



**Manual de operaciones para la ejecución
del programa Vacaciones Tercera Edad
durante la Pandemia Covid - 19**
Servicio Nacional de Turismo

Manual de operaciones para la ejecución del programa Vacaciones Tercera Edad durante la pandemia por covid-19

Servicio Nacional de Turismo



Agosto de 2021

Índice

.....	1
Información general	4
Condiciones que se deberán cumplir para el inicio de los viajes	5
Información específica a considerar	¡Error! Marcador no definido.
Primera etapa: antes del viaje	7
1. Comercialización.....	7
2. Preparación del viaje.....	10
Segunda etapa: ejecución del paquete turístico	11
1. Transporte terrestre.....	11
2. Transporte aéreo.....	15
3. Alojamiento.....	17
4. Alimentación.....	18
5. Excursiones y tours opcionales.....	19
6. Actividades recreativas y experiencias en destino.....	20
7. Paramédico.....	20
8. Protección de salud.....	20
Tercera etapa: acciones adicionales para la ejecución	21
En caso de sospecha fundada de contagio	21
• Residencias sanitarias.....	22
• Seguro de asistencia en viaje.....	22

Información general






Teniendo en consideración la situación sanitaria actual por la pandemia por covid-19, las acciones de trabajo que se generen requieren un esfuerzo conjunto y colaborativo entre los distintos actores que conforman la industria turística. Por esta razón, para prevenir y minimizar los riesgos, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, la Subsecretaría de Turismo y Sernatur han dispuesto una serie de recomendaciones establecidas en protocolos de manejo y prevención.

Es necesario recordar que, en adelante, el turismo 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. Se sugiere que todo el personal que tenga contacto directo con el beneficiario del programa debiese contar con pase de movilidad.

Por lo tanto, cada operador turístico deberá ejecutar una serie de recomendaciones generales, resumidas de la siguiente forma:

a) Protocolos de manejo y prevención ante covid-19

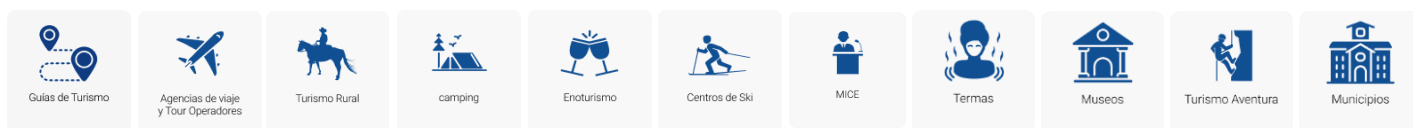
Corresponden a la primera serie de recomendaciones específicas y su objetivo es propender al cumplimiento de medidas preventivas básicas necesarias para el sector turístico. Existen cinco protocolos específicos para distintas categorías de servicio:

-  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 servicio, aplicados a los tipos de servicios turísticos de producción artesanal y servicios turísticos de souvenirs.
-  Protocolo de manejo y prevención en instituciones zoológicas a público.

El desarrollo específico de cada recomendación se encuentra disponible para su consulta gratuita en www.sernatur.cl/protocolos. El programa Vacaciones Tercera Edad recomienda su consulta obligatoria.

b) Guía de buenas prácticas

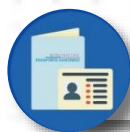
Corresponden a la segunda serie de recomendaciones específicas e incorporan instrucciones específicas para distintos servicios turísticos:



Al igual que los protocolos de manejo y prevención ante el covid-19, estos documentos se encuentran disponibles en www.sernatur.cl/protocolos.

Condiciones que se deberán cumplir para el inicio de los viajes

Origen



Pasaporte sanitario C19



Viajes interregionales desde fase 3



PCR negativo 72 horas antes del viaje



Pase de Movilidad o carnet de vacunación (este último solo para mayores de 70 años) con su esquema de vacunación completo (2 dosis + 14 días).

Destino



Encontrarse en fase 3 o superior



Prestadores de servicios adheridos al Certificado de Compromiso Confianza Turística



Revisión de servicios participantes

Información específica para considerar

Uso obligatorio de mascarilla



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

Distanciamiento físico



- 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.

Higiene, limpieza y desinfección



- Deberán limpiarse y desinfectarse al menos una vez al día:
- Lugares de trabajo.
 - Herramientas y elementos de trabajo.
 - Espacios cerrados de uso comunitario.

Ventilación



La ventilación natural se recomienda mantener, al menos, una ventana o puerta que permita la entrada de aire y luz del exterior, debiendo permanecer abiertas y libres de obstrucciones durante todo el uso de dicho lugar. Para la ventilación artificial, recomienda utilizar sistemas de ventilación forzada, que cumplan con estándar, deberán estar en funcionamiento permanente y que consideren 6 renovaciones de aire por hora.

Áreas Comunes



- Mesas organizadas cumpliendo distanciamiento físico entre personas por mesa separadas entre sí con una distancia de dos metros.
- Recomendable volumen de música bajo.
 - Comer por tiempo limitado.

Información



- Todos los recintos cerrados que atiendan a público deberán señalar:
- 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.

Primera etapa: antes del viaje

1. Comercialización

- **Promoción**

- Solamente se realizará la comunicación y canales que Sernatur autorice previamente.
- No se autorizará la producción ni se utilizará material físico de difusión del programa Vacaciones Tercera Edad para ser entregado a los pasajeros o posibles beneficiarios, por ejemplo, dípticos, volantes o similares.

