



**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 estado de alerta sanitaria.

Servicio Nacional de Turismo



OCTUBRE 2022

Índice

.....	1
Información general	4
Condiciones que se deberán cumplir para el inicio de los viajes en los diferentes escenarios y fases	5
Escenario de Restricción y Escenario de Apertura.....	5
Información específica para considerar	8
Primera etapa: antes del viaje	11
1. Comercialización	11
2. Preparación del viaje	13
Segunda etapa: ejecución del paquete turístico	15
1. Transporte terrestre	15
2. Transporte aéreo	19
3. Alojamiento	22
4. Alimentación.....	23
5. Excursiones y tours opcionales	24
6. Actividades recreativas y experiencias en destino	25
7. Paramédico	25
Tercera etapa: acciones adicionales para la ejecución	26
En caso de sospecha fundada de contagio	27
• Residencias sanitarias.....	28
• Seguro de asistencia en viaje	28

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.

Es por lo anterior, que se otorgarán diferentes lineamientos dependiendo de las fases del Plan Seguimos Cuidándonos, Paso a Paso. Éstas se encuentran en medio de dos escenarios más generales y extremos, uno positivo y otro negativo:



Condiciones que se deberán cumplir para el inicio de los viajes en los diferentes escenarios y fases del "Paso a Paso, Seguimos Cuidándonos".

ESCENARIO DE RESTRICCIÓN:

Es escenario de mayor gravedad dentro de las 3 fases y responde a un escenario mundial de una nueva variante mucho más contagiosa, letal o con gran evasión inmunológica. Durante este escenario, la autoridad sanitaria es la que determinará la continuidad de los viajes en caso de NO decretarse cuarentena.

En caso de decretar cuarentena, el Programa no se llevará a cabo y los viajes se suspenden por el tiempo que la autoridad correspondiente lo determine.

ESCENARIO DE APERTURA:

Esta fase es la que otorgará más flexibilidad, asume un escenario en que la protección contra la enfermedad. Las medidas en caso de **Escenario de Apertura** serán las siguientes para ejecutar el Programa:

1. **PASE DE MOVILIDAD:** Los pasajeros que compren y viajen por el Programa Vacaciones Tercera Edad, NO se les solicitará pase de movilidad, ya que, por instrucción del MINSAL se discontinúa durante este escenario.
2. **MASCARILLA:** Se mantendrá uso obligatorio para todos los traslados terrestres origen-destino y durante el trayecto a excursiones o tour opcionales. En el traslado aéreo, el uso de mascarilla dependerá de lo que determine la línea aérea. En caso de sospecha de COVID-19 o positivo confirmado, durante la ejecución de un viaje, será obligatorio el uso de mascarillas dentro del alojamiento y en el desarrollo de las actividades para todos los pasajeros, hasta que la autoridad competente determine lo contrario.

3. **AFORO:** Se eliminan todas las limitaciones de aforo, sin embargo, en espacios cerrados, se recomienda mantener la ventilación.
4. **TRAZABILIDAD:** Se eliminan las planillas de trazabilidad de pasajeros y de personal de interacción durante este escenario.
5. **CASO SOSPECHA COVID-19 O CASO CONFIRMADO:**
 - a. En caso de que un pasajero presente síntomas asociados al covid-19, se deberá activar la asistencia en viaje de los pasajeros afectados que conformen el paquete de viaje. Se deberá derivar a dicha persona a una búsqueda activa de casos (BAC) o en su defecto a un laboratorio, en donde le tomen un examen PCR o un test de antígeno. En el periodo en que se espera el resultado del PCR, deberán realizarse las siguientes acciones en el alojamiento:
 - i. Aislamiento del pasajero con sospecha fundada de covid-19.
 - ii. Aislamiento del compañero de habitación y a todo aquel que tenga algún síntoma relacionado con covid-19.
 - iii. Sólo se permitirá la realización de excursiones, actividades recreativas ni salidas a restaurantes, a los pasajeros que no están relacionados directamente con el Caso de Sospecha Covid-19 o Caso Confirmado.
 - iv. El paramédico solo podrá atender a las personas que se hayan registrado para la visita y que no se encuentren en aislamiento bajo las condiciones anteriores.
 - b. Posteriormente, si el pasajero es confirmado de covid-19, se debe avisar de inmediato a la contraparte de la Seremi de Salud de la región vía correo electrónico y al nivel central de Sernatur. La Seremi de Salud dará las indicaciones a proseguir con los pasajeros con respecto a si se trata de un brote o no y la realización de cuarentena.
 - c. Todos los pasajeros del grupo o personal de los prestadores de servicios turísticos que tengan síntomas relacionados con el virus deben realizar la toma de PCR o test de antígeno.
 - d. En caso de que la persona que coordine el viaje por parte de la empresa adjudicataria y el analista en destino de Sernatur hayan tenido contacto con el caso positivo confirmado por covid-19, deberán realizarse la prueba de PCR en un laboratorio y permanecer aislados del grupo hasta la obtención del resultado.

