





GUÍA OPERATIVA

Ejecución "Programa Turismo Familiar" Contexto Covid-19.

www.turismofamiliar.cl

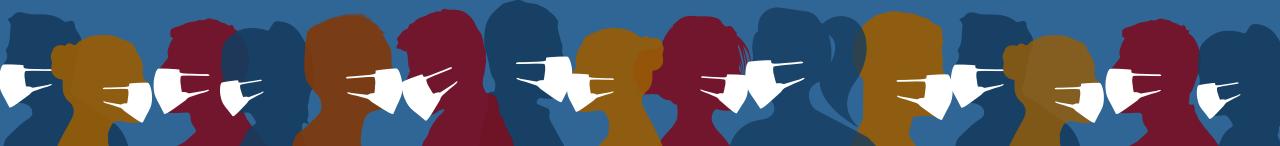






La industria turística se plantea el desafío de operar en circunstancias en las que el trato con el turista requerirá de estrictas normas de higiene y sanitización de espacios, por ende los esfuerzos colaborativos entre los distintos actores que conforman esta industria, es esencial.

Bajo ese prisma, el Programa Turismo Familiar dispone de la presente guía operativa con el fin de ordenar todas las recomendaciones, protocolos, indicaciones e información sanitaria que los Programas de Turismo Social consideran elementales para la preparación y buen desarrollo de los viajes bajo el contexto de pandemia en que se ve enfrentado el mundo entero. De este modo contribuimos en la protección sanitaria tanto de los trabajadores, como la de los pasajeros que viajan en el marco del Programa Turismo Familiar.





ANTE TODO TEN PRESENTE SIEMPRE:













PASO A PASO, NOS CUIDAMOS

El Plan Paso a Paso es una **estrategia gradual para enfrentar la pandemia según la situación sanitaria de cada zona en particular**. Se trata de **4 escenarios o pasos graduales**, que van desde la Cuarentena hasta la Apertura Avanzada, con restricciones y obligaciones específicas. El **avance o retroceso de un paso particular a otro está sujeta a indicadores epidemiológicos, red asistencial y trazabilidad.**

1 Cuarentena

Transición

3 Preparación

Apertura Inicial



Índice

Protocolos Sernatur

- Protocolos Sanitarios y Guías de Buenas Prácticas
- Certificado de Compromiso de cumplimiento de protocolos sanitarios 'Confianza Turística'.
- Indicaciones Turismo Social
 Indicaciones especificas: Adjudicatarios y Operadores Locales,
 Transporte, Guías de turismo, Servicios de Alojamiento y Analistas
 Regionales.
- Operativa Turismo Familiar Sugerencias y pasos a seguir durante el desarrollo de los viajes.







Protocolos Sanitarios

Guías de Buenas **Prácticas**

Con el fin de prevenir y minimizar los riesgos de transmisión de Covid-19, la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo con apoyo del Ministerio de Salud, han trabajado y dispuesto una serie de recomendaciones manejo v establecidas en protocolos de prevención, además de Guías de Buenas Prácticas que permite durante la operar pandemia.

Estos Protocolos Sanitarios y Guías de Buenas Prácticas tienen carácter de obligatorio para el desarrollo y ejecución del Programa Turismo Familiar, por ende, deberán ser cumplidos a cabalidad por todos los prestadores Servicios Turísticos del Programa.

protocolos



Protocolo de alojamiento turístico



Protocolo de restaurantes



Protocolo para la apertura gradual de las Áreas Silvestres Protegidas al uso público.



Protocolo para establecimientos de comercio de bienes y servicios



Protocolo de manejo y prevención en instituciones zoológicas v parques de atracción al aire libre



Protocolo de manejo y prevención en Casinos y Establecimientos de Juego y Entretención



Protocolo de maneio v prevención en piscinas



Protocolo de maneio v prevención en ceremonias



Protocolo de Museos. Centros Culturales. Galerías de Arte v lugares análogos



contexto COVID-19

Protocolo aeroportuario para la reactivación de las actividades aéreas urbanos, plazas y playas comerciales en el



Protocolo de maneio v prevención en parques



Protocolo de Campings

Guías de Buenas Prácticas



Agencias de viaje y Tour Operadores













Municipios







www.sernatur.cl/protocolos



'CONFIANZA TURÍSTICA'



CERTIFICADO DE COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO DE PROTOCOLOS 'CONFIANZA TURÍSTICA'



Además, Sernatur creó el Certificado de Compromiso de cumplimiento de protocolos sanitarios 'Confianza Turística', un distintivo otorgado a todos los prestadores de servicios turísticos registrados en Sernatur (Operadores, Alojamientos, Guías de Turismo, Restaurantes, Empresas de Turismo Aventura etc.), quienes se comprometen y declaran cumplir con las medidas sanitarias de manejo y prevención para reducir el riesgo de contagio de Covid-19. El Certificado tiene una vigencia máxima de un año, Sernatur podrá inspeccionar los aspectos contenidos en el Certificado de Compromiso y se reserva el derecho de retirar y/o prohibir el uso del mismo.