- **Comercialización**

- Se deberá propender a la comercialización *online* o a distancia y preferir formas de pago electrónicas o transferencias.
- Se deberá entregar a cada pasajero que participe del programa el porta-voucher, el voucher y los términos y las condiciones para viajar, privilegiando el formato digital.
- El canal de comercialización deberá proporcionar a la empresa adjudicataria todos los datos correctos de cada pasajero para emitir el voucher de viaje, con el fin de asegurar una correcta comunicación y una eventual trazabilidad, en caso de ser necesario.
- Una vez concretada la reserva o la venta del paquete turístico, se le deberá proporcionar al pasajero el voucher de manera digital, remitiéndoselo como archivo adjunto a su correo electrónico. Solo les serán entregados dichos documentos de manera impresa a los pasajeros que lo manifiesten expresamente.

- **Para la atención presencial del canal de comercialización**

- Para comercializar paquetes de viaje en el marco del programa Vacaciones Tercera Edad, la agencia de viajes o el canal de comercialización deberá contar con su Certificado de Compromiso Confianza Turística¹. Por consiguiente, deberá dar estricto cumplimiento a la Guía de Buenas Prácticas de manejo y prevención ante Covid-19 en Agencias de Viajes y Tour Operadores².
- La agencia de viajes podrá comercializar únicamente a través de canales de comunicación que Sernatur autorice previamente.
- Deberá incentivar y utilizar un sistema de reservas previas mediante su página web, redes sociales o número telefónico, a fin de evitar aglomeraciones.
- La agencia de viajes o el canal de comercialización que corresponda deberá contar en su entrada y de manera visible con un informativo del aforo máximo para atención de público, según las indicaciones de la autoridad sanitaria. Los clientes que esperen ingresar al establecimiento se deberán mantener con la distancia mínima establecida. Se sugiere utilizar, por ejemplo, demarcación de espacios con distancia de al menos 1 metro.
- Deberá establecer en las entradas y salidas mecanismos de desinfección de manos (alcohol o alcohol gel) y de zapatos, por medio de pediluvios.
- Deberá contar con termómetros infrarrojos para tomar la temperatura de los clientes antes de ingresar al establecimiento.
- Deberá evitar entregar o facilitar al cliente elementos que no sean completamente indispensables, tales como lápices, hojas impresas u otros.
- Al finalizar la atención de un cliente y antes de iniciar la atención del siguiente, siempre se debe limpiar, desinfectar y sanitizar la zona de atención, siguiendo las orientaciones para el proceso de limpieza y desinfección de espacios de uso público y lugares de trabajo indicadas en el Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes Covid-19³.
- Se deberá exigir el correcto uso de mascarilla, tanto a clientes como al personal.

1 <https://registro.sernatur.cl/wp-content/uploads/2020/09/Certificado-de-Compromiso-%E2%80%93-Descarga-paso-a-paso.pdf>

2 https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2020/08/BBPP-AGENCIAS-VIAJES_TTOO_v2.pdf

3 <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/03/PROTOCOLO-DE-LIMPIEZA-Y-DESINFECCI%C3%93N-DE-AMBIENTES-COVID-19.pdf>

- Si Sernatur lo determina, el canal de comercialización deberá gestionar la firma por parte del pasajero la firma de una declaración jurada y/o una aceptación de términos y condiciones.
- Previo a materializar la comercialización, se deberá señalar al pasajero los términos y condiciones para viajar: " 1) *Estar en conocimiento, respetar y mantenerme informado del Plan Paso a Paso establecido por el Gobierno de Chile, los Protocolos Sanitarios, Guías de Buenas Prácticas, Indicaciones de Turismo Social, Manual Operativo del Programa Vacaciones Tercera Edad, publicados en www.vacacionesterceraedad.cl/medidas-covid-19 y de las condiciones determinadas por Sernatur para la ejecución de los viajes.* 2) *Tener un resultado de examen PCR para la detección de covid-19, negativo, con a lo máximo, 72 horas antes del inicio del viaje, el cual presentaré al momento de embarque y al realizar el check-in en el alojamiento. De lo contrario, no podré abordar el medio de transporte y en caso de llegar al destino, deberé retornar a mi lugar de origen y asumir dicho gasto, sin posibilidad de solicitar reembolso. El documento lo podré presentar en formato digital o físico.* 3) *Contar con el Pase de Movilidad o carnet de vacunación (este último solo para mayores de 70 años) otorgado por el Gobierno de Chile, el cual acreditará que su portador completó su esquema de vacunación contra el covid-19 y que ya ha cumplido el periodo de 14 días luego de la segunda dosis de la vacuna. Además, informa que la persona no se encuentra con indicación de aislamiento obligatorio por la Autoridad Sanitaria (por contacto estrecho, caso probable o confirmado), el cual lo presentaré al momento del embarque y al realizar el check in en el alojamiento. De lo contrario, no podré abordar el medio de transporte y en caso de llegar al destino, deberé retornar a mi lugar de origen y asumir dicho gasto, sin posibilidad de solicitar reembolso. El documento lo podré presentar en formato digital o físico. (...)"*

2. Preparación del viaje

- **Reunión informativa**

- En caso de ser necesaria una reunión previa al viaje, deberá realizarse de manera telemática. Si es indispensable que se realice de manera presencial, deberá dar cumplimiento a la normativa sanitaria vigente para ese tipo de actividad de acuerdo con lo que establecido en el **Plan Paso a Paso**.