- e. Los pasajeros del grupo que no presenten síntomas hasta el pronunciamiento de la Seremi de Salud pasan a denominarse personas en alerta COVID, por lo que deberán reforzar sus medidas de autocuidado, sin obligatoriedad de permanecer en aislamiento.
- f. Una vez recibido el pronunciamiento de la Seremi de Salud vía correo electrónico, se determinará las acciones a tomar en base a las directrices enviadas por la autoridad sanitaria, como, por ejemplo, toma de PCR para todos los pasajeros, declaración de contactos estrechos, realización de cuarentenas, etcétera.
- g. El personal descartado de contagio deberá retomar sus actividades de forma regular, aplicando las medidas dispuestas por la autoridad sanitaria.
- h. En caso de que la persona o el personal con covid-19 positivo haya compartido transporte y actividades con un grupo de pasajeros de otro alojamiento, estos también pasarán a ser personas en alerta covid. Se informará a la Seremi de Salud la existencia de este contacto, para esperar las directrices otorgadas por la autoridad.
- i. En caso de confirmarse el Caso Positivo, el establecimiento y el transporte deberán ser sanitizados.

EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DURANTE FASES DE **ALTO**, **MEDIO** Y **BAJO** IMPACTO:

Origen



Las comunas de origen podrán encontrarse en fases de **Bajo**, **Medio** y **Alto** impacto Sanitario.



En caso, de que la comuna de origen del beneficiario se encuentre en fase de **Alto** Impacto, éste deberá presentar un PCR o test de antígeno realizado en un laboratorio, con 24hrs antes del viaje.



Pase de Movilidad quedará sujeta a las indicaciones que establezca el Ministerio de Salud.

Destino



Todas las comunas de destino deberán encontrarse en **Bajo** o **Medio** Impacto Sanitario.



Prestadores de servicios adheridos al Certificado de Compromiso **Confianza Turística**



Revisión de servicios participantes

Información específica para considerar



Uso de mascarillas

El uso de mascarillas es obligatorio en todos los espacios cerrados y en **escenario de restricción** y fase de **Alto** Impacto. Sólo se podrá prescindir del uso de mascarillas sólo en espacios abiertos que permitan mantener más de 1 metro de distancia entre personas en aquellos territorios que se encuentren en las fases de **Bajo** y **Medio** Impacto Sanitario.



Aforo en lugares cerrados

En la Fase de **Medio** Impacto Sanitario el aforo estará permitido siempre que las personas puedan mantener una distancia de 1 mt o más, es decir una persona por cada 1 mt². Finalmente, en la Fase de **Bajo** Impacto Sanitario, no existirán restricciones de aforo.



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.



Higiene y desinfección

Deberán limpiarse y desinfectarse al menos una vez al día, los espacios utilizados por los beneficiarios y por el personal de los prestadores de servicio.

Todos los recintos que atiendan a pasajeros deberán señalar información de aforo máximo permitido, en caso de que el destino se encuentre en fase de **Medio** Impacto sanitario.

Además, en todas las fases deberán señalar recomendaciones generales de autocuidado.

Primera etapa: antes del viaje

1. Comercialización

- **Promoción**

- Solamente se realizará la comunicación y canales que Sernatur autorice previamente.

- **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, incluido el correo electrónico, 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. A cada pasajero se le deberá recalcar las condiciones para viajar durante pandemia covid-19 por el programa Vacaciones Tercera Edad.

- **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 en fases de **Medio** y **Alto** impacto, 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).
- 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.
- Se deberá exigir el correcto uso de mascarilla, tanto a clientes como al personal.
- 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: "*Estar en conocimiento, respetar y **mantenerme informado del plan Paso a Paso Seguimos Cuidándonos** establecido por el Gobierno de Chile, los Protocolos Sanitarios, Guías de Buenas Prácticas y Manual Operativo del PVTE publicados en <http://vacacionesterceraedad.cl/medidas-covid-19/> y de las condiciones determinadas por*

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

SERNATUR para la ejecución de los viajes.- Contar con el **Pase de Movilidad o carnet de vacunación** (este último sólo 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 (4 dosis). 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. - En caso de que mi comuna de origen se encuentre en fase de Alto Impacto, presentaré un resultado de examen PCR o Antígeno Nasofaríngeo realizado por un laboratorio, para la detección de COVID_19, negativo, con a lo máximo, 96 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...”

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 Seguimos Cuidándonos Paso a Paso**.

- **Personal de Interacción:** La adjudicataria deberá completar la información del personal de interacción mensual los últimos 5 días hábiles del mes anterior. La información que deberá contener la planilla de personal de Interacción es la siguiente:

- Datos del personal del servicio de alojamiento: administrador, recepcionista y meseros.
- Datos del personal del restorán: meseros.
- Datos del personal de excursiones incluidas o experiencias en destino: guías de turismo y guía de turismo-coordinador.
- En el caso del transporte, deberá completarse los datos de los conductores de la excursión y el tour opcional.
- El formato se encontrará en Excel detallado en el Anexo N°1.

