



**turismo
familiar**

SERNATUR

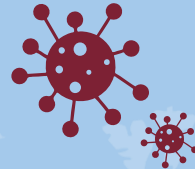
GUÍA OPERATIVA

Ejecución “Programa Turismo Familiar” 2022

Contexto Covid-19

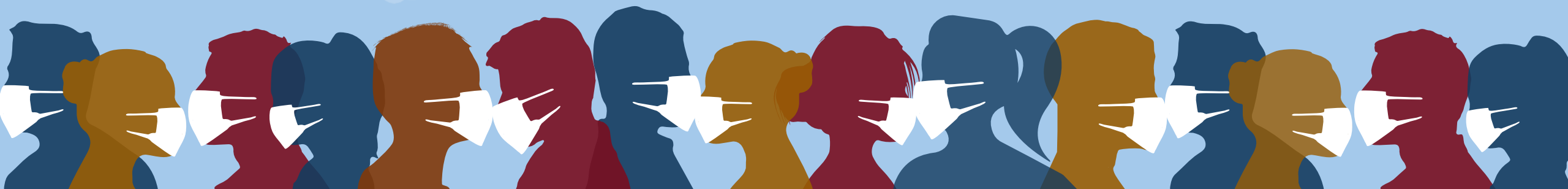
www.turismofamiliar.cl





El Programa Turismo Familiar actualiza esta guía operativa considerando los tópicos más importantes para el buen desarrollo de los viajes bajo el contexto pandémico. La intención es proteger sanitariamente a los y las trabajadores/as que operan bajo el Programa Turismo Familiar y a los y las beneficiarios/as que entregan su confianza viajando con nosotros.

Tras atravesar el periodo más álgido de la pandemia provocada por la propagación del virus Covid-19, la industria turística se enfrentó a uno de los periodos más complejos para la operación y ejecución de la actividad turística. Sin embargo, superada dicha etapa, los aprendizajes adquiridos permitieron que la industria turística aprendiera a operar bajo estrictas medidas de higiene y sanitización.



seguimos cuidándonos

PASO A PASO



**BAJO
IMPACTO
SANITARIO**

**MEDIO
IMPACTO
SANITARIO**

**ALTO
IMPACTO
SANITARIO**

CONDICIONES SANITARIAS PARA LA EJECUCIÓN DE LOS VIAJES - PROGRAMA TURISMO FAMILIAR

seguimos cuidándonos

PASO A PASO

Bajo Impacto

BAJO
IMPACTO
SANITARIO

- **ORIGEN OPERATIVO**
- **DESTINO OPERATIVO**
- **PASAJEROS MAYORES DE 12 AÑOS CON PASE DE MOVILIDAD HABILITADO.**
- **GUÍA Y CHOFER CON PASE DE MOVILIDAD HABILITADO**

Medio Impacto

MEDIO
IMPACTO
SANITARIO

- **ORIGEN OPERATIVO**
- **DESTINO OPERATIVO**
- **PASAJEROS MAYORES DE 12 AÑOS CON PASE DE MOVILIDAD HABILITADO.**
- **GUÍA Y CHOFER CON PASE DE MOVILIDAD HABILITADO**

Alto Impacto

ALTO
IMPACTO
SANITARIO

- **ORIGEN OPERATIVO**
- **DESTINO "NO" OPERATIVO**
- **PASAJEROS MAYORES DE 12 AÑOS CON PASE DE MOVILIDAD HABILITADO Y PCR O TEST DE ANTÍGENO.**
- **GUÍA Y CHOFER CON PASE DE MOVILIDAD HABILITADO Y PCR O TEST DE ANTÍGENO**



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 recomendaciones establecidas en protocolos de manejo y prevención, además de Guías de Buenas Prácticas que permite operar durante la 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 de 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 y parques de atracción al aire libre



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



Protocolo de manejo y prevención en piscinas



Protocolo de manejo y prevención en ceremonias



Protocolo de Museos, Centros Culturales, Galerías de Arte y lugares análogos



Protocolo aeroportuario para la reactivación de las actividades aéreas comerciales en el contexto COVID-19



Protocolo de manejo y prevención en parques urbanos, plazas y playas



Protocolo de Campings

Guías de Buenas Prácticas



Guías de Turismo



Agencias de viaje y Tour Operadores



Turismo Rural



Enoturismo



Centros de Ski



MICE



Termas



Turismo Aventura



Municipios



Playas



Borde Costero



Centros Astronómicos y Astroturismo

www.sernatur.cl/protocolos

CERTIFICADO DE COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO DE PROTOCOLOS ‘CONFIANZA TURÍSTICA’



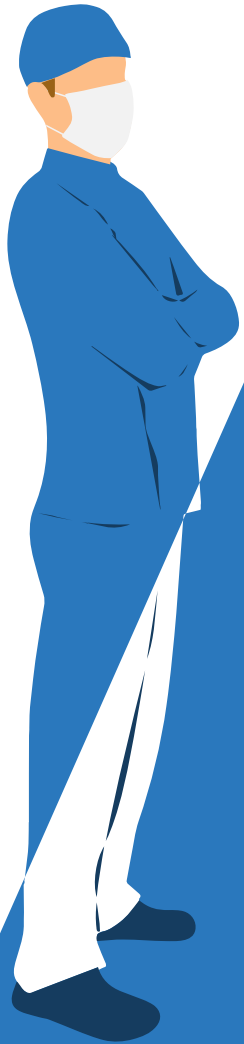
Además, Sernatur creó el Certificado de Compromiso de cumplimiento de protocolos sanitarios ‘Confianza Turística’, un distintivo otorgado a todos los prestadores de servicios turísticos registrados en Sernatur (Operadores, Alojamientos, Guías de Turismo, Restaurantes, Empresas de Turismo Aventura etc.), quienes se comprometen y declaran cumplir con las medidas sanitarias de manejo y prevención para reducir el riesgo de contagio de Covid-19. 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>