Cabe destacar, que todos los Prestadores de Servicios Turísticos que trabajen en el Programa Turismo Familiar, están obligados a suscribir al presente Certificado de Confianza Turística.

Puedes conocer más acerca de este certificado aquí:

https://registro.sernatur.cl

Indicaciones de Turismo Social Enfoque Turismo Familiar

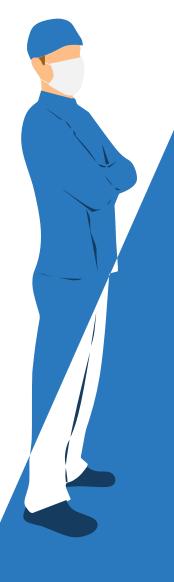
Los programas sociales de Sernatur, entre ellos, el Programa Turismo Familiar, han preparado una serie de indicaciones específicas adicionales a los protocolos y las guías de buenas prácticas. Todos los Servicios Turísticos del Programa Turismo Familiar cumplirán esta pauta que busca preparar y prevenir incidencias sanitarias.

Cada prestador de servicios turísticos de los programas sociales del Servicio Nacional de Turismo, se debe comprometer a respetar lo que indica el Certificado de Compromiso y estar en conocimiento y cumplir con lo indicado en los protocolos, las guías de buenas prácticas y las medidas de prevención obligatorias dispuestas por la autoridad, además de las presentes indicaciones específicas para turismo social con enfoque en Turismo Familiar. Finalmente, estos deberán mantener comunicación constante con Sernatur y quienes e participan de la ejecución de los programas.











RECOMENDACIONES SANITARIAS



DE TURISMO SOCIAL

- Transporte público o privado sujeto pago.
- Ascensores y funiculares.
- Espacios cerrados.
- Espacios comunes de condominios.
- Vía pública de zonas urbanas o pobladas.

Uso obligatorio de mascarilla



- Mantener un metro lineal de distancia entre cada persona.
- En espacios cerrados de atención a público, no puede haber más de una persona por cada 10m2.
- En los lugares donde se formen filas, se deberá marcar distancia social de un metro lineal.

Distanciamiento físico



Deberán limpiarse y desinfectarse al menos una vez al día:

- Lugares de trabajo.
- Herramientas y elementos de trabajo.
- Espacios cerrados de uso comunitario.

Higiene, limpieza y desinfección



Todos los recintos cerrados que atiendan a público deberán señalizar:

- Información sobre el aforo máximo permitido.
- Información que recuerde el distanciamiento físico mínimo que se debe respetar al interior del recinto.
- Obligaciones y recomendaciones generales de autocuidado.

Información



Ventilación



Para la ventilación natural se recomienda mantener, al menos, una ventana o puerta que permita la entrada de aire y luz del exterior, y, para la ventilación artificial, recomienda utilizar sistemas de ventilación forzada, que cumplan con estándar



ADJUDICATARIAS, OPERADORES LOCALES Y AGENCIAS DE VIAJE



Respecto de los empleados

- Coordinar la capacitación del equipo de trabajo sobre las medidas Covid-19 y mantener un registro de asistencia. Esto puede ser solicitado a mutuales de seguridad o ISL.
- Definir roles y acciones del equipo de trabajo respecto de medidas preventivas ante el Covid-19, con el objeto de que cada colaborador tenga claridad del proceder.
- Identificar a trabajadores que son parte de grupos de riesgo, su previsión de salud y si cuenta con las vacunas correspondientes.
- Todo el personal que participe con los beneficiarios durante TODO el viaje (conductores y guías) deberán presentar PCR negativo en un máximo de 72 horas antes de la salida y contar idealmente con Pase de Movilidad habilitado. En caso, de presentar síntomas Covid-19, se solicitará a la adjudicataria su reemplazo.

Respecto de las dependencias

 Informar y reforzar las medidas obligatorias con infografías ubicadas en las áreas comunes de las oficinas, a la vista de clientes y personal.

Respecto a la Venta

- Se deberá propender a la comercialización de manera electrónica, es decir a través de plataformas web o teléfono.
- Se deberá propender a las formas de pago digital o transferencia.
- Se recomienda entregar el nuevo voucher Covid de manera digital.

Respecto a Excursiones y Experiencias

- Privilegiar la visita a espacios abiertos.
- En lugares a visitar, procurar el cumplimiento del distanciamiento social y la circulación unidireccional de personas.
- Al organizar visitas a sitios cerrados, procurar que prestadores de servicios turísticos y beneficiarios respeten todos los protocolos y las medidas preventivas de higiene y seguridad en el recinto.
- Dependiendo del aforo y de ser necesario, se deberá dividir el grupo para una mejor experiencia.
- En los lugares a visitar, solicitar la disposición de infografía y señalética que refuercen las medidas indicadas en los protocolos obligatorios y las indicaciones preventivas, a fin de que estén a la vista de los clientes y pasajeros.