- **Previo al viaje**

- **Trazabilidad Arribo Pasajeros Viajados:** La empresa adjudicataria deberá completar toda la información de pasajeros arribados y entregarla a la contraparte técnica de Sernatur con un máximo de 24 hrs una vez arribados los pasajeros al destino. Si en caso de emergencias y de manera excepcional la planilla no pueda ser entregada en el tiempo determinado, el plazo máximo que se otorgará será 36 hrs posteriores, sin embargo, este retraso deberá ser informado por la adjudicataria previamente. A la vez, la adjudicataria deberá procurar mantener actualizada la información en sus registros sobre: el itinerario de viaje y la información sobre el transporte de ida y de regreso. Todo esto permitirá asegurar la trazabilidad en caso de presentarse un caso positivo de covid-19.

Una vez finalizado el proceso de comercialización o asignación del paquete de viaje, la empresa adjudicataria deberá comenzar el proceso de asignación de habitaciones para completar la planilla de pasajeros arribados, y así enviarla en el tiempo determinado.

Nota. Se recomienda que el ordenamiento de los pasajeros en el transporte sea coherente con el de las habitaciones, es decir, las personas que comparten habitación deben también compartir asiento en el transporte terrestre.

Se deberán realizar las acciones logísticas y tácticas para que ningún pasajero comparta habitación con un desconocido ni tampoco pernocten en una misma habitación.

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

Se les recuerda entregar la planilla de pasajeros arribados en el plazo de 24 horas hábiles antes del inicio de cada viaje. Solo en caso de emergencias y que de manera excepcional la planilla no pueda ser entregada en el tiempo determinado anteriormente, el plazo máximo que se otorgará será 36 hrs posteriores

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

- **Pase de Movilidad Habilitado o carnet de vacunación (aplicable para personas desde los 70 años):** documento otorgado por el Gobierno de Chile que deberá escanearse para acreditar que su portador completó su esquema de vacunación contra el covid-19; esto quiere decir que el pasajero cuenta con las cuatro dosis de vacuna.
 - **Sólo en caso de que el beneficiario sea de una comuna de origen de Alto Impacto Sanitario, deberá contar con un PCR o Antígeno Nasofaríngeo** realizado por un laboratorio, de resultado negativo con máximo 96 horas de anticipación al inicio del viaje.
 - **Chofer, asistente transporte y guía de turismo y/o guía coordinador: Deberán contar** con pase de movilidad habilitado y en el caso de comunas de origen de Alto Impacto deberá realizarse un PCR o un test de antígeno realizado en laboratorio, de resultado negativo con máximo 96 horas de anticipación al inicio del viaje.
 - En caso de que algún pasajero de cupo regular, social o cupo nacional (éste último sólo en la modalidad de Experiencias Mayores) le informe al operador que no desea presentar algunos de estos documentos, se deberá notificar a la contraparte técnica y a nivel central y se indicará un procedimiento a la adjudicataria con respecto a dicho pasajero o personal.
- **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.
 - El abordaje se realizará 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, 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.
 - La adjudicataria deberá propender al distanciamiento social al momento del embarque.
 - En caso de que la adjudicataria utilice el mismo bus para el arribo y embarque de dos grupos diferentes, deberá contemplar un tiempo de sanitización y ventilación de este entre la subida y bajada de los grupos de acuerdo con lo que establecido en el Plan Paso a Paso.
- **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, los términos y las condiciones de viaje para su correcta realización.
 - **Documentos de identidad y sanitarios.**
 - El guía o la persona a cargo del traslado, deberá verificar que el pasajero porte su cédula de identidad, el Pase de Movilidad habilitado o el carnet de vacunación, y en caso de ser necesario, el test PCR o antígeno nasofaríngeo negativo.
 - En caso de que un pasajero no cuente con alguno de estos documentos al momento de la revisión, se deberá notificar a la contraparte de Sernatur, quien determinará cómo actuar ante esta situación.

- **Temperatura en origen.**

- 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° o dificultad para respirar -- 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**

- 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 traslado**

- En caso de que el aforo de un prestador de servicio de alimentación en fases de **Medio** y **Alto** impacto 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 en traslado**
 - 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**
 - 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.

El uso de transporte terrestre para el traslado de in-out y durante excursiones y tour opcionales debe ser de uso exclusivo para beneficiarios del Programa Vacaciones Tercera Edad, con el fin de tomar todas las medidas de resguardo sanitario.

2. Transporte aéreo

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

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

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

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

- **Pase de Movilidad Habilitado o carnet de vacunación (aplicable para personas desde los 70 años):** documento otorgado por el Gobierno de Chile que deberá escanearse para acreditar que su portador completó su esquema de vacunación contra el covid-19; esto quiere decir que el pasajero cuenta con las cuatro dosis de vacuna.
- **Sólo en caso de que el beneficiario sea de una comuna de origen de Alto Impacto Sanitario,** deberá contar con un PCR o Antígeno Nasofaríngeo realizado por un laboratorio, de resultado negativo con máximo 96 horas de anticipación al inicio del viaje.
- En caso de que algún pasajero de cupo regular, social o cupo nacional (éste último sólo en la modalidad de Experiencias Mayores) le informe al operador que no desea presentar algunos de estos documentos, se deberá notificar a la contraparte técnica y a nivel central y se indicará un procedimiento a la adjudicataria con respecto a dicho pasajero o personal.