- **Previo al viaje**

- **Planilla de trazabilidad:** la adjudicataria deberá completar la información de la planilla de trazabilidad y entregarla a la contraparte técnica de Sernatur con, al menos, tres días antes del inicio del viaje. Además, debe procurar mantener actualizada la información del documento proporcionado por el servicio, en que se indique lo siguiente: datos del personal de interacción de los servicios, el listado de pasajeros y la asignación de habitaciones, el itinerario de viaje e información sobre el transporte de ida y de regreso. Todo esto permitirá asegurar la trazabilidad en caso de presentarse un caso positivo.

- El formato se encontrará en Excel, detallado en el Anexo N°1.

- Una vez finalizado el proceso de comercialización o asignación del paquete de viaje, la adjudicataria deberá comenzar el proceso de asignación de habitaciones y asientos para completar la planilla de trazabilidad, para enviarla en el tiempo determinado.

- Nota. El ordenamiento de los pasajeros en el transporte deberá ser coherente con el de las habitaciones, es decir, las personas que comparten habitación deben también compartir asiento en el transporte terrestre. Además, deberá la adjudicataria procurar que los pasajeros mantengan su ubicación a lo largo de todo el desarrollo del paquete turístico (excursiones, tours opcionales y/o experiencias), manteniendo la interacción del pasajero con sus acompañantes o núcleo de confianza.

Se deberán realizar las acciones logísticas y tácticas para que ningún pasajero comparta habitación con un desconocido. No podrán pernoctar en una misma habitación.

- La información de la asignación de habitación y asiento debe ser entregada al pasajero de manera oportuna y por el mejor de contacto posible; además, deberá ser incorporada en el voucher de viaje para mayor claridad del pasajero.

Segunda etapa: ejecución del paquete turístico

1. Transporte terrestre

La empresa adjudicataria deberá velar por el cumplimiento del siguiente procedimiento:

- **Documentos para abordar el transporte terrestre:**

Esta indicación se regirá de acuerdo con las medidas establecidas por la autoridad sanitaria o el programa Vacaciones Tercera Edad.

- **Pasaporte Sanitario:** antes del embarque, el pasajero deberá presentar al representante de la adjudicataria su Pasaporte Sanitario (C19) o el documento que establezca la autoridad sanitaria para el trasladarse durante la pandemia. 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.
- **PCR:** deberán presentar antes de abordar el transporte un test PCR negativo de un máximo de 72 horas. 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.
- **Chofer, asistente transporte y guía de turismo o correo:** Todo el personal que viaje con los beneficiarios durante el trayecto del viaje deberán presentar PCR negativo en un máximo de 72 horas antes de la salida. En caso, de presentar síntomas covid-19, se solicitará a la adjudicataria su reemplazo.

- **Pase de Movilidad o carnet de vacunación (aplicable para personas desde los 70 años):** otorgado por el Gobierno de Chile, estos documentos acreditan que su portador completó su esquema de vacunación contra el covid-19 y que ya ha cumplido el periodo de 14 días luego de la segunda dosis de la vacuna.
- **Espera y embarque:**
 - Se deberá establecer un punto de salida del bus que cuente con condiciones adecuadas de higiene, seguridad y ventilación.
 - No se podrán generar instancias de alimentación para el grupo en el espacio de espera y embarque, a fin de no propiciar la interacción sin mascarillas.
 - Se entregará previamente un número de asiento a cada pasajero, idealmente en el voucher de viaje (acorde con la planilla de trazabilidad), el cual deberá ser respetado durante todo el viaje.
 - El abordaje se realizará de acuerdo con el número de asiento asignado. En primera instancia, abordarán los pasajeros que presenten movilidad reducida, posteriormente, los pasajeros desde el último asiento en orden descendente.
 - Al momento de abordar y durante el uso del transporte, será obligación que todos los pasajeros usen mascarilla y protector facial, el cual podrá ser del pasajero o provisto por la empresa adjudicataria.
 - La espera para el abordaje deberá realizarse respetando las medidas de distanciamiento social.
 - Al momento de entregar el equipaje al auxiliar del transporte, este deberá ser sanitizado mediante pulverizador, rociador, atomizador o similares, siempre antes de cargarlo en el portamaletas.
 - Sernatur entregará a la adjudicataria distanciadores portátiles para facilitar el distanciamiento físico y el orden al momento del abordaje.
 - Se recomienda a la adjudicataria disponer de, al menos, dos personas al momento del embarque, que aseguren el cumplimiento del procedimiento de manera ordenada y sin aglomeraciones.
 - La adjudicataria deberá evitar aglomeraciones en todo momento.
- **Aceptación de términos y condiciones.**
 - La empresa adjudicataria será la responsable de distribuir los voucher de viajes a los pasajeros, antes del viaje y preferentemente de manera digital. Dichos documentos

contendrán toda la información del paquete de viaje y la asignación de habitaciones y asientos, los términos y las condiciones de viaje para su correcta realización.

- **Identidad.**

- El guía o la persona a cargo del viaje deberá verificar que el pasajero porte su cédula de identidad, el Pasaporte Sanitario C19, el Pase de Movilidad o el carnet de vacunación y el test PCR negativo. Debe verificar que el pasajero esté inscrito en el listado correspondiente, evitando contacto físico.

- **Temperatura en origen.**

Se sugiere a la empresa adjudicataria la presencia de un paramédico en el punto de origen, a fin de que realice la toma de temperatura y que asesore en caso de que algún pasajero presente síntomas.

