

GUÍA OPERATIVA

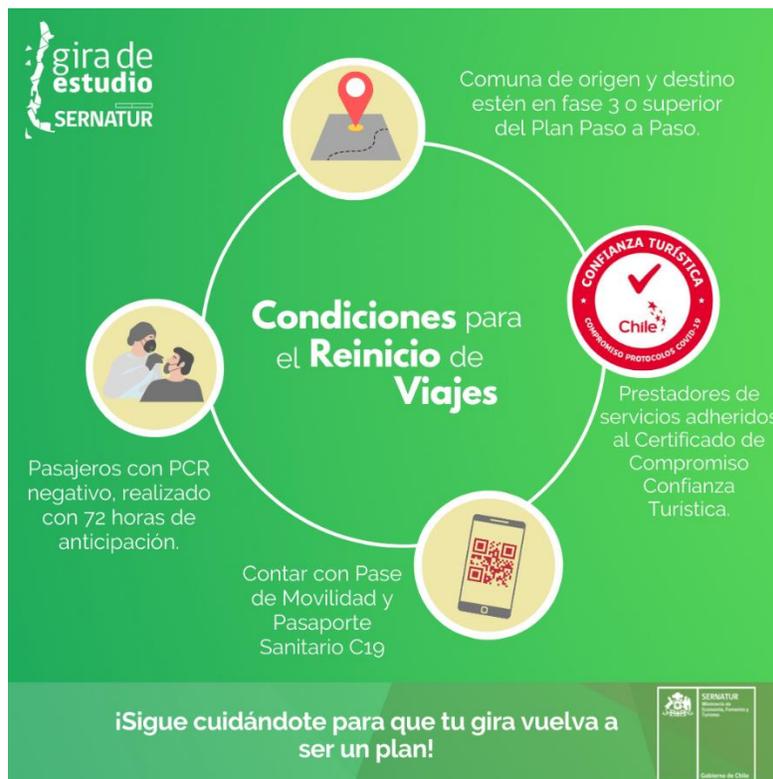
para el funcionamiento de giras de estudio en periodo Covid-19

En pandemia nos cuidamos todos

La siguiente guía tiene como objetivo orientar a los actores involucrados en la preparación y desarrollo de los viajes de giras de estudios, en cuanto a sus responsabilidades en el cumplimiento de indicaciones o protocolos sanitarios, entrega de documentación y levantamiento de procesos previos al viaje según corresponda.

Para una mejor revisión, la presente guía se divide en 3 partes: previo al viaje, durante el viaje y posterior al viaje. De esta forma, se podrá visualizar con mayor detalle las medidas establecidas en cada periodo.

Cabe señalar que el cumplimiento de las acciones descritas en este documento tiene un **carácter obligatorio** y son fundamentales para la realización de los viajes, los cuales solo se podrán realizar siempre y cuando el Plan Paso a Paso lo permita. Además de dichas acciones, todos los viajes deberán cumplir con las siguientes condiciones para su reinicio solicitada por todos los Programas de Turismo Social y en particular por el por el Programa Gira de Estudio:



Ante la actual situación del país, ten en consideración:

Síntomas por Coronavirus

PLAN DE ACCIÓN
CORONAVIRUS
COVID-19

Los siguientes síntomas se puede dar juntos, o por separado:

- **Fiebre sobre 37,8°**
- **Tos**
- **Dificultad para respirar**
(a diferencia de un resfriado)
- **Dolor de garganta**
- **Dolor de cabeza**

En caso de tener **dificultad para respirar**, acude a un médico.

Prevención contagio Coronavirus

PLAN DE ACCIÓN
CORONAVIRUS
COVID-19

- **Lavado de manos** mínimo 20 segundos con agua y jabón.
- **Estornudar o toser con el antebrazo** o en un pañuelo desechable.
- **Mantener una distancia mínima de 1 metro** entre usted y cualquier persona que tosa o estornude.
- **Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.**
- **No compartir bombilla, vaso o cubiertos** con otras personas.
- **Evitar saludar con la mano o dar besos.**

El trabajo turístico en pandemia requiere un esfuerzo conjunto y colaborativo entre los distintos actores que conforman esta industria. Para prevenir y minimizar los riesgos de transmisión de Covid-19 es que el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, la Subsecretaría de Turismo y Sernatur, han trabajado en establecer una serie de recomendaciones, señaladas en protocolos de manejo y prevención.

