es de nuestra responsabilidad si falta a alguno de estos.

### **Personal de Viajes Mirador:**

- Previo al servicio, se les tomará la temperatura al personal del servicio – Guía y Conductor. En caso de presentar temperatura sobre los 37,8°C, se procederá a sustituir al personal.
- El personal del servicio deberá utilizar siempre mascarilla, y contar con productos para sanitización de manos.
- Guías y conductores saludarán a los turistas de acuerdo con las recomendaciones: evitar saludo de manos, besos o abrazos.

### **Turistas/pasajeros:**

- Es deber del turista tener sus propios implementos de cuidado sanitario, tales como: mascarillas para recambio, alcohol gel, entre otros.
- El turista tiene conocimiento de que es responsabilidad de él preocuparse por su autocuidado, y que no puede recaer toda la responsabilidad en Viajes Mirador o en los proveedores de servicio.
- A turistas extranjeros se les exigirá su pasaporte sanitario.
- Se les solicitará un teléfono de contacto ante cualquier eventualidad.
- A todos los turistas se les solicitará completar y enviar el Anexo I antes de iniciar el servicio.

## **Nuestros servicios:**

### **Transfer in y out:**

Para los servicios de transfer in y out, hemos implementado una serie de medidas para evitar contagios. Todos los servicios de transfer son privados, no realizamos servicios compartidos, a no se que sean grupos privados.

- El personal de Viajes Mirador tomará contacto con el/los pasajeros en el aeropuerto, saludándolos según las recomendaciones. Y procederá a tomar la temperatura a cada uno de los pasajeros.
- Manejo de equipaje: el manejo de equipaje debe estar a cargo de cada uno de los pasajeros hasta el momento en que debe ser subido al transporte. En caso de que el pasajero presente alguna discapacidad o es de tercera edad, el guía o el conductor deberá ocuparse del equipaje de este pasajero.

El conductor y guía serán los encargados de subir el equipaje, una vez que terminen, conductor y guía deberán desinfectarse las manos de manera inmediata. Repetir este proceso cuando se deba bajar las maletas en el hotel o lugar de alojamiento.

- Antes de subir al transporte, se les proporcionara a los pasajeros desinfectante de manos.
- Dentro del transporte:
  - Los pasajeros, guías y conductores deben utilizar mascarillas.
  - Los pasajeros deben mantener el mismo asiento durante todo el servicio.
  - La distribución de los pasajeros dependerá del tipo de transporte que se utilice y del criterio del transfer grupal/privado.
- Antes de iniciar el servicio, el guía entregará una pequeña introducción sobre las recomendaciones de seguridad dentro del transporte y las recomendaciones vigentes a la fecha sobre el Covid 19 según el Ministerio de Salud.

Es importante destacar que el turista debe cuidar de su salud, y tiene conocimiento respecto a las medidas de cuidados que deben tener. No toda la responsabilidad es el Viajes Mirador o prestadores de servicio.

- Al llegar al hotel o lugar de alojamiento, para bajar el equipaje se procederá de la misma manera. Y se despedirá a pasajeros según las recomendaciones.

- Desde el momento del ingreso al hotel o lugar de alojamiento, se aplica el protocolo del propio lugar.

*Recomendaciones para aeropuerto:*

- *Uso de mascarillas es obligatorio.*
- *Se recomienda realizar el check in de forma online.*
- *Una vez en el aeropuerto, los protocolos son establecido por el aeropuerto y las lineas aereas.*

**Actividades turísticas:**

Como dijimos anteriormente, nuestro compromiso es cuidar a los turistas y colaboradores de Viajes Mirador. Por lo que el tamaño de nuestros grupos para los tours regulares a sido reducido, y hemos implementado un máximo aproximado de entre 10 a 12 personas. Esto ofrece seguridad, camaradería y una conexión con el destino.

De todas formas, todos nuestros servicios de turismo se pueden realizar de manera privada, para grupos más pequeños o grandes que 12 personas.

Por otro lado, los tours serán más flexibles en su itinerario, ya que se evitará en lo posible multitudes de turistas.

- Al momento del pick up del turista se debe consultar si presenta algun sintoma, de todas formas el guía tomará la temperatura de los pasajeros.
  - En caso que el turista presente sintomas, no podrá participar de dicha actividad, y debera quedarse en el lugar donde se esta hospedando.
- Durante todo el servicio, antes de subir al transporte, se les proporcionara a los turistas desinfectante de manos.
- Dentro del transporte:
  - Los turistas, guías y conductores deben utilizar mascarillas.
  - Los turistas deben usar el mismo asiento durante todo el servicio.
  - La distribución de los turistas dependerá del tipo de transporte que se utilice y del criterio del tour grupal/privado/regular.
- Antes de iniciar el servicio, el guía entregará una pequeña introducción sobre las recomendaciones de seguridad dentro del transporte y las recomendaciones vigentes a la fecha sobre el Covid 19 según el Ministerio de Salud. Además de recordar que se debe mantener distancia con otros turistas cuando se realicen caminatas o visitas a lugares turísticos.

Es importante destacar que el turista debe cuidar de su salud, y tiene conocimiento respecto a las medidas de cuidados que debe tener. No toda la responsabilidad es el Viajes Mirador o prestadores de servicio.

- Puntos a visitar: al momento de bajar del transporte para visitar lugares cerrados, como museos o al aire libre, regirán los protocolos de dichos lugares.

Para los servicios de alimentación, en lo posible solicitaremos mesas separadas o salones privados, u optaremos por la opción de sentarnos al aire libre.

Viajes Mirador no es responsable por el incumplimiento de protocolos de dichos lugares, y no es responsable de problemas o posterior reclamo por la operación de estos.

- Una vez finalizado el servicio de tour dejaremos a los pasajeros en el hotel o lugar de alojamiento, y desde el momento del ingreso a dicho lugar, se aplica sus propios protocolos.

Para que podamos tener servicios seguros, les pedimos por favor informar a sus turistas de los protocolos y recomendaciones de Viajes Mirador.

## Anexo I

### 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 electrónico | Firma |
|-----------------|-----------------|--------------------|-------|
|                 |                 |                    |       |
|                 |                 |                    |       |
|                 |                 |                    |       |
|                 |                 |                    |       |

Esta declaración debe ser completada por el pasajero (o el grupo) por medios electrónicos y entregados a su llegada.