

# CUARENTENA TOTAL

## PREGUNTAS Y RESPUESTAS



**#CuidémonosEntreTodos**

**#PlanCoronavirus**

## Cuarentena total

### Preguntas y respuestas

#### 1. ¿Qué se entiende por Cuarentena Total?

Que todos los habitantes de las comunas sujetas a la medida deben permanecer en asilamiento o cuarentena, es decir, en sus domicilios habituales hasta que la autoridad disponga lo contrario. Las excepciones a esta medida se encuentran indicadas en el “Instructivo Cuarentena” publicado en [www.gob.cl/coronavirus](http://www.gob.cl/coronavirus)

#### 2. ¿Por qué se establecen controles en las Aduanas Sanitarias?

Este control tiene dos objetivos: el primero es verificar si las personas que están ingresando y saliendo están en una situación de salud adecuada, y el segundo es verificar si es que ellos debiesen estar cumpliendo una cuarentena y no lo están haciendo. De ser así, por supuesto se exponen a sanciones como multas e incluso privación de libertad.

#### 3. ¿Los permisos son diferentes dependiendo si estamos en Cuarentena Total o en Toque de Queda?

Son dos situaciones distintas. Primero, **el Toque de Queda que ha sido decretado por la autoridad comienza a las 22 horas**, termina a las 5 de la mañana y es en todo el país. Los permisos para el funcionamiento de las empresas que son esenciales son mucho más amplios y tienen un rango nacional, por tanto es un permiso distinto.

También existe el permiso de las personas que están en un sector con cuarentena y ese permiso -que está establecido para empresas que son esenciales para el abastecimiento, para la seguridad, para las situaciones de emergencia, de utilidad pública que ocurren en el sector de cuarentena o que deben salir a prestar ese servicio- también está establecido. ¿Cómo funciona? Simple. Con la credencial correspondiente, más cédula de identidad. Por lo tanto, son permisos distintos.

#### **Los salvoconductos se están entregando por la plataforma comisariavirtual.cl**

o bien a través de las comisarías, de manera presencial. En el caso del permiso para trabajar en estas funciones que son esenciales en los sectores que están en cuarentena, se requiere la cédula de identidad más la credencial del servicio que se está prestando.

#### 4. ¿Qué pasa con quienes no tienen Clave Única?

Desde el jueves 26 de marzo a las 6 de la tarde para los permisos temporales -es decir, los que permiten que las personas puedan realizar actividades que son necesarias y fundamentales para su calidad de vida como ir al supermercado, ir a la farmacia, poder pasear a la mascota, ir a una hora médica-, esos permisos van a poder obtenerse con su cédula de identidad y el número verificador que tiene la

cédula de identidad, en [comisariavirtual.cl](http://comisariavirtual.cl) y deben acompañar siempre, para todos los trámites, su cédula de identidad.

Esto se va a poder realizar de manera remota, por se hace un llamado claro a las personas a evitar las aglomeraciones, porque van a poder realizar este tipo de actividades teniendo su permiso desde su casa, a través de esta plataforma.

#### **5. ¿Los días de cuarentena se pagan o los empleadores los van a descontar?**

Esta es una decisión de fuerza mayor, es una decisión de la autoridad, porque existe un Estado de Catástrofe que ha sido decretado. El vínculo laboral no se pierde, pero además al Gobierno le preocupa que todas las personas obtengan su remuneración. Por eso existe un proyecto de ley, al cual el Gobierno le ha puesto además la indicación de que sea retroactivo, para que a través del Seguro de Cesantía todas las personas tengan su remuneración.

#### **6. Se han visto largas filas en los lugares donde se puede obtener información o cobrar el Seguro de Cesantía.**

A partir del miércoles 1 de abril, todos estos trámites van a poder realizarse de manera remota. La invitación a las personas es a visitar el sitio web [www.afc.cl](http://www.afc.cl) para evitar aglomeraciones.

#### **7. ¿Las trabajadoras de casa particular, puertas afuera o puertas adentro, que trabajan en alguna de estas comunas, pueden trabajar?**

En el caso de las trabajadoras puertas afuera, no deben concurrir a su trabajo. En el caso de las trabajadoras puertas adentro, la asesora del hogar puede tomar la decisión de si quiere quedarse y hacer cuarentena, o bien prefiere volver a su hogar. Lo importante es recordar que esta medida es por 7 días.

#### **8. ¿Pueden trabajar los conserjes?**

Los conserjes son considerados funcionarios que también prestan mucho apoyo desde la perspectiva de la seguridad, por lo que pueden hacerlo. Para ello, deben presentar su contrato de trabajo o un certificado emitido por el condominio, más su cédula de identidad.