Documentación adicional contexto Covid19

La empresa adjudicataria deberá proporcionar dos nuevos anexos para conocer la trazabilidad de pasajeros y trazabilidad de PST:

- Anexo Covid Listado de Pasajeros*, el cual deberá ser remitido previo a la salida del viaje para conocer si cada beneficiario presenta la documentación requerida (Pase de Movilidad, PCR negativo).
- Nómina personal de Interacción Prestadores Serv. Turísticos: (más información en la página siguiente)



Nómina personal de Interacción Prestadores Serv. Turísticos



TRAZABILIDAD PST

La adjudicataria deberá remitir al servicio, previo a la salida del viaje una nómina de todos aquellos prestadores/as de servicios que mantendrán contacto o interactuarán con los grupos de viaje, mantenerlo actualizado y remitir al Servicio siempre que éste sufra alguna modificación. Ello, permitirá mantener un registro de aquellos trabajadores que tienen contacto directo con los grupos de viaje en caso de contagio por Covid-19.

Los colaboradores que tengan relación directa con los grupos de viaje, sobre todo los **conductores y guías de turismo**, **deberán realizarse de manera regular el examen de PCR previo a los viajes** (PCR negativo en un máximo de 72 horas antes de la salida). Por su parte, el **personal de los Prestadores de Servicios que interactúan con los pasajeros/as, idealmente deberá contar con Pase de Movilidad habilitado**.



PERSONAL INTERACCIÓN - PROGRAMA TURISMO FAMILIAR



Tipo de Servicio	Nombre del PST	N° RNPST	Representante	Nombre y Apellido del Trabajador	RUN	Teléfono	Cargo	Pase de Movilidad habilitado (si/no)	Estdado de Vacunación Covid- 19	Función especifica



Anexo Covid Listado de Pasajeros*



TRAZABILIDAD PASAJEROS/AS



SERNATUR
Ministeria de Concentia, Famenta y
Turiumo
Gobierno de Chile

Nº Paquete: Origen: Destino:

Inicio: Término: Operador:

Organización: Estado Viaje: Alojamiento:

Familia	Parentesco	Rut/Pasaporte	Ap. Pat.	Ap. Mat.	Nombres	C19	Pase de Movilidad	PCR	Temperatura Inicio del viaje	Entrega KIT	N° Asiento bus	Temperatura termino del viaje	Observaciones
COPIAR Y PEGAR INFORMACIÓN DEL LISTADO DE PASAJEROS													
								·					



SERVICIO DE TRANSPORTE (TERRESTRE – AÉREO)



EJECUCIÓN DE LOS PAQUETES TURÍSTICOS (TERRESTRES Y AÉREOS)

La empresa adjudicataria deberá velar por el cumplimiento de los siguientes documentos antes de abordar:

- ✓ Pasaporte Sanitario: Hasta el 01 de noviembre 2021 el/la pasajero/a deberá presentar su Pasaporte Sanitario (C19).
- ✓ PCR: Todos los pasajeros mayores de 2 años deberán presentar un test PCR negativo de un máximo de 72 horas antes del viaje.
- ✓ Pase de Movilidad: Los mayores de 12 años que tengan cumplidos 14 días desde la segunda dosis de las vacunas Pfizer, Sinovac y AstraZeneca, y 14 días desde la inoculación de la única dosis de la vacuna CanSino. Las personas mayores de 70 años podrán utilizar su "tarjeta de vacunación" como alternativa al comprobante de vacunación que tiene el código QR.
- ✓ Temperatura individual, según termómetro a distancia, previo y al final del viaje.

Ningún pasajero podrá abordar el transporte o iniciar su viaje sin presentar la documentación requerida por la autoridad sanitaria. En caso de negarse a presentar dicha documentación, se regirá bajo las condiciones de anulación y modificación de viaje.

Respecto a Transporte Terrestre

Asignar asientos en el bus, tal como sucede en la asignación de habitaciones, procurando mantener juntos al núcleo familiar o de confianza, según el Anexo Covid Listado de pasajeros*.

Respecto a Transporte Aéreo

Los pasajeros deberán respetar los protocolos establecidos por el aeropuerto y por la aerolínea correspondiente, además de las medidas establecidas por la Autoridad Sanitaria.

La persona a cargo del traslado en transfer entregará un número de asiento a todos los pasajeros, el cual debe respetarse durante todo el viaje e indicarse en el Anexo Covid - Listado de Pasajeros*

En primera instancia, abordarán los pasajeros que presenten alguna movilidad reducida, posteriormente, corresponderá embarcar a los pasajeros desde el último asiento, en orden descendente.

Posterior al vuelo

- El personal a cargo del servicio de transporte entre el aeropuerto y el alojamiento, deberá tomar la temperatura de cada uno de los beneficiarios, donde se definirá si el pasajero podrá continuar con el viaje.
- En la eventualidad de que un pasajero, antes de embarcar en el transfer, presente síntomas de covid-19 (fiebre sobre 37,8°, tos, dificultad para respirar, dolor de garganta, dolor de cabeza), la persona a cargo del embarque deberá informar a la empresa adjudicataria, indicando los datos del pasajero afectado, quien se regirá bajo las condiciones de anulación y modificación de viaje.
- La adjudicataria informará a Sernatur y realizará el proceso de seguimiento correspondiente.
- Dicho personal, deberá informar a la adjudicataria, sobre cualquier eventualidad y esta última, informará a Sernatur al respecto.



