

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA USUARIOS



Si en los últimos 14 días has presentado fiebre, tos, estornudos, dificultad para respirar, expectoración, o has sido contacto de un caso sospechoso o confirmado de COVID-19, quédate en casa



## 1 Para el ingreso a la Estación de Embarque

- Las instalaciones tendrán un aforo de hasta el 50% a fin de evitar aglomeraciones de usuarios.
- En caso se llegue al tope de aforo al interior de las estaciones, se solicitará a los usuarios que formen, de manera ordenada, una fila de espera en el exterior de la instalación conservando el distanciamiento (mínimo 1 metro).

Los usuarios encontrarán marcas en el suelo que indican el distanciamiento mínimo entre personas.



- Antes del ingreso a la Estación de Embarque, sea para la compra de ticket o para el ingreso al servicio, se le realizará la toma de temperatura a través de un termómetro digital sin contacto. En caso el usuario tenga una temperatura mayor a 37.5°C, no podrá acceder a las instalaciones
- Todo usuario deberá contar con mascarilla y protector facial y usarlos en todo momento al interior de las estaciones, de lo contrario, no se le permitirá el ingreso o se le solicitará que abandone la estación.
- Al ingreso se pondrá a disposición de los usuarios solución desinfectante para las manos y encontrarán un dispositivo para desinfectar la planta de los zapatos. Asimismo, se pone a disposición un punto de lavado de manos (a pedal) con jabón líquido y toallas desechables.
- En las instalaciones los usuarios deberán cumplir con el distanciamiento mínimo de 1 metro entre personas y nuestros colaboradores.
- Se pondrá a disposición de los usuarios dispensadores de solución desinfectante en diversos puntos de nuestra estación.
- En el suelo se tiene marcada las rutas de ingreso y egreso a las instalaciones, las cuales deben respetarse.



## 2 Para la compra de tickets

- Los usuarios deberán formar filas ordenadas, conservando el distanciamiento mínimo de 1 metro entre usuarios a fin de adquirir los tickets. Los usuarios encontrarán marcas en el suelo que indican el distanciamiento mínimo entre personas en la cola.
- En caso de compra de varios tickets, solo un (1) usuario deberá formar la fila de compra, los acompañantes deberán esperar fuera de la instalación.
- Se pondrá a disposición de los usuarios medios de pago sin contacto mediante aplicaciones para celulares. No se tiene medios de pago con tarjetas.
- En caso el usuario opte por pagar en efectivo, se le indicará donde colocar los billetes y/o monedas, y se pondrá a disposición solución desinfectante para manos luego de la transacción.
- Se implementarán barreras físicas en la ventanilla para compra de tickets.
- Luego de la compra, y dependiendo de la afluencia de personas, se le solicitará al usuario que espere el turno de su servicio en el área de espera dispuesta para este propósito o fuera de la instalación.



### 3 Para la espera de inicio de servicio

- Se ha implementado un área de espera para inicio del servicio dentro de la Estación de Embarque. Solo podrán ingresar a esta área los usuarios cuyo horario de salida del servicio no es mayor a 30 minutos.
- Se ha implementado asientos de espera con el distanciamiento mínimo de 1 metro entre personas. Solicitamos a nuestros usuarios conservar la distancia y seguir las instrucciones dispuestas en nuestros carteles e impartidas por nuestros colaboradores.
- En caso de riesgo de aglomeración de personas, se solicitará a las personas que esperen fuera de la Estación de Embarque, con independencia del horario de servicio. Se llamará a las personas 5 minutos antes del horario de salida del servicio dispuesto en el ticket.
- En caso de personas que necesiten asistencia especial, deberán contactar a uno de nuestros colaboradores.
- El aforo de los servicios higiénicos también se ha reducido a la mitad, el número de personas máximo será colocado a la entrada a esta área. En caso el aforo de los servicios higiénicos llegue a su límite, los usuarios deberán formar una cola ordenada afuera del servicio conservando el distanciamiento de 1 metro como mínimo. Se ha colocado marcas en el suelo que indican el distanciamiento mínimo entre personas.
- Se ha dispuesto en los servicios higiénicos jabón líquido, solución desinfectante de manos y toallas desechables.