- Previo al embarque, se tomará la temperatura de cada uno de los beneficiarios. Se definirá si el pasajero podrá abordar y realizar el viaje, lo que dependerá de la temperatura que presente en dicho momento. Cabe destacar que los pasajeros que registren una temperatura mayor a 37,8° deberán regirse bajo las condiciones de anulación y modificación de viajes.
- En el caso de que la empresa adjudicataria no disponga de la asistencia de un paramédico al momento de la salida o llegada de los pasajeros, esta función será realizada por la persona encargada del viaje.
- En la eventualidad de que un pasajero antes de embarcar presente síntomas de covid-19 —como fiebre sobre 37,8°, tos, dificultad para respirar, dolor de garganta o dolor de cabeza—, no podrá realizar el embarque, por lo que se le recomendará asistir a un centro de salud cercano y solicitar una evaluación médica. Inmediatamente, la persona a cargo del embarque deberá informar a la adjudicataria, indicando los datos del pasajero afectado y señalando que no asistirá al viaje por motivos de salud relacionados al covid-19. 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.

- **Trayecto**

- Durante el trayecto al destino o al origen y cada vez que se utilice el bus, deberán mantener operativos los extractores de ventilación en los trayectos y permitir que el aire acondicionado circule al exterior del bus.

- **Maletas in**
 - Al entregar el equipaje al auxiliar del transporte, deberá ser sanitizado mediante pulverizador, rociador, atomizador o similares, siempre antes de cargarlo en el portamaletas.
 - La tripulación del transporte a cargo de la salida serán los responsables de manipular el equipaje de los beneficiarios para ingresarlo al bus.

- **Asignación de grupo de alimentación**
 - 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.
 - También podrá incorporar un prestador de servicio de alojamiento complementario, para que el servicio sea entregado en paralelo.

- **Confirmación de habitación**
 - La empresa adjudicataria deberá confirmar la asignación de habitación con el alojamiento y entregar el listado al guía a cargo del traslado en el transfer.
 - El guía de turismo, el coordinador o quien esté a cargo del traslado deberá confirmar la asignación de la habitación a cada uno de los beneficiarios durante el trayecto.

- **Orden de bajada de pasajeros**
 - El descenso del transfer se realizará desde el primer asiento hasta el último en una fila única, respetando la distancia de seguridad.

- **Maletas out**
 - Al momento de salir y entregar el equipaje al auxiliar del transporte, deberá ser sanitizado mediante pulverizador, rociador, atomizador o similares.
 - La tripulación del transporte a cargo de la salida será responsable de manipular el equipaje de los beneficiarios para ingresarlo al bus.

- Se entregará a cada pasajero un comprobante de ingreso de su equipaje de acuerdo con el número asignado en el embarque.

- **Señalética**

- El vehículo de transporte terrestre deberá mantener en todas sus entradas señalética que indique las obligaciones y recomendaciones generales de autocuidado, conforme a la normativa dispuesta por la autoridad sanitaria.

2. 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.

- **Espera y embarque en origen**

- El proceso de espera y embarque en el origen se regirá bajo las normativas sanitarias vigentes del propio aeropuerto.

- **Espera y embarque en destino**

- Antes del embarque del transfer, se tomará la temperatura de cada uno de los beneficiarios, momento en que se definirá si el pasajero podrá continuar con el viaje.
- 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.
- Previo al embarque del transfer, se tomará la temperatura de cada uno de los beneficiarios y se definirá si el pasajero podrá continuar con el viaje

- **Temperatura en destino**

- En la eventualidad de que un pasajero, antes de embarcar en el transfer, presente síntomas de covid-19 — como fiebre sobre 37,8°, tos, dificultad para respirar, dolor de garganta, dolor de cabeza—, la persona a cargo del embarque activará el seguro de asistencia en viaje de dicho beneficiario, quien será trasladado a un centro de salud cercano y solicitará evaluación médica.

- La persona a cargo del embarque deberá informar a la empresa adjudicataria, indicando los datos del pasajero afectado.
- La adjudicataria informará a Sernatur y realizará el proceso de seguimiento correspondiente.
- **Maletas in**
 - Para dirigirse al alojamiento, la persona a cargo del viaje rociará con solución desinfectante los tomadores de las maletas y las ingresará en conjunto con el personal de tripulación del transfer.
 - Cada pasajero es responsable del retiro de su equipaje.
- **Aceptación de términos y condiciones**
 - La empresa adjudicataria será la responsable de que se distribuya previo al viaje y preferentemente de manera digital los voucher de viajes a los pasajeros, con toda la información necesaria del paquete de viaje, así como sus términos y condiciones para su correcta realización.
- **Transfer y asignación de habitaciones**
 - La empresa adjudicataria deberá confirmar la asignación de habitación con el alojamiento y entregar el listado al guía a cargo del traslado en el transfer.
 - El guía a cargo del traslado deberá confirmar la asignación de la habitación con cada uno de los beneficiarios durante el trayecto al lugar de alojamiento.
- **Orden de bajada de pasajeros**
 - El descenso del transfer se realizará desde el primer asiento hasta el último en una fila única, respetando la distancia de seguridad.
- **Maletas out**
 - Para el retorno al lugar de origen del viaje, la persona a cargo del viaje rociará con solución desinfectante los tomadores de las maletas y las ingresará en conjunto con el personal de tripulación del transfer.
 - Cada pasajero es responsable del retiro de su equipaje.

3. Alojamiento

Se recomienda mantener la llave o tarjeta en la puerta de la habitación durante la llegada del grupo.