GUÍAS DE TURISMO I de II



BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN CON PASAJEROS/AS

- Una vez reunido el grupo de beneficiarios, presentarse y entregar indicaciones preventivas y sanitarias necesarias para un viaje seguro.
- Evitar el saludo con contacto físico, incluido dar la mano a otros guías de turismo, proveedores y beneficiarios de los programas.
- Entregar siempre una imagen de tranquilidad, confianza y contención a los pasajeros que lo necesiten.

PREVIO AL EMBARQUE

El guía de turismo será responsable de verificar si cada beneficiario se encuentra habilitado para viajar, verificando en el **Anexo Covid Listado de Pasajeros***, si cada beneficiario presenta:

- Hasta el 01 de noviembre 2021, Pasaporte Sanitario (https://www.c19.cl/), verificado según QR.
- Pase de Movilidad habilitado para pasajeros mayores de 12 años, verificado según QR. Las personas mayores de 70 años podrán utilizar su "tarjeta de vacunación" como alternativa al comprobante de vacunación que tiene el código QR.
- Resultado negativo del examen individual de PCR (desde los 2 años) (máx 72 hrs antes del viaje).
- Temperatura individual, según termómetro a distancia (incluido conductor y guía) **previo y al final del viaje**.

En la eventualidad de que alguna persona presente síntomas de COVID-19: fiebre sobre 37,8°, tos, dificultad para respirar, dolor de garganta y/o dolor de cabeza, no podrá realizar el embarque, por lo se le recomendará asistir a un centro de salud cercano y solicitar evaluación médica. El pasajero deberá regirse por los términos establecidos en las condiciones de anulación y modificación de viajes. La adjudicataria informará a SERNATUR y realizará el seguimiento correspondiente.

ADEMÁS LA TRIPULACIÓN DEL VIAJE DEBERÁ:

- Manipular y desinfectar el equipaje de los beneficiarios.
- Asignar asientos en el bus, tal como sucede en la asignación de habitaciones, procurando mantener juntos al núcleo familiar o de confianza, según el Anexo Covid Listado de pasajeros*.
- Establecer un sistema de embarque y desembarque de pasajeros ordenado para evitar aglomeraciones o desorden al abordar y descender del bus. Los pasajeros que presenten movilidad reducida, deberán subir de los primeros y serán ubicados en los primeros asientos del bus. El resto de los pasajeros deberá subir en orden decreciente, es decir desde los últimos asientos del bus, hacia adelante. Misma lógica con la que deberán descender.
- Entrega kit sanitario a cada pasajero, el cual considera mascarilla y otros productos de protección sanitaria. De todos modos, cada pasajero deberá llevar sus mascarillas como parte de sus pertenencias.



GUÍAS DE TURISMO II de II



TRAYECTO

- Verificar la disposición de dispensadores de alcohol gel para uso de los pasajeros.
- Verificar la disposición de contenedor de basura con tapa y pedal al interior del medio de transporte.
- Reiterar al pasajero el cumplimiento de los protocolos y las medidas preventivas de higiene y seguridad.
- Mantener ventilación de manera frecuente dentro del bus.
- Se recomienda revisar y cambiar con frecuencia los filtros de aire.
- No podrán consumir alimentos dentro del bus.
- Dependiendo de la duración del viaje, en ruta se podrá considerar una parada en algún servicentro para acceder a servicios higiénicos o comprar alimentos. Sin embargo, éstos deberán ser ingeridos fuera del bus.

DESTINO

- Al llegar al alojamiento, la tripulación a cargo de la manipulación del equipaje rociará con solución desinfectante los tomadores de las maletas y las entregará a cada pasajero.
- Cuando corresponda, coordinar con antelación horarios para la entrega de los servicios turísticos en destino.
- Reiterar a pasajeros el cumplimiento de los protocolos y las medidas preventivas de higiene y seguridad en el destino.
- Coordinar y verificar que prestadores de servicios cumplan con las medidas de seguridad sanitaria e higiene.
- Velar porque los pasajeros mayores de 18 años respondan la encuesta de satisfacción

EXCURSIONES Y EXPERIENCIAS

- Privilegiar la visita a espacios abiertos.
- En lugares a visitar, procurar el cumplimiento del distanciamiento social y la circulación unidireccional de personas.
- Al organizar visitas a sitios cerrados, procurar que prestadores de servicios turísticos y beneficiarios respeten todos los protocolos y las medidas preventivas de higiene y seguridad en el recinto.
- Dependiendo del aforo y de ser necesario, se deberá dividir el grupo para una mejor experiencia.
- En los lugares a visitar, solicitar la disposición de infografía señalética refuercen aue las indicadas medidas en los protocolos obligatorios y indicaciones preventivas, a fin de que estén a la vista de los clientes y pasajeros.