### 4 Para el abordaje a los buses

- El orientador en la Estación de Embarque hará un llamado a los usuarios 5 minutos antes del inicio del servicio (cada usuario deberá estar atento a la hora de inicio de servicio establecida en el ticket).
- Los usuarios deberán formar una fila ordenada para abordar el bus, conservando el distanciamiento mínimo 1 metro entre personas. Los usuarios encontrarán marcas en el suelo que indican el distanciamiento mínimo.
- Cada usuario deberá pasar el ticket por la herramienta de control sin contacto, luego de lo cual encontrará un dispensador con solución desinfectante.
- Todo usuario deberá desinfectar su calzado en el pediluvio y sus manos con solución desinfectante antes de ingresar al vehículo.



### 5 En los buses

- Todos los usuarios deberán usar mascarilla y protector facial, y se encuentra prohibido retirárselos.
- El aforo de los buses será de hasta un 50% de usuarios. Se indicará mediante carteles los asientos que no pueden ser ocupados para conservar el distanciamiento social. Solo se ocuparán los asientos contiguos a las ventanas del vehículo.
- Escuche con atención las instrucciones de seguridad impartidas por nuestros orientadores y mediante el audio de los buses.
- Se implementa una barrera física que aísla al conductor de los usuarios.
- Todas las ventanas de los vehículos se mantendrán abiertas a fin de que haya ventilación en el mismo.
- Está prohibida la ingesta de alimentos y bebidas en el vehículo.
- Luego de uso de los buses, nuestro personal procederá a su desinfección mediante un método por aspersión.



# 6

## Para el abordaje a las telecabinas

- Al descender del bus el usuario deberá formar una cola ordenada para el ingreso al Andén 1 (Salida). Los usuarios encontrarán marcas en el suelo que indican el distanciamiento mínimo entre personas en la cola.
- Los usuarios deberán exhibir el ticket de ingreso a nuestro orientador. Esta presentación debe realizarse con distanciamiento y sin contacto.
- Se solicitará a los usuarios que desinfecten su calzado antes del ingreso a la instalación, así como sus manos, para lo cual se pondrá a disposición un pediluvio y un dispensador de solución desinfectante, respectivamente.
- El orientador brindará indicaciones para el ingreso a las telecabinas.



# 8

## Viaje de retorno

- Para el abordaje a las telecabinas en el Andén 2 (Llegada) para el tramo de retorno, se seguirán las indicaciones señaladas en el PASO 6 y PASO 7.
- Al arribar al Andén 1 (Salida), se solicitará a los usuarios formar una fila ordenada para abordar el bus de retorno, conservando el distanciamiento mínimo 1 metro entre personas. Los usuarios encontrarán marcas en el suelo que indican el distanciamiento mínimo.
- Todo usuario deberá desinfectar su calzado en el pediluvio y sus manos con solución desinfectante antes de ingresar al vehículo.
- Los usuarios deberán acatar las indicaciones señaladas en el PASO 5 en el viaje de retorno en bus.



# 7

## En las telecabinas

- Todos los usuarios deberán usar mascarilla y protector facial.
- Se permitirá el ingreso de 4 usuarios por telecabina. Se ha señalado los asientos en los que los usuarios pueden sentarse a fin de conservar el distanciamiento
- Solo podrá abordar las telecabinas que lleguen vacías y que hayan sido previamente desinfectadas. El orientador indicará cuáles son.
- Luego de uso de las telecabinas, nuestro personal procederá a su desinfección mediante un método por aspersión, las cuales no podrán utilizarse durante un recorrido, sea de ida o retorno.

SOLICITAMOS A TODOS NUESTROS USUARIOS SEGUIR  
LAS INDICACIONES SEÑALADAS EN LOS CARTELES  
DISPUESTOS EN NUESTRAS ESTACIONES, BUSES Y  
TELECABINAS, ASÍ COMO LAS DIRECCIONES IMPARTIDAS  
POR NUESTROS COLABORADORES.

## TELECABINAS KUÉLAP UN VIAJE INCOMPARABLE HACIA NUESTRA HISTORIA