- **Espera y embarque en origen**

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

- **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.

- **Documentos de identidad y sanitarios.**

- El responsable de la empresa adjudicataria en el aeropuerto, deberá verificar que el pasajero porte su cédula de identidad, escanear el Pase de Movilidad o el carnet de vacunación, y en caso de ser necesario, el test PCR/Antígeno Nasofaríngeo negativo. Verificando que el pasajero esté inscrito en el listado correspondiente, evitando contacto físico.
- En caso de que un pasajero no cuente con alguno de estos documentos al momento de la revisión, se deberá notificar a la contraparte de Sernatur, quien determinará cómo actuar ante esta situación.

- **Espera y embarque en destino (transfer o bus de traslado al alojamiento)**

- El coordinador o guía de turismo en el destino por parte de la adjudicataria deberá revisar los documentos que el pasajero presente (Pase de Movilidad o el carnet de vacunación, y en caso de ser necesario el test PCR/ Antígeno nasofaríngeo negativo). En caso de que la infraestructura del aeropuerto y/o el clima lo permita, podrá realizarse antes de embarcar el transfer, de lo contrario tendrá que verificarse en el alojamiento al momento de realizar el *check in*.
- En caso, de que un pasajero al momento de la revisión de documentos, no cuente con alguno de ellos, se deberá notificar a la contraparte de Sernatur, quien determinará la acción frente a dicho pasajero.

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

- **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°, dificultad para respirar—, 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.

- **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**

- 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. El uso de mascarillas certificadas es obligatorio dentro del alojamiento.

- **Check in previo**

- 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 pasajeros arribados.
- El *check in* deberá realizarse de manera que se evite cualquier aglomeración en la recepción del servicio de alojamiento turístico.
- En caso de que la adjudicataria utilice el mismo alojamiento para la llegada y salida de dos grupos diferentes, deberá contemplar un tiempo de sanitización y ventilación de este entre los grupos de acuerdo con lo que establecido en el **Plan Seguimos Cuidándonos Paso a Paso**.
- **Para el caso de los cupos regulares de las Modalidades Clásica y Regional y de los cupos nacionales de la Modalidad Experiencias Mayores, será responsabilidad la adjudicataria deberá revisar los siguientes documentos al momento del *check in*: El Pase de Movilidad o el carnet de vacunación, y en caso de ser necesario el PCR o test de antígeno nasofaríngeo.**
- **Una vez arribados los pasajeros, la adjudicataria tendrá 24 horas para enviar a la contraparte técnica del programa, la información de los pasajeros arribados detallada en la planilla.**

- **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° o dificultad para respirar—, 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.
- Las habitaciones otorgadas a beneficiarios del Programa deben ser utilizadas exclusivamente por los propios pasajeros Vacaciones Tercera Edad, no pueden compartir habitación con un huésped externo del alojamiento.

4. Alimentación

- **Se recomienda no otorgar la alimentación de manera de buffet.**
 - Se debe respetar el aforo permitido en fase de **Medio** y **Alto** Impacto Sanitario, según lo definido en el **Plan Seguimos cuidándonos 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.
 - Todo el personal que entregue el servicio de alimentación deberá utilizar mascarillas certificadas. Se sugiere utilizar la mascarilla KN95.
- **Alimentación en alojamiento**
 - 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, manteniendo ventanas y puertas de acceso a las instalaciones abiertas.

- Todo el personal que entregue el servicio de alimentación deberá utilizar mascarillas certificadas. Se sugiere utilizar la mascarilla KN95.
- Al término de la alimentación, todos los pasajeros deberán utilizar mascarillas.
- **Alimentación fuera del alojamiento**
 - Se recomienda la incorporación de un segundo restorán en los destinos en que el prestador de alimentación no cuente con el aforo suficiente en las fases de **Medio** y **Alto** Impacto Sanitario.
 - 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.
 - Todo el personal que entregue el servicio de alimentación deberá utilizar mascarillas certificadas. Se sugiere utilizar la mascarilla KN95.
- Se sugiere que la utilización de las mesas durante los horarios de alimentación, sean sólo ocupadas por los beneficiarios del Programa Vacaciones Tercera Edad, con el fin de resguardar sanitariamente a los pasajeros.

5. Excursiones y tours opcionales

- En caso de que las excursiones y tours opcionales sean fuera de la comuna destino, solo podrán realizarse en fases de **Bajo** y **Medio** Impacto Sanitario.
- 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 en fases de **Medio** y **Alto** impacto sanitario. Si es necesario, se deberá dividir el grupo, atendiendo al protocolo interno del lugar visitado.
- 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.
- Todo el personal que entregue el servicio de excursiones y *tours* opcionales deberá utilizar mascarillas certificadas. Se sugiere utilizar la mascarilla KN95.
- El uso de transporte terrestre para el traslado de excursiones incluidas y tour opcionales debe ser de uso exclusivo para beneficiarios del Programa Vacaciones Tercera Edad, con el fin tomar todos los resguardos sanitarios.