- **Check in previo**

- La empresa adjudicataria deberá confirmar el listado de pasajeros, al menos, diez días antes del viaje, en cualquier tipo de modalidad, a excepción de que un pasajero presente un test PCR positivo antes de las 72 horas antes del viaje.
- El servicio de alojamiento turístico, con la reserva previa, deberá preparar la asignación de las habitaciones con un proceso de sanitización acorde a lo que establecen las recomendaciones de la autoridad sanitaria. Esta asignación deberá ser entregada a la adjudicataria, la que completará la planilla de trazabilidad.
- La empresa adjudicataria deberá velar por la coherencia entre la asignación de habitaciones y la ubicación de cada pasajero en el bus, tal como se señaló en la planilla de trazabilidad, con el fin de reducir la clasificación de contacto estrecho dentro del grupo.
- Previo a la fecha del viaje, la adjudicataria deberá informar al beneficiario la habitación que le ha sido asignada a través del medio que estime conveniente, como WhatsApp, correo electrónico u otros.
- El check in deberá realizarse de manera que se evite cualquier aglomeración en la recepción del servicio de alojamiento turístico.
- En caso de ser necesario, el alojamiento volverá a pedir documentos, como el test PCR, el Pasaporte Sanitario, el Pase de Movilidad o el carnet de vacunación.

- **Temperatura**

- Antes de ingresar al establecimiento, se deberá tomar la temperatura de todos los pasajeros.
- En la eventualidad de que un pasajero, presente síntomas de covid-19 —como fiebre sobre 37,8°, tos, dificultad para respirar, dolor de garganta o dolor de cabeza—, la persona a cargo de la adjudicataria activará el seguro de asistencia en viaje de dicho

beneficiario, quien será trasladado a un centro de salud cercano y solicitará una evaluación médica.

- El encargado de monitorear las medidas de prevención y manejo en el servicio de alojamiento deberá informar a la adjudicataria y a la autoridad sanitaria, indicando los datos del pasajero afectado.
- La adjudicataria informará a Sernatur y se realizará el proceso de seguimiento correspondiente.

4. Alimentación

Se recomienda eliminar el servicio buffet

- Se debe respetar el aforo permitido, según lo definido en el **Plan Paso a Paso** vigente.
- En el caso de que se entregue el servicio de alimentación en dos turnos, se deberá publicar el listado de integrantes de cada uno de los grupos en el panel informativo. Se debe respetar esta distribución durante todo el viaje. Para este caso, se sugiere implementar sistema de pulseras de color para identificar los grupos.

● Alimentación en alojamiento

- Tomar la temperatura del pasajero antes del ingreso al comedor para el servicio de desayuno.
- Implementar servicio a la mesa.
- En caso de entregar el servicio de alimentación en dos grupos, se deberá contemplar un rango de una hora por cada grupo, lo que estará publicado en el panel informativo.
- Entre cada turno de alimentación, se deberá limpiar y ventilar el espacio durante y después del uso de los espacios.
- Los pasajeros solo podrán ser atendidos por personal que se encuentre dentro del catastro de interacciones presentado por la empresa adjudicataria.
- Se deberá coordinar la entrada y la salida de los grupos de alimentación para no generar aglomeraciones.
- Deberán ventilar siempre antes, durante y después de la alimentación en los tiempos indicados por el **Plan Paso a Paso**, manteniendo ventanas y puertas de acceso a las instalaciones abiertas.

- **Alimentación fuera del alojamiento**

- Durante el traslado, se deberán respetar los asientos asignados en el embarque y durante todo el viaje.
- Se recomienda la incorporación de un segundo restorán en los destinos en que el prestador de alimentación no cuente con el aforo suficiente para atender al grupo de viaje.
- Los pasajeros solo podrán ser atendidos por personal que se encuentre dentro del catastro de interacciones presentado por la adjudicataria.
- Se deberá coordinar la entrada y la salida de los grupos de alimentación de manera tal que no genere aglomeración.

5. Excursiones y tours opcionales

- En caso de que las excursiones y tours opcionales sean fuera de la comuna destino, solo podrán realizarse en las fases permitidas por el programa Vacaciones Tercera Edad.
- Los pasajeros deberán respetar los asientos asignados durante los trayectos.
- En primera instancia, abordarán los pasajeros que presenten alguna movilidad reducida, posteriormente corresponderá embarcar a los pasajeros desde el último asiento en orden descendente.
- Deberán organizarse las visitas a sitios cerrados de manera tal que, una vez estando dentro del lugar, se siga respetando el aforo permitido. Si es necesario, se deberá dividir el grupo, atendiendo al protocolo interno del lugar visitado.
- Evaluar y, si es necesario, modificar las excursiones que provoquen aglomeración de pasajeros. Se deben definir zonas de riesgo de contagio, por ejemplo, visitas a lugares históricos o culturales en espacios cerrados y de poca capacidad, piscinas termales, etcétera.
- Cada sitio que se visite durante las excursiones deberá contar con su protocolo específico, el cual será comunicado a los pasajeros por el encargado del lugar.
- Se exigirá que cada lugar a visitar cuente con servicios higiénicos básicos a disposición de los pasajeros.
- Se solicitará que cada uno de los lugares visitados cuente con dispensadores de alcohol gel o similares, sobre todo en los accesos principales.

6. Actividades recreativas y experiencias en destino

- Las actividades recreativas dentro del alojamiento turístico deberán respetar el distanciamiento social.
- Evaluar y, si es necesario, modificar actividades que contemplen contacto físico por otras que respeten el distanciamiento social.
- Siempre se deberá usar mascarillas en la realización de las actividades.
- Se debe respetar el aforo permitido por la autoridad sanitaria.
- Si el grupo excede el aforo establecido, se deberá otorgar el servicio en dos turnos o bien habilitar un segundo espacio.
- Se recomienda priorizar actividades al aire libre o en lugares cerrados con ventilación permanente.