Lo anterior, con el objeto de operar en circunstancias en las que el trato con el turista requerirá de estrictas normas de higiene y sanitización de espacios.

Cada operador turístico deberá tomar una serie de recomendaciones generales, resumidas de la siguiente forma:

a) Protocolos de manejo y prevención ante el Covid-19

Corresponden a la primera serie de recomendaciones específicas que tienen como objetivo 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 Gira de Estudio recomienda su consulta obligatoria.

b) Guía de buenas prácticas: Corresponden a la segunda serie de recomendaciones específicas, incorporando instrucciones concretas para distintos servicios turísticos:





Tras considerar las recomendaciones generales dispuestas por el Servicio Nacional de Turismo, el Programa Gira de Estudio dispone de una serie de recomendaciones específicas que deben ser llevadas a cabo.

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.

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.

PREVIO AL VIAJE

Reunión Informativa

- ✓ La empresa adjudicataria realizará una reunión informativa con cada delegación que tenga un viaje asignado, a la cual podrá asistir el analista regional de Sernatur, con el fin de complementar información respecto de medidas preventivas implementadas.
- ✓ La reunión podrá ser virtual o presencial, según los aforos vigentes. En caso de que la reunión sea presencial:
 - Si es un lugar cerrado, deberá ventilarse antes del inicio de la reunión.
 - Las sillas deberán disponerse con al menos 1 metro de distancia.
 - El representante de la adjudicataria tomará la temperatura a cada participante antes de ingresar.
 - Deberá disponerse de alcohol gel a disposición en la entrada.

Puntos relevantes que deben ser abordados en la reunión:

- ✓ Cada pasajero tendrá asignado un asiento en el bus, el cual, como medida preventiva, no podrá ser cambiado durante el desarrollo del viaje.
- ✓ Cada pasajero debe portar su cédula de identidad o pasaporte, pasaporte sanitario (C19) y pase movilidad antes de abordar el bus. El C19 debe ser emitido la noche anterior al comienzo del viaje, siendo responsabilidad del pasajero/a presentarlo al momento de abordar el bus.
- ✓ Indicar a pasajeros, apoderados y/o docentes cómo y dónde deben conseguir el pasaporte sanitario (www.c19.cl)
- ✓ Revisar itinerario de viaje y prestadores de servicios turísticos que se utilizarán.
- ✓ Revisar protocolos internos de cada Centro o Institución (establecimiento educacional y/o Educación Superior).

Términos y condiciones para realizar el viaje

Los pasajeros deben estar en pleno conocimiento de las condiciones y restricciones del viaje, todo lo cual está plasmado en la declaración de compromiso disponible en el sistema informático del Programa, la cual deberá ser entregada a cada pasajero, apoderado o estudiante de educación superior por el responsable del viaje.

Documentación requerida para realizar el viaje.

El programa cuenta con una plataforma informática, www.giradeestudio.cl (menú “Ingreso de datos”), a la que podrá acceder el representante de cada delegación con el usuario y clave designado para esos efectos, con el fin de registrar a cada uno de los pasajeros. El registro de éstos, además de considerar los datos personales y de salud, exige adjuntar los documentos que a continuación se señalan. En el caso de las declaraciones de compromiso, se puede acceder a estos formularios en la misma plataforma. El plazo máximo para subir esta información es 1 semana previa al viaje.

Establecimientos Educación Media (EM) e Instituciones de Educación Superior (IES); Grupos SENAME (GS), Escuela Especial (EE):

- ✓ Declaración jurada simple firmada por el director, rector o coordinador responsable, adultos y/o docentes a cargo.
- ✓ Registrar a todos los pasajeros, realizando la asignación de asientos del bus por pasajero. Para ello debe tener en consideración las afinidades entre pasajeros, pues dicha asignación será la misma a utilizar en la asignación de habitaciones.

Estudiantes EM:

- ✓ Copia de cédula de identidad por ambos lados o pasaporte
- ✓ Declaración de compromiso firmada por apoderado y alumno
- ✓ Certificado de alumno regular o certificado anual de estudio, disponible en: <https://certificados.mineduc.cl/mvc/home/index>
- ✓ Pase de movilidad.