#### **9. ¿Qué pasa con quienes trabajan como cuidadores de un adulto mayor?**

Para trabajar, requieren o el contrato de trabajo o el certificado que les entregue el empleador, más la cédula de identidad.

## 10. ¿Qué pasa con quienes mantienen el hogar, como los jardineros?

En el caso de los jardineros no está permitido ingresar a un sector que se encuentra con cuarentena.

## 11. ¿En el caso de una mantención eléctrica?

Para la mantención eléctrica, cuando genera una situación de falta de electricidad en el hogar o puede generar una situación de emergencia, está autorizado que vayan cuadrillas de emergencia con su credencial y su cédula de identidad a prestar apoyo.

## 12. ¿Qué pasa con el personal de salud, con los funcionarios públicos, con aquellos que trabajan en emergencia? ¿De qué forma pueden trabajar?

Pueden trabajar portando su credencial y cédula de identidad. Pero aquí hay que hacer una salvedad: solo en el ejercicio de sus funciones. La credencial y la cédula de identidad sirve para la cuarentena e incluso el salvoconducto, pero cuando se esté en el ejercicio de funciones.

## 13. ¿Prensa y medios de comunicación?

Se considera la prensa y a los medios de comunicación esenciales para que la comunidad sepa las decisiones que se están tomando. Pueden trabajar con su cédula de identidad y credencial correspondiente. Del mismo modo, dentro del horario de toque de queda, existe un proceso de acreditación a través de la comisaría virtual.

## 14. ¿Cuáles son las empresas consideradas de bien esencial?

Existe un instructivo que está publicado en todos los sitios web y plataformas del Gobierno, en que las personas pueden conocer cuáles son los servicios esenciales.

## 15. ¿Se puede ir al supermercado?

Sí, se puede ir al supermercado. Se ha establecido este permiso temporal sin necesidad de portar clave única en comisaría virtual, con la cédula de identidad, con el código, y portándolo se puede ir por cuatro horas al supermercado.

## 16. ¿Se puede ir a la farmacia?

Se puede ir a la farmacia, al almacén, a la feria, a abastecerse, por cuatro horas con el permiso temporal. Se puede acceder a los servicios básicos para la calidad de vida y aprovisionamiento de la familia.

### **17. ¿Se puede ir al médico o alguna consulta de un profesional de la salud, incluida diálisis, vacunas y todo tipo de atención?**

Se puede ir al médico y en este caso el permiso temporal tiene una duración de 24 horas. E inclusive, si se está frente a una persona que requiere ser acompañada, ese permiso está incorporado en la comisaría virtual.

### **18. ¿Un familiar puede ir a visitar a un adulto mayor en alguna comuna en Cuarentena Total?**

El objetivo es evitar el contacto persona a persona, porque es una de las principales vías de contagio. Sin embargo, quienes necesiten acompañar a un adulto mayor que está solo en este periodo de cuarentena de siete días, tendrán que mantenerse en cuarentena hasta que ésta termine.

### **19. ¿Se puede asistir a funerales? ¿Qué pasa si el funeral es un lugar que está en cuarentena?**

Se puede asistir a funerales de familiares directos y si es dentro de la misma Región hay un permiso de cinco horas. Si es fuera de la Región, hay un permiso de 24 horas pero, al volver, se debe cumplir cuarentena. Y si el funeral es una zona acordonada o en cuarentena, al volver al hogar también se debe cumplir la cuarentena de 14 días.

### **20. ¿Se puede sacar a pasear a las mascotas? ¿Ir al veterinario? ¿Estarán las clínicas veterinarias abiertas?**

Las clínicas veterinarias son esenciales también, por lo que estarán abiertas. Inclusive habrá veterinarias operativas en horario de Toque de Queda. Por lo tanto, existe la posibilidad de llevar a la mascota al veterinario y también pasearla por media hora cada día, con el permiso correspondiente.

### **21. ¿Qué pasa con quienes viven en una comuna en cuarentena y trabajan fuera de ella, o con quienes viven en una comuna sin cuarentena y trabajan en una con cuarentena?**

Aquí vuelven a ser clave los servicios esenciales. Quien trabaja en un servicio que está declarado esencial -emergencia, utilidad pública, abastecimiento- basta con que porte la credencial más su cédula de identidad para llegar a la comuna, para salir del territorio en cuarentena o para volver al territorio en cuarentena. Por eso también es tan importante que todos puedan leer perfectamente cuáles son las empresas señaladas como esenciales.