MEDIDAS PREVENTIVAS

- La asignación de habitaciones, asientos del bus y disposición en el resto de las prestaciones, deberán procurar mantener juntos al núcleo de viaje, según Anexo Covid Listado de pasajeros*.
- Cuidar que los pasajeros respeten y cumplan en todo momento la distancia social, la asignación de asientos y el uso de implementos de seguridad e higiene obligatorios, como la mascarilla.
- Indicar distanciamiento y circulación unidireccional de personas dentro de los distintos recintos visitados.
- Desinfectar objetos de manipulación permanente dentro del bus, como micrófono, radio, DVD, etcétera, con una solución desinfectante.



SERVICIOS DE ALOJAMIENTO I de II



Lobby y Recepción

- Designar a un encargado del alojamiento, quien deberá realizar la desinfección de equipaje al momento del check-in.
- Realizar control de temperatura a distancia con termómetro infrarrojo a pasajeros, guía y conductor al ingresar al establecimiento.
- Organizar los espacios indicando distanciamiento y circulación unidireccional de personas dentro del lugar.
- Disponer de alcohol gel.
- Disponer de infografía y señalética que refuercen las medidas preventivas y que estén a la vista de los clientes y pasajeros.
- Disponer del decálogo del turista responsable en la recepción o lobby del alojamiento.
- Organizar movimiento de circulación de pasajeros que indique el tránsito habitual de los pasajeros para evitar aglomeraciones.

Habitaciones

- El Servicio de alojamiento coordinará con el guía de turismo la asignación de habitaciones. estipulándolo en el Anexo Covid Listado de Pasajeros*. Dicha asignación deberá tener la misma lógica del orden en el transporte y en el resto de prestaciones.
- En el caso del Cupo Mujer y Salud, cuando no viajen en grupos familiares, las literas y camas nido, solo podrán ser utilizadas por una persona (single), favoreciendo en todo momento el distanciamiento físico entre pasajeros.
- Se deberá realizar desinfección de las maletas antes de ingresar a las habitaciones.
- Sanitizar y ventilar diariamente las habitaciones, una vez retirados los pasajeros.
- El personal (mucamas) debe contar con vestimenta exclusiva para usar al interior del establecimiento.
- Utilizar jabón líquido con dispensador, tanto en ducha como en lavamanos, para evitar manipulación.
- Realizar limpieza y desinfección diaria de las habitaciones.
- Disponer shampoo en formato líquido con dispensador.
- El papelero a utilizar debe ser con tapa y manipulado con pedal, para prevenir cualquier riesgo de contagio.
- Eliminar vasos para enjuague bucal en los baños.
- Disponer en los baños de un rociador para uso de los clientes con algún elemento desinfectante recomendado, como amonio cuaternario, alcohol, cloro diluido en agua al 10% u otro.

Cocina

- Instalar dispensadores de alcohol gel o alcohol para la desinfección de manos del personal.
- Reforzar la ventilación y mantener filtros y extractores limpios.
- Realizar limpieza y desinfección diaria de las instalaciones.
- Disponer de basureros con tapa con accionar a pedal.



SERVICIOS DE ALOJAMIENTO II de II



Comedores

- En caso de que el aforo de un prestador de servicio de alimentación no permita la atención de un grupo completo, se deberán establecer un sistema de turnos para que siempre se respete el aforo permitido. también podrá incorporar un prestador de servicio de alojamiento complementario, para que el servicio sea entregado en paralelo.
- Disponer de dispensadores de alcohol gel para uso de los pasajeros.
- Ventilar diariamente las dependencias, antes y después de cada servicio.
- Realizar limpieza y desinfección de superficies, sillas y mesas, antes de cada servicio.
- El personal (garzones/nas) debe contar uniforme o una vestimenta exclusiva para usar al interior del establecimiento.
- El personal (garzones/nas) deberá estar atento a que el pasajero no ubique la mascarilla y/o protector facial sobre la mesa.

Baños Generales

- Disponer de dispensadores con jabón liquido para el lavado de manos.
- Disponer de papel higiénico, toallas de papel desechable o secador de aire caliente o frío para el secado de manos.
- Contar con papelero con tapa con accionar a pedal.
- Realizar limpieza y desinfección de baños, como mínimo, dos veces por día.

Medidas Preventivas para el personal del alojamiento:

- Capacitar al equipo de trabajo respecto a medidas Covid-19 y mantener un registro de asistencia.
- El personal deberá disponer de un lugar habilitado especialmente para el cambio de la ropa de calle por la ropa de trabajo.
- Informar y reforzar las medidas obligatorias con infografías ubicadas en las áreas comunes del alojamiento que estén a la vista de clientes y personal del establecimiento.
- Identificar a trabajadores que son parte del grupo de riesgo, su previsión de salud y si cuenta con las vacunas correspondientes.
- Cumplir con la implementación de materiales e insumos de higiene para trabajadores y clientes.
- Mantener comunicación constante con Sernatur, el adjudicatario y quienes participan de la ejecución de los programas sociales.