Estudiantes de Educación Superior:

- ✓ Copia de cédula de identidad por ambos lados o pasaporte.
- ✓ Declaración de compromiso firmada por el alumno.
- ✓ Certificado de alumno regular o certificado anual de estudio de la Institución de Educación Superior que avale que cursa una carrera de turismo.
- ✓ Pase de movilidad.

Adultos y/o docentes responsables del grupo:

- ✓ Copia de cédula de identidad por ambos lados o pasaporte.
- ✓ Declaración de compromiso firmada.
- ✓ Pase de movilidad.

IMPORTANTE:

- Sólo se permitirá el viaje de pasajeros que residan en comunas que se encuentren en fase 3; las comunas que retrocedan de fase quedarán imposibilitados de realizar el viaje.



- Todos los pasajeros deben portar el pasaporte sanitario y pase de movilidad al momento de abordar el bus.

En caso de:

Cambio de pasajeros

De haber cambio de pasajeros de último minuto, la totalidad de la documentación deberá ser subida al sistema antes de comenzar el viaje o antes de 24 horas después de comenzado el viaje.

Se recomienda:

Pasajeros en lista de espera

Contemplar 3 estudiantes y docentes como reemplazo en caso de que alguno no pueda viajar.

Respecto de la asignación de asientos en el bus y de habitación en alojamiento:

El ordenamiento de los pasajeros en el transporte deberá ser coherente con el de las habitaciones, es decir, las personas que comparten habitación también deben sentarse en el asiento contiguo en el transporte. Además, deberá la adjudicataria procurar que los pasajeros mantengan su ubicación a lo largo de todo el desarrollo del paquete turístico, manteniendo la interacción del pasajero con su/s acompañante/s y/o núcleo de confianza.

Responsable de la delegación.

La información de la asignación de habitación y asiento debe ser entregada al pasajero por el adulto responsable/ docente de la delegación de manera oportuna y por el mejor medio posible (correo electrónico, WhatsApp, teléfono etc.).

Destino



El programa Gira de Estudio, coherente con los lineamientos institucionales y velando por la seguridad de todos los pasajeros, exige a los prestadores de servicios turísticos (PST) participantes en la provisión del paquete turístico, contar con el respectivo certificado de compromiso "Confianza Turística", distintivo otorgado por Sernatur, el cual acredita el cumplimiento de las medidas sanitarias de manejo y prevención de contagio. Además, el Departamento de Turismo Social ha diseñado Indicaciones de Turismo Social, las cuales corresponden a medidas específicas para los empresarios participantes de los Programas Sociales y que tienen por objetivo reforzar las medidas de seguridad.

De este modo, mediante los encargados Regionales de Sernatur y la supervisión de viajes se velará por el cumplimiento e implementación de estas medidas para el manejo y minimización del Covid-19.

DURANTE EL VIAJE

El viaje estará asistido desde el inicio hasta el final por un guía de turismo o coordinador de viaje, quien estará a cargo de organizar el desarrollo del itinerario de viaje y deberá velar por la implementación de las medidas sanitarias necesarias para la realización de un viaje seguro y la activación del seguro médico en el caso correspondiente.

La gira de estudio considera las siguientes etapas:



Arribo al bus

- ✚ El guía de turismo o coordinador realizará control de temperatura con termómetro a distancia a los pasajeros y al conductor antes de iniciar el trayecto.
- ✚ Luego, verificará la existencia de pediluvio para que los pasajeros pasen antes de subir al bus.
- ✚ Entregará un kit sanitario por pasajero, el cual considera protector facial y alcohol gel individual. Si bien se dispondrá de mascarillas en caso de que algún pasajero lo requiera, cada uno deberá llevar sus mascarillas, quirúrgicas o de 3 pliegues desechables como parte de sus pertenencias, se recomienda realizar el cambio de mascarillas cada vez que esta se humedezca (no se permitirán bandanas o mascarillas de tela reutilizables en **lugares cerrados**).
- ✚ El abordaje al transporte se realizará en el orden de acuerdo con el número de asiento asignado. En primera instancia, abordarán los pasajeros que presenten movilidad reducida, posteriormente corresponderá embarcar a los pasajeros con asiento en la parte posterior del desde el último asiento en orden descendente.
- ✚ El bus deberá contar con papelerero con tapa y pedal y un sistema de desinfección de manos en caso de que algún pasajero lo requiera.
- ✚ Se realizará desinfección de las maletas antes de ingresarlas al maletero del bus. Esta acción estará a cargo del conductor.