6. Actividades recreativas y experiencias en destino

- Las actividades recreativas y experiencias 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 los pasajeros deberán usar mascarillas en la realización de las actividades de interior.
- Se debe respetar el aforo permitido por la autoridad sanitaria estipulado en fases de **Medio** y **Alto** Impacto Sanitario.
- 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.
- Todo el personal que entregue el actividades recreativas o experiencias en destino deberá utilizar mascarillas certificadas. Se sugiere utilizar la mascarilla KN95.
- La realización de actividades recreativas debe ser exclusivo para beneficiarios del Programa Vacaciones Tercera Edad, con el fin de tomar todos los resguardos sanitarios.

7. Paramédico

- Se deberá disponer un lugar para la atención del paramédico y un horario publicado en el panel informativo.
- El paramédico no podrá realizar la atención preventiva de rutina en las habitaciones.
- El paramédico deberá contar con mascarilla certificada. Se sugiere utilizar la mascarilla KN95.

8. Protección de salud

- El representante de la adjudicataria en el destino será el encargado de activar el seguro de asistencia en viajes.
- En caso de que exista un brote de covid-19 confirmado, declarado por el Ministerio de Salud o la Seremi de Salud, se deberá activar inmediatamente el seguro de asistencia en viaje para todos los pasajeros.
- En caso de sospecha de covid-19 o de personas en alerta covid, ya sea de beneficiarios o personal de los prestadores de servicios turísticos, se deberá activar inmediatamente el seguro de asistencia en viaje para todos los pasajeros.
- En caso de que el Ministerio de Salud o la Seremi de Salud declaren un brote de covid-19 en el paquete de viaje y 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

- 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

- En caso de que un pasajero presente síntomas asociados al covid-19, se deberá activar la asistencia en viaje de los pasajeros afectados que conformen el paquete de viaje. Se deberá derivar a dicha persona a una búsqueda activa de casos (BAC) o en su defecto a un laboratorio, en donde le tomen un examen PCR (hisopado). En el periodo en que se espera el resultado del PCR, deberán realizarse las siguientes acciones en el alojamiento:
 - Aislamiento del pasajero con sospecha fundada de covid-19.
 - Aislamiento del compañero de habitación y a todo aquel que tenga algún síntoma relacionado con covid-19.
 - No se permitirá la realización de excursiones, actividades recreativas ni salidas a restaurantes, hasta no obtener el resultado del PCR.
 - El paramédico solo podrá atender a las personas que se hayan registrado para la visita y que no se encuentren en aislamiento bajo las condiciones anteriores.
- Posteriormente, si el pasajero es confirmado de covid-19, se debe avisar de inmediato a la contraparte de la Seremi de Salud de la región vía correo electrónico y al nivel central de Sernatur. La Seremi de Salud dará las indicaciones a proseguir con los pasajeros con respecto a si se trata de un brote o no y la realización de cuarentena.
- Todos los pasajeros del grupo o personal de los prestadores de servicios turísticos que tengan síntomas relacionados con el virus deben realizar la toma de PCR.
- En caso de que la persona que coordine el viaje por parte de la empresa adjudicataria y el analista en destino de Sernatur hayan tenido contacto con el caso positivo confirmado por covid-19, deberán realizarse la prueba de PCR en un laboratorio y permanecer aislados del grupo hasta la obtención del resultado.
- Los pasajeros del grupo que no presenten síntomas hasta el pronunciamiento de la Seremi de Salud pasan a denominarse personas en alerta covid, por lo que deberán reforzar sus medidas de autocuidado, sin obligatoriedad de permanecer en aislamiento.
- Una vez recibido el pronunciamiento de la Seremi de Salud vía correo electrónico, se determinará las acciones a tomar en base a las directrices enviadas por la autoridad sanitaria, como, por ejemplo, toma de PCR para todos los pasajeros, declaración de contactos estrechos, realización de cuarentenas, etcétera.

- El personal descartado de contagio deberá retomar sus actividades de forma regular, aplicando las medidas dispuestas por la autoridad sanitaria.
- En caso de que la persona o el personal con covid-19 positivo haya compartido transporte y actividades con un grupo de pasajeros de otro alojamiento, estos también pasarán a ser personas en alerta covid. Se informará a la Seremi de Salud la existencia de este contacto, para esperar las directrices otorgadas por la autoridad.

- **Residencias sanitarias**

De existir un caso positivo o contacto estrecho por covid-19, se realizarán los procedimientos que indique la Seremi de Salud o el 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 y 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 la 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.