ANALISTAS REGIONALES



Validación de identidad

- Descargar previamente los documentos o datos de los beneficiarios desde la plataforma https://adm-tf.sernatur.cl
- Se sugiere utilizar guantes.
- Pasar lista, verificar datos de cédula de identidad y comparar datos con listado de pasajeros.
- Portar caja o funda plástica para que los pasajeros dejen sus documentos.
- Designar una zona y una mano como "sucia" y otra como "limpia".
- En zona "sucia", dejar documentación. En zona "limpia", dejar listado, lápiz y celular.
- Evitar el cruce de elementos en sectores designados.
- Una vez revisados, retornar documentos a caja o funda plástica.
- Devolver documentación de manera personal a los pasajeros para corroborar rostro con el documento.
- Aplicar procedimiento de desinfección de manos.

Supervisión de componentes

- Cumplir con todas las medidas preventivas indicadas por la autoridad sanitaria.
- Cotejar permanentemente que todos los protocolos, las guías de buenas prácticas y las indicaciones específicas de turismo social se estén aplicando.
- Hacer uso correcto de pautas de supervisión.

REUNIONES PRESENCIALES

Antes

- Planificar que las reuniones tengan una duración máxima de una hora.
- Coordinar con la persona encargada de la reunión (PST, encargado municipal, etcétera) todas las medidas preventivas antes de comenzar la reunión (toma de temperatura, alcohol gel, etcétera).
- Sugerir la ventilación del espacio.
- Procurar elegir un espacio con el tamaño suficiente para cumplir con el aforo.
- En caso de que la reunión se realice en dependencias de un PST, cerciorarse de que haya dispuesto de material informativo referente a las medidas preventivas de contagio e higiene (afiche o infografías) y señalética en los espacios comunes.

Durante

 Velar porque se cumplan con las medidas sanitarias, sobre todo la utilización permanente de la mascarilla.

Después

Sugerir la ventilación del espacio.



MUNICIPALIDADES Y ENTES EJECUTORES



Verificar que todos/as los/as pasajeros/as inscritos/as cuenten con:

- Resultado de examen PCR para la detección de COVID-19 negativo, con un máximo de 72 horas antes del inicio del viaje.
- Para mayores de 12 años, Pase de Movilidad o carnet de vacunación (este último sólo para mayores de 70 años) otorgado por el Gobierno de Chile, el cual, acredite que cuento con mi esquema de vacunación completo contra el COVID -19.

Informar a los Pasajeros que:

- Deberán respetar y cumplir los protocolos e indicaciones que el Ministerio de Salud, SERNATUR o el Programa instruyan.
- Deberán cumplir con lo pactado en la carta de compromiso de viajes y/o en el voucher.
- Si algún pasajero/a, previo al inicio del viaje, presenta síntomas asociados al covid-19 o tuvo contacto estrecho con un contagiado con examen de covid-19 positivo, por escrito al analista regional respectivo y al operador turístico responsable, indicando el nombre, apellidos, run.
- Deberán mantener y utilizar de manera correcta los implementos que SERNATUR o el Operador Turístico responsable del Programa, entreguen para resguardar la salud de todos los participantes del viaje (mascarillas, guantes, alcohol gel, entre otros).

Como Municipio o Ente Ejecutor acepto que:

- Sólo podré convocar al viaje a las personas que residan en comunas pertenecientes a las fases del Plan Paso a Paso que el Programa Turismo Familiar de SERNATUR determine de acuerdo con las condiciones sanitarias vigentes, para resguardar la salud de todos los/as beneficiarios/as del Programa.
- Para el caso de los paquetes de viaje que deban ser modificados debido al retroceso de fase del destino o comuna de residencia, este deberá ser reprogramado. En caso de solicitar la anulación de viaje por parte de los/as pasajeros/as o municipio, se podrá efectuar la devolución del copago, siempre y cuando se cumplan las condiciones de anulación.
- En caso de que el/la pasajero/a, no cumpla con los términos aquí señalados, el/la beneficiario/a sea retornada/o anticipadamente a su ciudad de origen, por incumplimiento de las normas de seguridad instruidas por la Autoridad Sanitaria, el Servicio o el Programa Turismo Familiar, sin reembolso por los servicios no prestados.
- En caso de no cumplir con las obligaciones descritas como Municipio, el Analista Regional, tendrá la facultad para cancelar futuros viajes.

En caso de sospecha fundada de contagio

Si existe un caso de pasajero o personal sospechoso o confirmado de Covid-19, dar aviso a la autoridad sanitaria al 600 360 77 77 o a la Seremi de Salud de la región, a Sernatur y a la empresa adjudicataria.