** Se realizará el reciclaje de las mascarillas desechables utilizadas durante cada viaje.

Trayecto al destino

- ✚ Los pasajeros deberán respetar la asignación de asientos en todo momento.
- ✚ 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.

Llegada al destino

- ✚ El guía de turismo o coordinador gestionará la entrega de habitaciones según la disposición de pasajeros establecida en el sistema informático.

Medidas alojamiento

- ✚ En el alojamiento el Administrador o Dueño, deberá designar personal a cargo de las acciones aquí descritas (repcionista, mucamas o botones en el caso que exista).
- ✚ Deberá existir un pediluvio antes del ingreso al alojamiento.
- ✚ El alojamiento tendrá publicado el decálogo del turista responsable en la recepción o lobby del alojamiento.
- ✚ Deberá existir señalética adecuada que indique el tránsito para evitar aglomeraciones.
- ✚ Las habitaciones se ventilarán y limpiarán diariamente.
- ✚ Los baños de las habitaciones deberán contener un dispensador con jabón líquido y otro con shampoo en duchas, además de basurero con tapa y pedal, para evitar contacto.
- ✚ Se dispondrá en los baños un rociador con líquido desinfectante para el uso de pasajeros como amonio cuaternario, alcohol, cloro diluido en agua al 10% u otro.
- ✚ Se deberán seguir y respetar los protocolos propios de cada alojamiento turístico.
- ✚ En el caso de camas nido, solo podrán ser utilizadas por una persona (single), favoreciendo en todo momento el distanciamiento físico entre pasajeros.
- ✚ El personal (mucamas) debe contar con vestimenta exclusiva para usar al interior del establecimiento.
- ✚ Eliminar vasos para enjuague bucal en los baños.
- ✚ Las habitaciones deberán ser debidamente sanitizadas, una vez retirados los pasajeros.

Baños uso público:

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

Medidas alimentación

En cocina:

- ✚ Reforzar la ventilación y mantener filtros y extractores limpios.
- ✚ Realizar limpieza y desinfección diaria de las instalaciones y mesones donde se preparan alimentos.

- ✚ Disponer de basureros con tapa con accionar a pedal.
- ✚ El personal deberá portar cubre pelo y el lavado permanente de manos.

En comedores:

- ✚ Deberá existir un dispensador de alcohol gel en un lugar visible y señalizado para uso de los pasajeros.
- ✚ 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.
- ✚ El personal (garzones/nas) debe contar uniforme o una vestimenta exclusiva para usar al interior del establecimiento.
- ✚ El garzón/na deberá estar atento a que el pasajero no ubique la mascarilla y/o protector facial sobre la mesa.
- ✚ El garzón/a o personal de aseo deberá ventilar diariamente las dependencias, antes y después de cada servicio.
- ✚ El garzón/a o personal de aseo deberá desinfectar superficies, mesas y sillas, antes y después de cada servicio.
- ✚ Mientras se recibe el servicio de alimentación, el pasajero deberá guardar la mascarilla y protector facial en su mochila. Nunca deberá ponerse sobre la mesa.
- ✚ Se deberán seguir y respetar los protocolos propios de cada servicio de restaurantes o similares.

Medidas Preventivas para el Personal:

- ✚ 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.
- ✚ Mantener comunicación constante con Sernatur, el adjudicatario y quienes participan de la ejecución de los programas sociales.
- ✚ Identificar a trabajadores que son parte del grupo de riesgo, su previsión de salud y si cuenta con vacunaciones contra la influenza.
- ✚ Cumplir con la implementación de materiales e insumos de higiene para trabajadores y clientes.

Medidas en visitas y excursiones

- ✚ Previo al inicio de la visita o excursión, el guía o tour coordinador informará a los pasajeros respecto las medidas de seguridad y prevención del recinto, las que deberán cumplir a cabalidad.
- ✚ 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.
- ✚ 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.
- ✚ Dependiendo del aforo y de ser necesario, se podrá dividir al grupo para una mejor experiencia.
- ✚ Se deberán seguir y respetar los protocolos propios de cada áreas silvestres protegidas o servicios culturales a visitar.