vacaciones
tercera
edad
SERNATUR

Experiencias
MAYORES



- Contactos de residencias sanitarias



INFÓRMATE AQUÍ

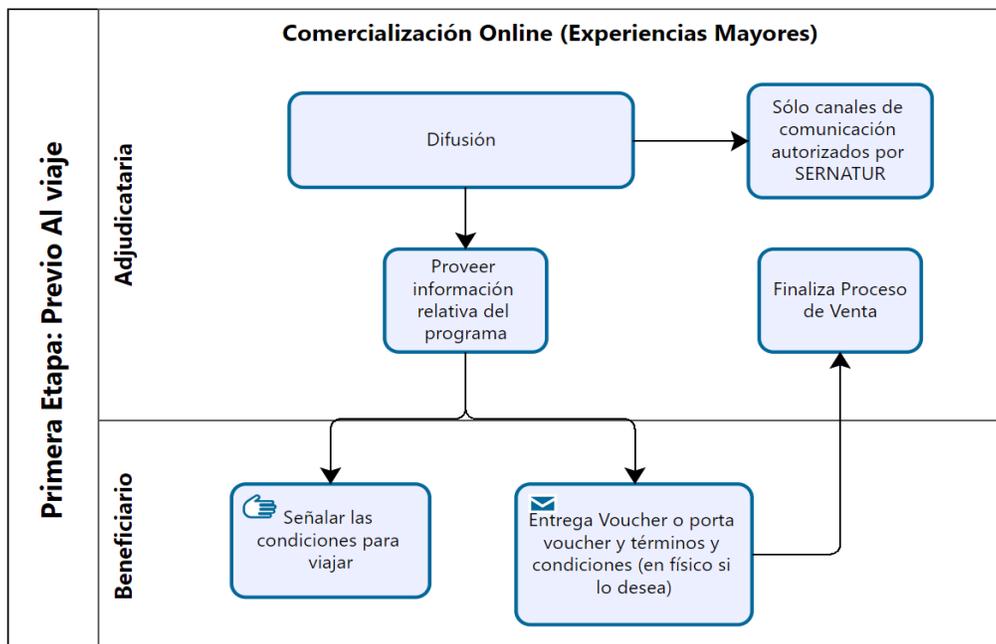
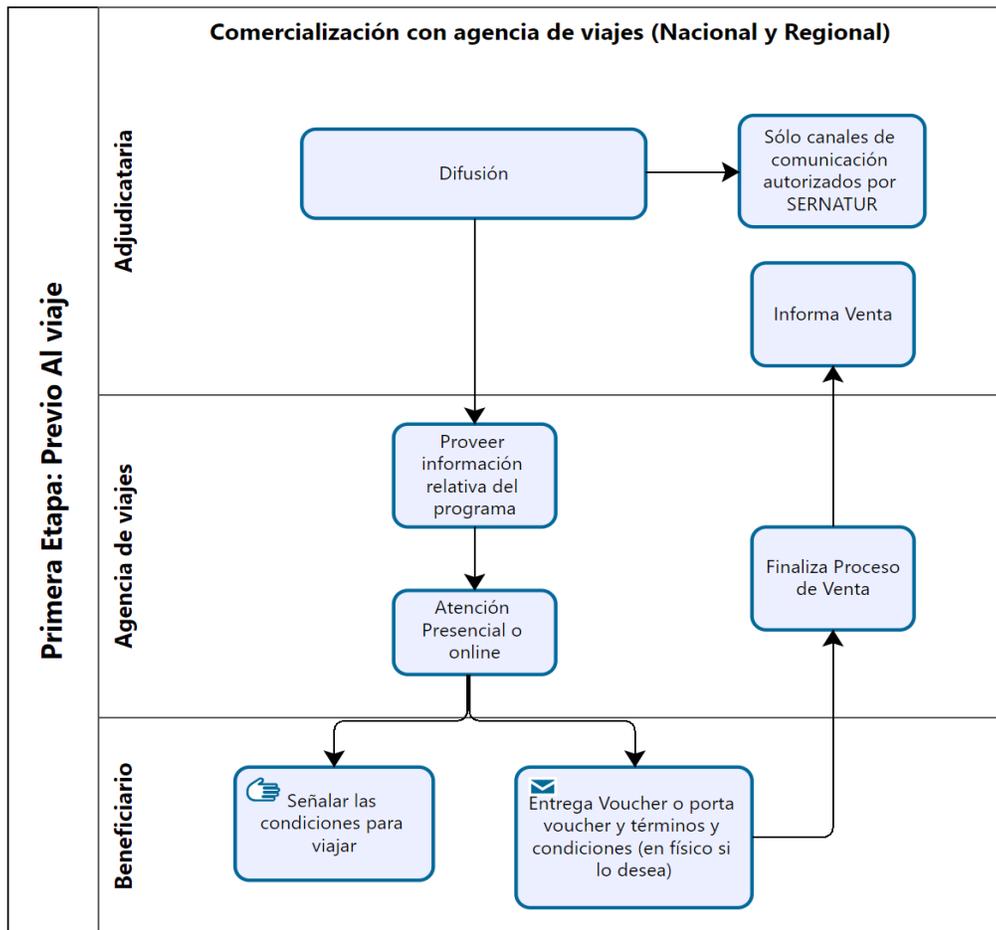
O LLAMANDO AL FONONO TTA

