

# 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

- Se deberá mantener el distanciamiento social como mínimo de 1 metro entre usuarios.
- Los usuarios encontrarán marcas en el suelo que indican el distanciamiento mínimo entre personas.



De acuerdo a las disposiciones emitidas por el Gobierno, los usuarios deberán exhibir su carnet de vacunación con el esquema completo de vacunación exigido de acuerdo a la edad y su documento de identificación.

- Todo usuario deberá contar con doble mascarilla (una quirúrgica de tres pliegues debajo y sobre ella una mascarilla comunitaria) o una KN95, y deberá usarlas 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.

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 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. Se pondrá a disposición de los usuarios medios de pago sin contacto mediante aplicaciones para celulares. **No se cuenta con 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 encontrarán 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 del 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. Se indicará mediante señalización los asientos que no pueden ser ocupados para conservar el distanciamiento social.
- 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. 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.
- 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 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.
- Todo usuario deberá desinfectar sus manos con solución desinfectante antes de ingresar al vehículo, para lo cual se pone a disposición un dispensador.



### 5 En los buses

- Todo usuario deberá contar con doble mascarilla (una quirúrgica de tres pliegues debajo y sobre ella una mascarilla comunitaria) o una KN95, y se encuentra prohibido retirárselos.
- Escuche con atención las instrucciones de seguridad impartidas por nuestros orientadores y mediante el audio de los buses.
- Se ha implementado 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.



## 6 Para el abordaje a las telecabinas

- Al descender del bus el usuario deberá formar una cola ordenada para el ingreso al Andén 1 (Andén de 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 sus manos, para lo cual se pondrá a disposición un dispensador de solución desinfectante.
- 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. Los usuarios encontrarán marcas en el suelo que indican el distanciamiento mínimo.
- Todo usuario deberá desinfectar 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 doble mascarilla (una quirúrgica de tres pliegues debajo y sobre ella una mascarilla comunitaria) o una KN95.
- Los usuarios deben seguir las instrucciones del orientador para abordar la telecabina.

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**