Recomendaciones de Turismo Familiar



El Programa Turismo Familiar preparó las siguientes recomendaciones específicas y adicionales a los protocolos y las guías de buenas prácticas creadas para la industria turística en general. Todos los Servicios Turísticos del Programa Turismo Familiar cumplirán esta pauta que busca preparar y prevenir incidencias sanitarias.

Cada prestador de servicios turísticos de Turismo Familiar 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 recomendaciones específicas para Turismo Familiar. Finalmente, estos deberán mantener comunicación constante con Sernatur y quienes participan de la ejecución de los programas.



Respecto de sus empleados

- 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.
- Sólo en la etapa roja o de alto impacto los Guías y Choferes deberán presentar PCR o un test de antígeno realizado en laboratorio debidamente certificado, donde conste la fecha de realización.

Respecto a la Venta

- Se deberá propender a la comercialización de manera electrónica, es decir a través de plataformas web o teléfono.
- Mismo caso para los pagos, propender utilizar las formas de pago digital o transferencia.
- El folleto digital de los viajes, deberá ser entregado de manera digital.

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 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.

Respecto a los Prestadores de servicios turísticos y documentación adicional

La empresa adjudicataria deberá velar que todos los PST participantes, cuenten con Protocolos Sanitarios, Certificado de compromiso de Confianza Turística entregado por Sernatur, y cumplir con todas las medidas dispuestas por el Plan Paso a Paso, debiendo en consecuencia, actualizar las exigencias y restricciones en la medida que este sufra modificaciones.

EJECUCIÓN DE LOS PAQUETES TURÍSTICOS (TERRESTRES Y AÉREOS)

La empresa adjudicataria deberá velar por el cumplimiento de los siguientes puntos antes de abordar en el origen del viaje:

- ✓ **En fases de bajo y medio impacto, los pasajeros mayores de 12 años deberán presentar pase de movilidad habilitado, mismo caso para los Guías y Choferes.**
- ✓ **En fase de alto impacto, además de lo anterior, sumar PCR o test de antígeno para pasajeros mayores de 12 años, guías y conductores.**
- ✓ **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. En caso de negarse a presentar dicha documentación, se registrará 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.

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. 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 registrará 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.

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 que:

- ✓ **En fases de bajo y medio impacto, los pasajeros mayores de 12 años deberán presentar pase de movilidad habilitado, mismo caso para los Guías y Choferes.**
- ✓ **En fase de alto impacto, además de lo anterior, sumar PCR o test de antígeno para pasajeros mayores de 12 años, guías y Choferes.**
- ✓ **Temperatura individual:** según termómetro a distancia, 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.
- 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.
- Velar que existan mascarillas en caso que algún pasajero no porte alguna.

TRAYECTO

- Verificar la disposición de dispensadores de alcohol gel para uso de los pasajeros.
- Reiterar al pasajero el cumplimiento de los protocolos y las medidas preventivas de higiene y seguridad.
- Mantener ventilación de manera frecuente dentro del bus.
- 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

- 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

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.
- 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.

Lobby y Recepción

- Realizar control de temperatura a distancia con termómetro infrarrojo a pasajeros, guía y conductor al ingresar al establecimiento.
- Organizar los espacios indicando distanciamiento y movimiento de circulación unidireccional de personas para evitar aglomeraciones.
- 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.

Habitaciones

- El Servicio de alojamiento coordinará con el guía de turismo la asignación de habitaciones. 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.
- 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.
- Realizar limpieza y desinfección diaria de las habitaciones.

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.

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.

Baños Generales

- Disponer de dispensadores con jabón líquido para el lavado de manos y para ducha, evitando manipulación del mismo.
- Disponer de papel higiénico, toallas de papel desechable o secador de aire caliente o frío para el secado de manos.
- El papelerero a utilizar debe ser con tapa y manipulado con pedal, para prevenir cualquier riesgo de contagio.
- Realizar limpieza y desinfección de baños, como mínimo, dos veces por día.
- 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.

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.

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

- ✓ Pase de movilidad habilitado para pasajeros mayores de 12 años en fases de bajo, medio y alto impacto.
- ✓ PCR o test de antígeno para pasajeros mayores de 12 años, guías y Choferes en fase de alto impacto.

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.
- 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; el municipio deberá informar por escrito al analista regional respectivo y al operador turístico responsable, indicando el nombre, apellidos y run del caso respectivo.
- 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:

- Las personas seleccionadas deberán poseer los requisitos mencionados según la fase en que se encuentre la comuna de origen.
- Si el destino entró en fase de alto impacto, el viaje 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 lo estipulado en la carta de compromiso, el/la beneficiario/a será 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.