Encargado regional Sernatur (ER)

- ✓ Mantener comunicación permanente con guía y adultos responsables del grupo.
- ✓ Informar a pasajeros las medidas preventivas contenidas en las indicaciones específicas para los Programas Sociales.
- ✓ Realizar supervisión de componentes y cumplimiento de indicaciones en terreno por lo menos dos durante el desarrollo del viaje.
- ✓ Plasmar en ISV el cumplimiento de protocolos e indicaciones.
- ✓ Aplicación de encuesta de satisfacción a beneficiarios.

Adultos y/o docentes responsables del grupo

- ✓ Mantener comunicación fluida con el/la analista regional de Sernatur de **destino**, así como con el guía de turismo o coordinador.
- ✓ Procurar mantener el buen comportamiento de los/las pasajeros/as.
- ✓ Tomar decisiones respecto de sanciones en caso de mal comportamiento de alumnos/as.

- ✓ Procurar que toda la delegación cumpla permanentemente con las medidas preventivas de contagio.
- ✓ Velar por la seguridad de los alumnos a su cargo

En caso de Sospecha o confirmación de contagio, cada actor deberá:

Adultos o Docentes responsables

- ✓ Estar atentos y dar aviso al guía de turismo ante la identificación de sintomatología asociada a Covid-19.
- ✓ Informar al guía o coordinador de viaje toda eventualidad en la salud de pasajeros sospechosos.
- ✓ Es deber de los adultos o docentes responsables acompañar al o los pasajeros y sus contactos estrechos al lugar donde se realizará examen PCR.

Guía de turismo o Coordinador

- ✓ Comunicar de forma inmediata al encargado regional de Destino (ER) el reconocimiento de síntomas en beneficiarios.
- ✓ Separar del grupo al beneficiario con síntomas y sus contactos estrechos inmediatamente sean identificados los síntomas y mientras espera realización de PCR.
- ✓ Coordinar con ER, dar aviso a autoridad sanitaria.

Gestionar traslado de pasajeros sospechosos junto a adulto y/o docente responsable hasta Cefam para toma de PCR.

Encargado regional (ER)

- ✓ Contactar a Cefam para coordinar posibilidad de gestionar toma de examen PCR en servicio de alojamiento turístico (SAT); De no ser posible, será alguno de los adultos responsables (menores de edad) del grupo quien se traslade hasta el Cefam con alumno/a sospechoso de contagio y sus contactos estrechos.
- ✓ Gestionar y coordinar el proceder con Seremi de Salud.

Informar a ER en origen sobre posible contagio o confirmación de contagio.

Beneficiario deba volver a origen

Será el apoderado o un familiar directo mayor de 18 años, quien se traslade al destino para devolverse al origen con el pasajero de EM, el familiar o acompañante deberá costear los gastos

propios y de su pupilo. En el caso de los alumnos de Educación Superior al ser mayores de edad, el traslado podrá hacerlo sin acompañante y será costado por el alumno o la IES.

La salida de cualquier pasajero del origen antes de terminado el viaje, deberá quedar registrado en el libro de sugerencias y reclamos del alojamiento con la fecha de salida, el nombre, Rut y firma. En el caso de los alumnos menores de edad, deberá quedar además el nombre, Rut y firma de la persona quien retira al alumno.

Regreso al origen

Origen

Encargado en origen.

Sobre encuesta de Satisfacción.

- ✚ Todos los pasajeros deberán contestar una encuesta de satisfacción, relacionada a las medidas sanitarias del programa y los principales componentes del paquete turístico.
- ✚ El Encargado de Sernatur de origen, envía al encargado de la delegación (ej.: profesor responsable), el enlace de encuesta vía correo electrónico o mensaje, y este lo entrega a los pasajeros para que contesten la encuesta, el resultado es recibido por nivel central del programa.

Seguro de Asistencia en Viaje:

Seguro integral que se incluye por el tiempo que dura el viaje. Cubre las incidencias que se puedan sufrir a lo largo de un viaje, desde su anulación hasta la pérdida de equipaje, este seguro en caso de que sea COVID positivo dicho le cubrirá hasta lo que indica:

- Cobertura hasta los 64 años y 364 días.
- Asistencia médica en caso de accidente o enfermedad no preexistente.
- Transporte o repatriación de los asegurados, y traslado de familiares.
- Retorno urgente por la ocurrencia de un siniestro en el domicilio del asegurado.
- Indemnización por extravío de equipaje.