7. Paramédico

- Antes de ingresar al servicio de alojamiento, el paramédico deberá someterse al control de temperatura.
- Se deberá disponer un lugar para la atención del paramédico, en el caso de la modalidad que lo contemple.
- El paramédico no podrá realizar la atención preventiva de rutina en las habitaciones.
- El paramédico deberá contar con mascarilla y escudo facial al momento de realizar la atención.

8. Protección de salud

- El representante de la adjudicataria será el encargado de activar el seguro de asistencia en viajes.
- En caso de que el Ministerio de Salud recomiende realizar la cuarentena preventiva del grupo de viaje en el alojamiento del destino, Sernatur podrá tomar las medidas

pertinentes generando un nuevo paquete de viaje, en coordinación con la empresa adjudicataria.

Tercera etapa: acciones adicionales para la ejecución

- Se recomienda garantizar wifi a pasajeros en todas las áreas (en las localidades con cobertura y factibilidad).
- Difusión de medidas de higiene y seguridad en las plataformas que sea posible.
- Cada prestador participante del programa Vacaciones Tercera Edad deberá implementar y mantener en un lugar visible el material gráfico otorgado por la empresa adjudicataria y diseñado por Sernatur, de acuerdo con el servicio que corresponda.
- Todas las medidas de difusión deberán estar disponibles en las plataformas digitales con las que cuente cada prestador de servicio participante del programa.
- La adjudicataria deberá implementar la reproducción del video en todas las plataformas digitales, de comercialización y servicio del programa Vacaciones Tercera Edad.

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 y a Sernatur.
- 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.
- Todo aquel personal descartado de contagio deberá retomar sus actividades de forma regular, aplicando las medidas dispuestas por la autoridad sanitaria.

- **Residencias sanitarias**

De existir un caso positivo o contacto estrecho por covid-19, se realizarán los procedimientos que indique la Seremi de Salud o Ministerio de Salud, sin embargo, en caso de que alguna persona del grupo de viaje deba realizar una cuarentena preventiva, se aconseja que asista a una residencia sanitaria si cumple con algunas de las siguientes condiciones:

- Personas que carezcan de red de apoyo, por ejemplo, que vivan solas y no cuenten con asistencia de terceros para el suministro de insumos básicos necesarios durante el periodo de cuarentena o aislamiento.
- Personas mayores o con discapacidad que, teniendo condición epidemiológica por covid-19, sean autovalentes o tengan dependencia funcional leve a moderada.
- Personas que no cuenten con los criterios de habitabilidad necesarios para realizar un aislamiento o cuarentena efectiva en su domicilio. Los requerimientos mínimos son habitación de uso individual, baño de uso individual, contar con agua potable.

En primera instancia, se debe hacer un llamado al call center de residencias sanitarias al 800 726 666 o directamente a los correos de Seremi de Salud de cada región publicados en la web del Ministerio de Salud, para solicitar su residencia sanitaria.

- **Seguro de asistencia en viaje**

La asistencia en viaje cubrirá las incidencias que se puedan sufrir a lo largo de un viaje, desde el inicio hasta el término del paquete turístico, tales como:

- **Cobertura de preexistencias.** Se excluyen enfermedades catastróficas y de alto costo).
- **Servicio de asistencia las 24 horas.** Para tales efectos, los beneficiarios podrán disponer de un servicio de llamada gratuito en caso de necesitar los servicios amparados en la póliza.
- **Traslado sanitario en caso de urgencia por enfermedad o accidente.** En caso de enfermedad o accidente, la póliza debe contemplar el traslado sanitario, incluso bajo vigilancia médica si fuese necesario, hasta el centro de salud más cercano (hospital, clínica, posta, etcétera) y el regreso al establecimiento de alojamiento. Si corresponde, se debe considerar el retorno del beneficiario a su lugar de residencia

habitual, al centro de salud más cercano a ella o al hospital más cercano según la gravedad del caso. El traslado sanitario se deberá realizar las veces que sea necesario de acuerdo con las indicaciones médicas.

- **Dieta de hospitalización del beneficiario (día/cama: hospitalización, remedios, exámenes, etcétera).** En caso de hospitalización debido a enfermedad o accidente, la póliza deberá cubrir los gastos extraordinarios por concepto de dietas producidas por la hospitalización.
- **Traslado de familiar por hospitalización de beneficiario.** En caso de hospitalización de un beneficiario, la póliza deberá cubrir el traslado, el alojamiento y la alimentación de un familiar en el destino en que se encuentre y, posteriormente, el regreso a su ciudad de origen, en el medio de transporte más adecuado.

Traslado de familiar o acompañante por fallecimiento. En caso de fallecimiento de un beneficiario, la póliza deberá cubrir el traslado, el alojamiento y la alimentación de un familiar en el destino en que se encuentre la persona fallecida y, posteriormente, el regreso a su ciudad de origen en el medio de transporte más adecuado.

- **Repatriación del titular por fallecimiento.** En caso de fallecimiento de un beneficiario, la póliza deberá cubrir los gastos de traslado de la persona al lugar de inhumación o residencia, además de la compra del féretro. Asimismo, se deberá contemplar el traslado de un familiar al destino en que se encuentra el beneficiario fallecido y posteriormente el regreso a su lugar de origen.
- **Reembolso de gastos médicos por enfermedad y lesión a causa de un accidente producidos como consecuencia del viaje.** Reembolso de los gastos en exceso del sistema de salud del pasajero, por enfermedad y por lesión a causa de un accidente.
- **Traslado del beneficiario a algún servicio de salud** para atención médica de urgencia, en el medio de transporte más adecuado.