800 371 900

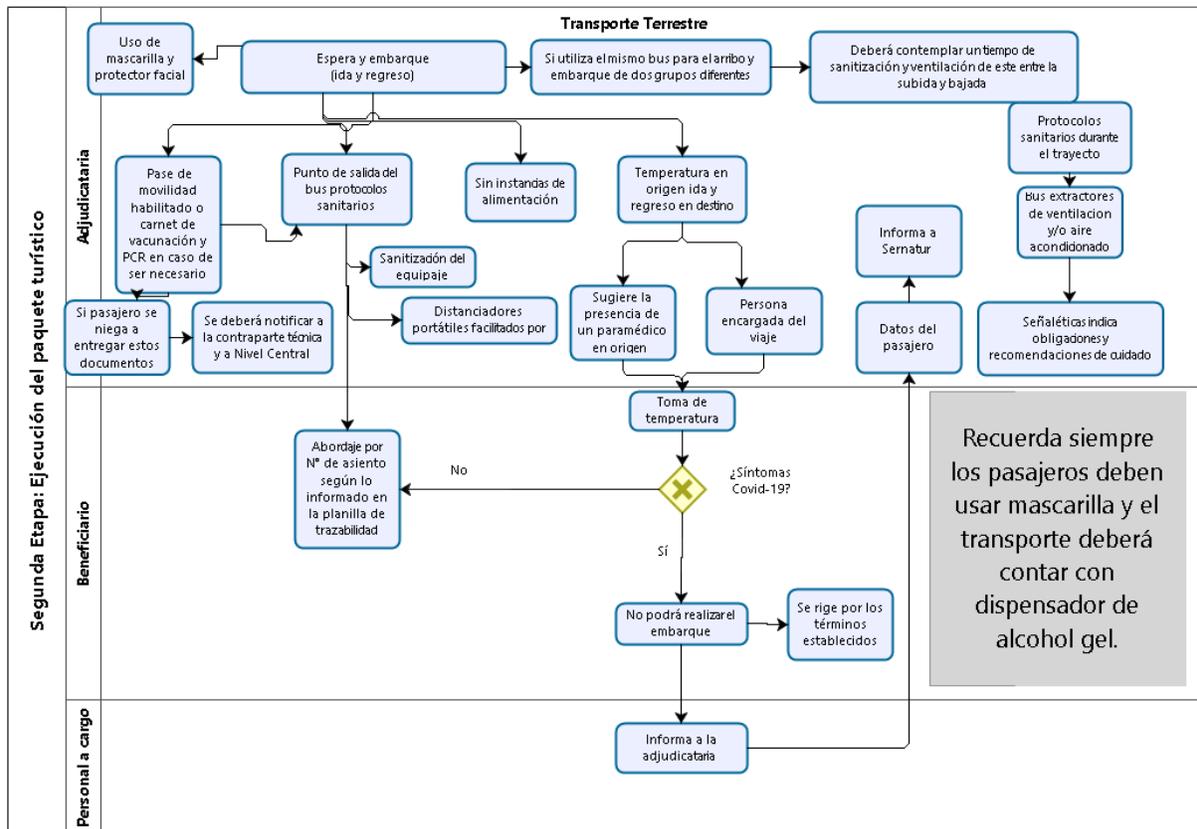
LLAME A SALUD RESPONDE

600-360-7777

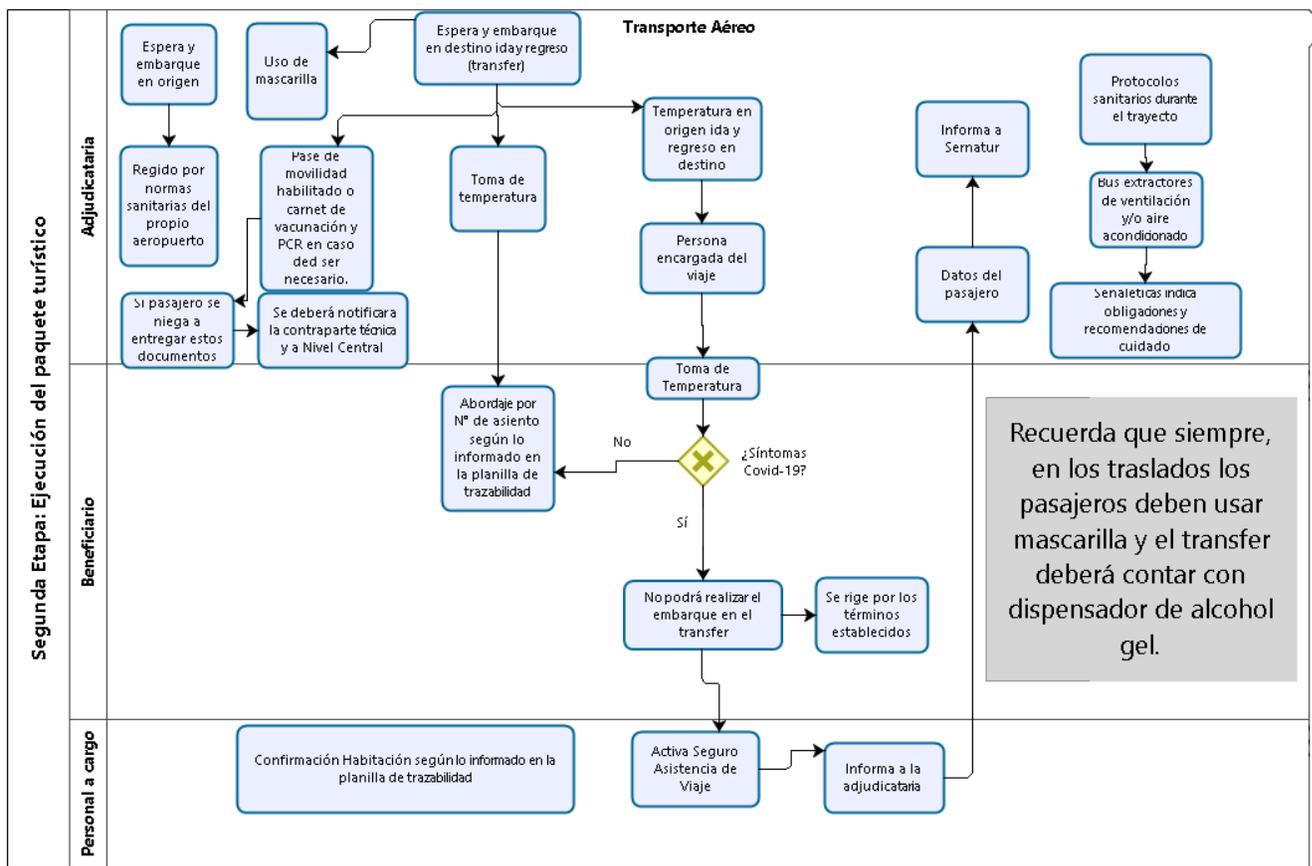