- Si el conductor o guía experimentan síntomas antes y/o durante el recorrido, deberá abstenerse de prestar el servicio, además de seguir las medidas de manejo establecidas por la autoridad sanitaria.
- Cada analista de Sernatur deberá informar si pertenece a algún grupo de riesgo, su previsión de salud y si cuenta con la vacuna Covid-19. Si el analista es caso sospechoso o tuvo contacto estrecho de Covid-19, debe dar aviso a la jefatura, realizar test de Covid-19 y mantenerse en cuarentena hasta obtener confirmación o descarte de contagio. Por su parte, el Director/ra regional de Sernatur junto a la jefatura de programa deberán nombrar formalmente el reemplazo del analista diagnosticado con Covid positivo.
- Todo aquel personal descartado de contagio deberá retomar sus actividades de forma regular, aplicando las medidas dispuestas por la autoridad sanitaria.







OPERATIVA







TIPOS DE CUPO TURISMO FAMILIAR



CON TRANSPORTE INCLUIDO

SERVICIO DE ALOJAMIENTO

SERVICIO DE ALIMENTACIÓN COMPLETO

GUÍA DE TURISMO

SERVICIO DE TRANSPORTE (AÉREO O TERRESTRE)

EXCURSIONES, ACTIVIDADES RECREATIVAS Y EXPERIENCIAS EN DESTINO

SEGURO DE ASISTENCIA EN VIAJE

SIN TRANSPORTE INCLUIDO

SERVICIO DE ALOJAMIENTO

SERVICIO DE ALIMENTACIÓN COMPLETO

GUÍA DE TURISMO

EXCURSIONES, ACTIVIDADES RECREATIVAS Y EXPERIENCIAS EN DESTINO

SEGURO DE ASISTENCIA EN VIAJE

CUPOS FAMILIA

• Dirigidos a las familias de menores ingresos, enfocándose en aquellas cuya jefatura de hogar sea femenina

CUPOS MUJER

 Enfocado en la población femenina exclusivo para mujeres mayores de 18 años, abordando las distintas necesidades de este segmento

CUPOS SALUD

 Enfocados a aquellos funcionarios/as de la salud pública y a sus familias que han estado al servicio de la población afectada por Covid-19 durante esta pandemia.

SIN SUBSIDIO SÓLO TF NACIONAL

Pasajeros de los segmentos anteriormente señalados.

¿Cuál es el precio a copagar?

Los beneficiarios deberán cancelar como máximo, los siguientes copagos:

Adultos: \$13.000.-

Niños (13 años): \$8.000.-

Menores 6 meses: Gratis

Adultos: \$13.000.-

Niños (13 años): \$6.000.-Menores 6 meses: Gratis



REUNIÓN DE PREPARACIÓN DE VIAJES



La empresa adjudicataria realizará una reunión informativa con cada municipio u organización que tenga un viaje asignado, a la cual podrá asistir el/la Analista Regional de Sernatur, con el fin de complementar información respecto de medidas preventivas implementadas.

- "El Programa recomienda que la reunión sea realizada de manera virtual".

Información importante para considerar en la reunión:

- ✓ Se debe dejar en claro que cada pasajero tendrá asignado un asiento en el bus, el cual, como medida preventiva, no podrá ser cambiado durante el desarrollo del viaje.
- ✓ Pasajeros mayores de 2 años deberán presentar antes de abordar el transporte un test PCR negativo de un máximo de 72 horas antes del viaje. Ningún pasajero podrá abordar el transporte o iniciar su viaje sin presentar dicho documento. En caso de negarse a presentar dicha documentación, se regirá bajo las condiciones de anulación y modificación de viaje.
- ✓ Se deberá recalcar que cada pasajero debe portar Pasaporte Sanitario (C19) hasta el 01 de noviembre 2021 y Pase de Movilidad habilitado antes de abordar el bus. El pasaporte sanitario debe ser emitido la noche anterior al comienzo del viaje. Cada pasajero/a será responsable de presentar ambos documentos al momento de abordar el bus.

- ✓ Indicar a pasajeros cómo y dónde debe conseguir pasaporte sanitario (www.c19.cl)
- Revisar itinerario de viaje y prestadores de servicios turísticos que se utilizarán.

REUNIONES PRESENCIALES

Antes

- Planificar que las reuniones tengan una duración máxima de una hora.
- Coordinar con la persona encargada de la reunión (PST, encargado municipal, etcétera) todas las medidas preventivas antes de comenzar la reunión (toma de temperatura, alcohol gel, etcétera).
- Sugerir la ventilación del espacio.
- Procurar elegir un espacio con el tamaño suficiente para cumplir con el aforo.
- En caso de que la reunión se realice en dependencias de un PST, cerciorarse de que haya dispuesto de material informativo referente a las medidas preventivas de contagio e higiene (afiche o infografías) y señalética en los espacios comunes.

Durante

 Verificar que los asistentes utilicen mascarilla de forma permanente.

Después

• Sugerir la ventilación del espacio.



CONDICIONES

PARA REINICIO DE LOS VIAJES



FASE 3 Ó SUPERIOR

PLAN PASO A PASO

Tanto el origen como el destino deben encontrarse al menos, en fase 3 de preparación en el Plan Paso a Paso.