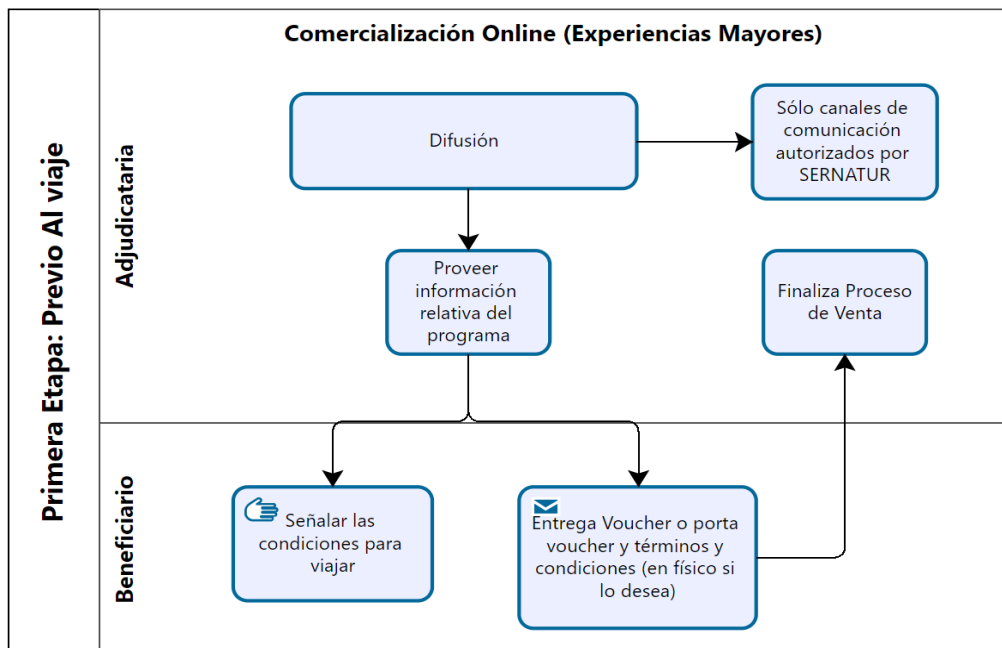
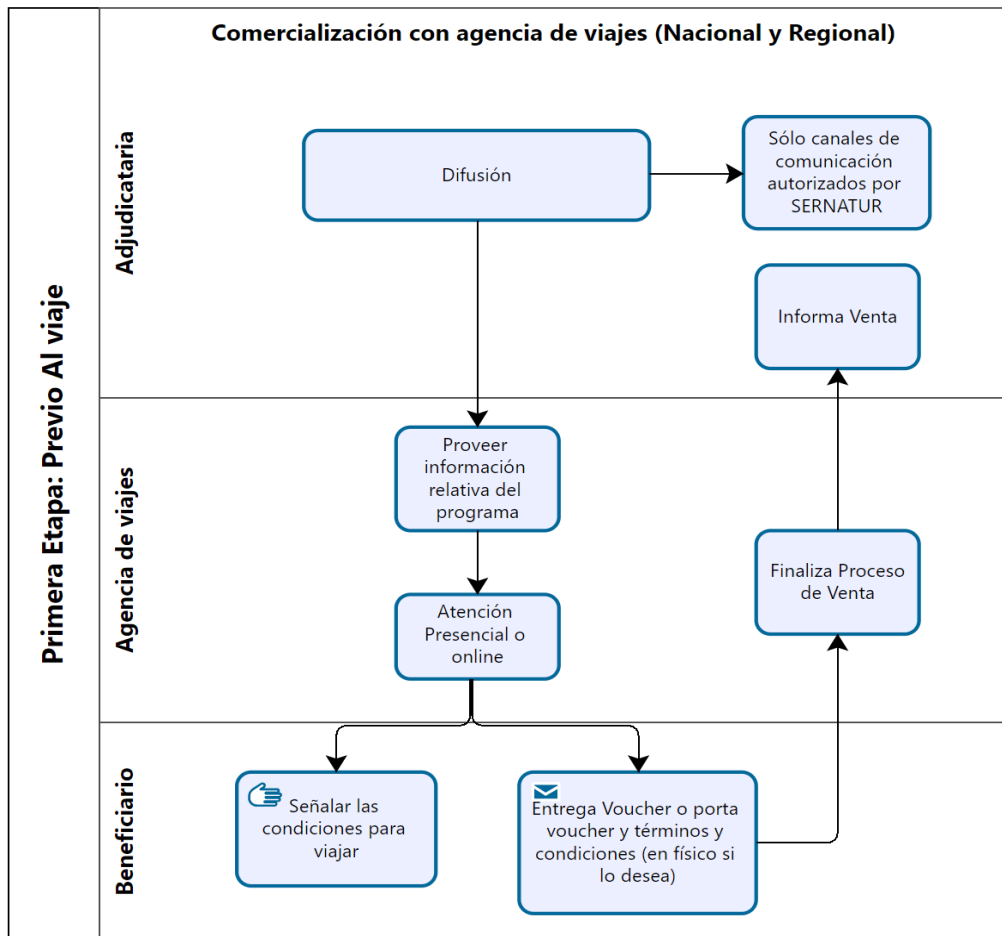
- Contactos de residencias sanitarias