ANEXO N°3



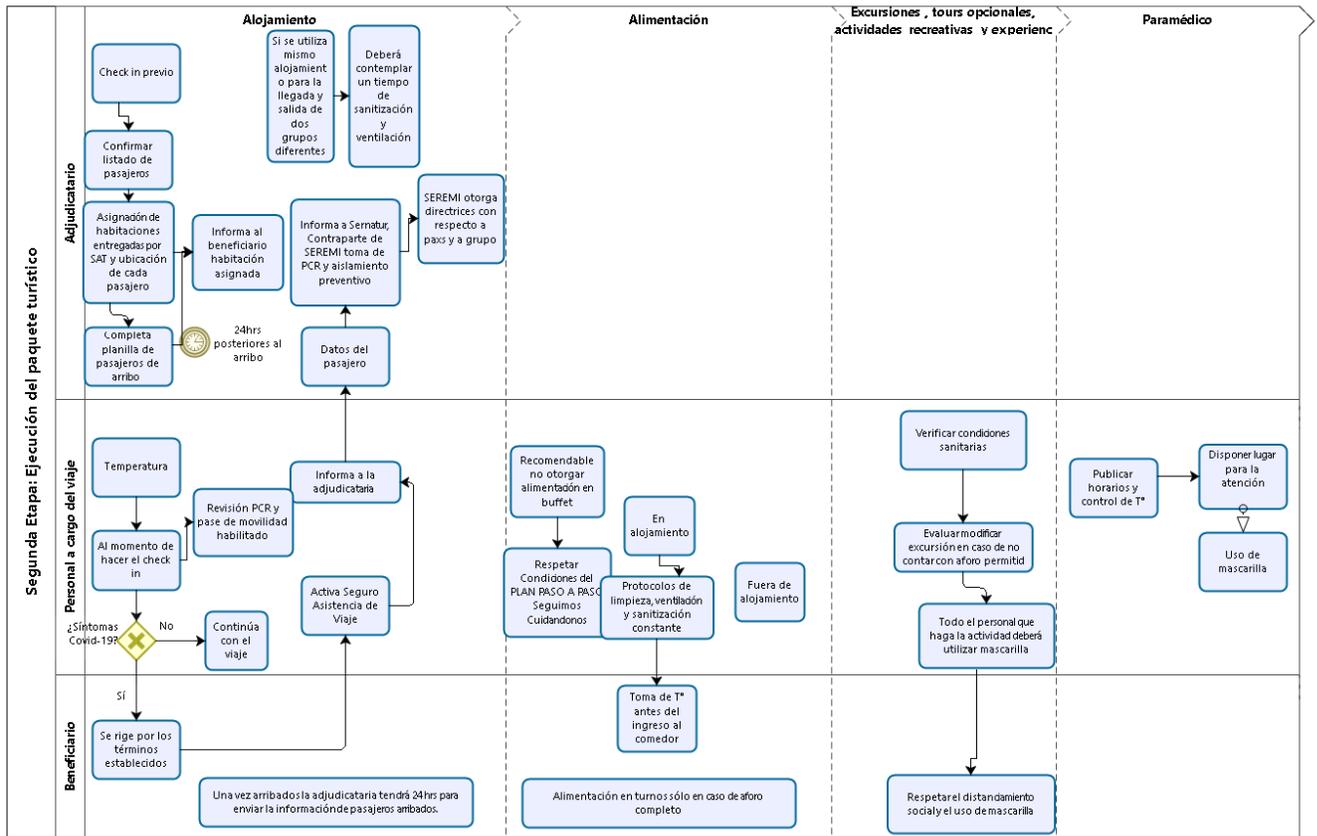
ANEXO N°4



ANEXO N°5



ANEXO N°6



ANEXO N°7