CERTIFICADO DE COMPROMISO

"CONFIANZA TURÍSTICA"

Todos los Prestadores de Servicios Turísticos del Programa Turismo Familiar, deben contar con su respectivo Certificado de Compromiso 'Confianza Turística'. La información detallada de este certificado se encuentra en los sitios: registro.sernatur.cl y sernatur.cl/protocolos



PASAPORTE SANITARIO, PASE DE

MOVILIDAD Y PCR

El pasajero debe contar con: Pasaporte Sanitario www.c19.cl Además, deberá contar con su **Pase de Movilidad** www.mevacuno.gob.cl y **PCR Negativo** desde los 2 años (hasta 72 horas previas al inicio del viaje).





pasajeros/as deben estar en pleno conocimiento condiciones restricciones del viaje, todo lo cual está plasmado en la declaración de compromiso remitida por Sernatur, la cual deberá ser firmada por cada jefe/a de hogar y/o pasajera (cupo mujer).







Pase de Movilidad habilitado



Pasaporte sanitario C19

Origen

Viajes interregionales desde fase 3 ó superior



PCR negativo 72 horas antes del inicio del viaje



Encontrarse en fase 3 ó superior





PST adheridos al certificado de compromiso Confianza Turística



Revisión de servicios participantes

Decálogo del turista responsable





Cada uno de los futuros beneficiarios que viajen con el programa Turismo Familiar se comprometerán a cumplir estas medidas para cuidar la salud propia y de quienes nos rodean. ¡Ganarle al Covid-19 y cuidar el programa Turismo Familiar es tarea de todos!



Seguir las medidas de autocuidado y prevención de contagio, como el uso permanente y correcto de la mascarilla.



Respetar el espacio de otros viajeros manteniendo distancia social.



Cumplir los protocolos sanitarios y respetar las instrucciones de los lugares que visito.



Evitar tocarse el rostro, la nariz y la boca, así como las superficies innecesarias.



Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón.



Usar alcohol gel, en especial, cuando no existan agua ni jabón.



Cubrirse con el antebrazo al toser o estornudar.



Evitar compartir vasos, cubiertos y otros artículos personales.



No compartir los alimentos ni las colaciones.



Reportar al guía turístico inmediatamente en caso de tener síntomas, como fiebre, dolor de cabeza, tos o dolor muscular.









DECÁLOGO DEL TURISTA RESPONSABLE

Tras considerar las recomendaciones generales y específicas de Turismo Social, el Programa Turismo Familiar dispone de un Decálogo del Turista Responsable.

Cada prestador participante del Programa Turismo Familiar, deberá implementar y mantener en un lugar visible el material gráfico otorgado por SERNATUR de acuerdo al servicio que corresponda.



DOCUMENTACIÓN REQUERIDA



El Programa cuenta con una plataforma informática: https://adm-tf.sernatur.cl a la que podrá acceder el representante del municipio y/o del operador correspondiente, con el fin de registrar a todos los pasajeros viajados. Dicha plataforma permite descargar la Carta de compromiso que deberá firmar cada jefe/a de hogar y pasajeras.

Documentación requerida

- Cartola Hogar individualizada del Registro Social de Hogares cuyo tramo de calificación socioeconómica podrá ser entre el 0% y el 100%.
- Los trabajadores/as de la salud pública y sus familias, no deberán contar con RSH, pero deberán acreditar su calidad de funcionario de la salud pública.
- Fotocopia de C.I o certificado de nacimiento de cada uno de los pasajeros/as.
- Firmar carta de compromiso entre Sernatur y los jefes/as de familia y pasajeras (cupo mujer).
- Pasaporte Sanitario (https://www.c19.cl/), hasta el 01 de noviembre de 2021.
- PCR Negativo desde los 2 años (72 horas previas al inicio del viaje).
- Pase de Movilidad habilitado para pasajeros mayores de 12 años, verificado según QR. Las personas mayores de 70 años podrán utilizar su "tarjeta de vacunación" como alternativa al comprobante de vacunación que tiene el código QR.

Obligaciones

- ✓ Participar en las reuniones de organización del viaje
- ✓ Cumplir con el copago, en cualquiera de los medios de pago definidos por la empresa operadora.

Cabe destacar que se deberá registrar a todos los pasajeros, realizando la asignación de asientos del bus por pasajero, en el caso de paquetes terrestres. Dicha asignación será la misma a utilizar en la asignación de habitaciones.



POSTERIOR AL VIAJE





ENCARGADO REGIONAL SERNATUR

Una vez que termine el viaje, verificar el estado de salud de los beneficiarios, para conocer si alguno ha presentado evidencias de contagio dentro de los primeros siete días posterior al viaje.

EN CASO DE EXISTIR UN CASO CONTAGIADO:

Realizar seguimiento de casos de sintomatología o contagio que hayan sido informados por destino.

"Cuidate y cuida a los tuyos"