Región	Contacto	Teléfono
Región de Arica y Parinacota	residenciasanitariaxv@redsalud.gob.cl	+56 9 6843 8309
Región de Tarapacá	residenciasanitaria1@redsalud.gob.cl	+56 9 94345428
Región de Antofagasta	fiscacovid19afta@redsalud.gob.cl	+56 9 8900 2045
Región de Atacama	residenciasatacama@redsalud.gov.cl	800 726 666
Región de Coquimbo	residenciascoquimbo@redsalud.gob.cl	+56 9 5333 1302
Región de Valparaíso	valporesidencias@redsalud.gov.cl	800 726 666
Región Metropolitana de Santiago	residenciasrm@redsalud.gob.cl	+56 9 3949 9589
Región de O'Higgins	residenciasanitaria6@redsalud.gob.cl	800 726 666
Región del Maule	infocovidmaule@redsalud.gob.cl marialuz.ahumada@redsalud.gob.cl	+56 9 6157 4126
Región de Ñuble	residenciasnuble@redsalud.gob.cl	800 726 666
Región del Biobío	residenciasanitaria@seremidesaludbibio.cl	41 2724484
Región de La Araucanía	residencias9@redsalud.gob.cl	800 726 666
Región de Los Ríos	residencia.losrios14@redsalud.gob.cl	+56 9 7479 5317
Región de Los Lagos	residencialoslagos@redsalud.gob.cl	800 726 666
Región de Aysén	residenciasanitaria11@redsalud.gov.cl	800 726 666
Región de Magallanes	residencia.sanitaria@redsalud.gob.cl	800 726 666

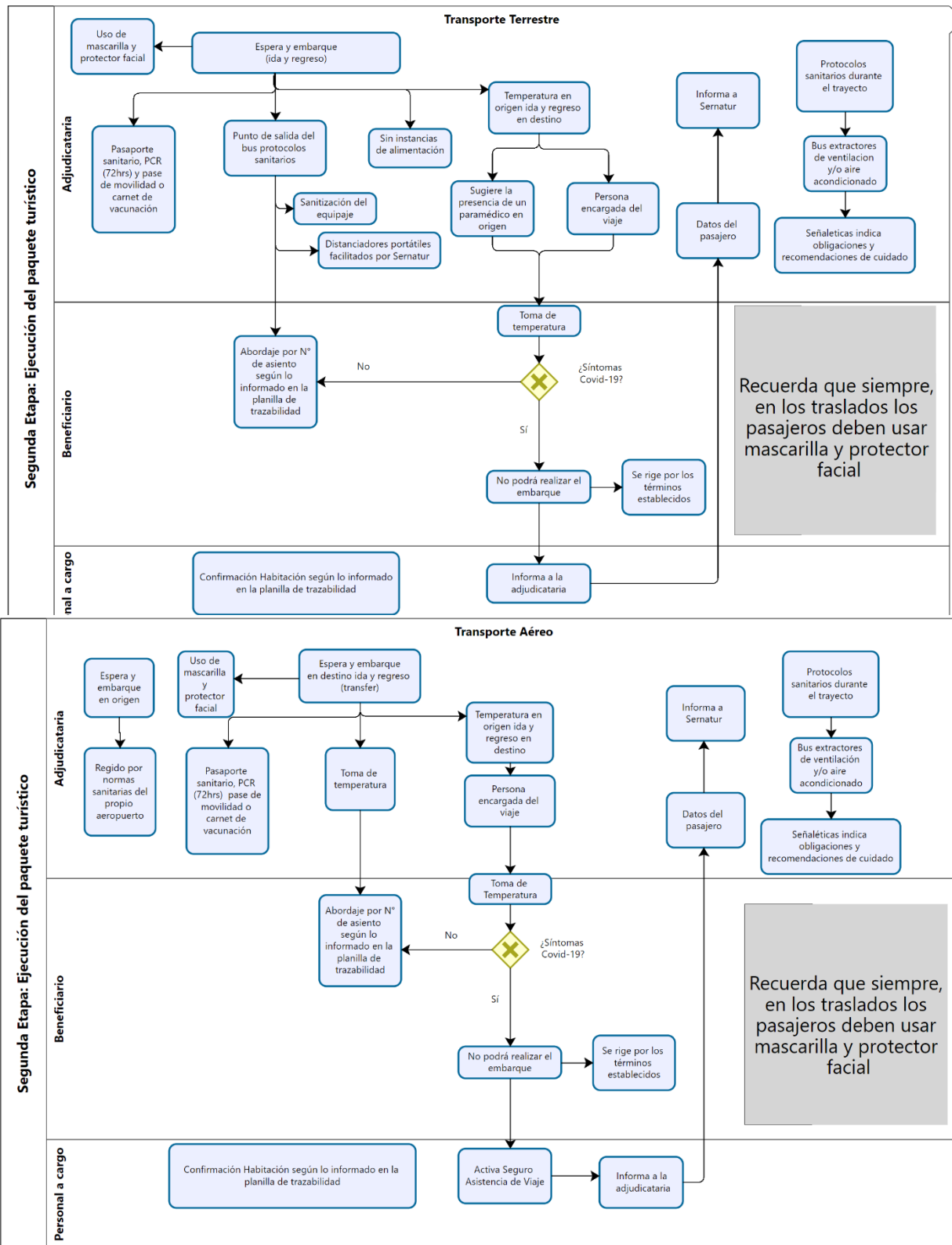
LLAME A SALUD RESPONDE

600-360-7777

ANEXO N°2



ANEXO N°3



ANEXO N°4