### **22. ¿Qué pasa con el transporte público en estas comunas en cuarentena? Metro, buses, un auto que va a transitar en estas comunas en cuarentena...**

Los servicios son absolutamente esenciales. Entonces, van a funcionar, pero hay que distinguir varias situaciones. Se están tomando distintas medidas de seguridad para las personas que están utilizando el Metro, buses o taxis. 1) En el caso de la Región Metropolitana, si se va a cruzar en Metro por comunas que están en cuarentena pero sin bajarse en alguna estación de esas comunas, no existe ningún problema ni nadie le

va a pedir ningún permiso. 2) En el caso de la Región Metropolitana, quienes deban entrar o salir del Metro en una de las 56 estaciones que están dentro de estas comunas, pueden ser controlado sanitariamente y también se les puede solicitar que exhiban el permiso de trabajo, es decir, el permiso temporal que es la credencial y la cédula de identidad para ir a desempeñar la función correspondiente.

**23. ¿Qué pasa con alguien que vive en una de las comunas con Cuarentena Total y tenía programada una mudanza?**

En estos siete días no se puede mudar y tendrá que reprogramar la mudanza.

**24. ¿La restricción de mudanzas es solo para las comunas de la Cuarentena Total?**

Solo para las comunas que se encuentran en Cuarentena Total.

**25. ¿Qué pasa con los padres separados y la visita de los hijos?**

Se quiere proteger la vida de los niños y familias. Por lo tanto, por el interés superior del niño, se ha decidido que durante estos siete días no se realicen esas visitas, pero que se contemple también –y aquí se hace un llamado a los padres- a compensar esas visitas una vez terminado el período de Cuarentena Total.

**26. ¿Qué pasa con el delivery? ¿Sigue funcionando? ¿Qué pasa con los restaurantes que quieran operar a través de delivery?**

El delivery es clave y además se han adoptado diversas medidas con ellos para evitar el contacto persona a persona cuando se entrega alimentación o servicios esenciales que puedan transportar. Respecto de los restaurantes, si está funcionando la cocina para generar los delivery no hay ningún problema. Eso sí, es clave recordar que el delivery no puede funcionar en horario de toque de queda.

**27. Hay mucha preocupación por el tema de los adultos mayores que no saben manejarse en plataformas digitales. ¿Existe posibilidad de liberar a adultos mayores de este tipo de trámites? Muchos de ellos viven solos y no tienen alguien que los pueda ayudar o visitar en su casa para ayudarlos con este tema tecnológico por las mismas recomendaciones de la autoridad sanitaria.**

Se busca tener el mayor control sobre la gente que está circulando en los sectores en cuarentena. Se espera que los adultos mayores no salgan a la calle y por eso es vital que puedan contar con apoyo. Por eso se ha establecido la posibilidad de que sean acompañados y que quienes les asisten en salud pueda ir a su trabajo. Por lo tanto, siendo ellos las personas que tienen la mayor cantidad de probabilidades de tener complicaciones, el llamado es a que no salgan de sus casas. Por eso, el objetivo es que los permisos que se están dando para que otros los puedan ayudar funcionen de la manera adecuada.

**28. Asesoras del hogar que trabajan puertas afuera han denunciado que las obligan a quedarse en los lugares de trabajo en zonas de cuarentena. ¿Puede el empleador obligar a la trabajadora de casa particular a quedarse en su lugar de trabajo?**

Nadie puede obligar a alguien a permanecer en un lugar. Lo que se ha establecido es que aquí existe la voluntad del trabajador. Si quiere quedarse porque no tiene otro lugar donde ir, puede hacerlo si es trabajadora del hogar y vive donde trabaja. Si no vive en el lugar, no tiene que ir. Si vive en el lugar y quiere salir y no entrar en cuarentena, puede hacerlo. La decisión es absolutamente de el o la trabajadora.

**29. Hay denuncias de despidos por fuerza mayor sin derecho a indemnización para trabajadores de casa particular.**

La Inspección del Trabajo ha determinado que la fuerza mayor en este acto hace que no pueda romperse el vínculo laboral. Al mismo tiempo, en el proyecto de ley que se encuentra hoy en el Senado, se ha establecido una indicación con efecto retroactivo y estamos asegurando el pago de los sueldos de los trabajadores. No pueden ser desvinculadas personas hoy día porque el vínculo está asegurado por la fuerza mayor.

**30. ¿Cuánto dura el permiso para comprar en supermercados? ¿Se requiere clave única?**

El permiso es válido por 4 horas y estará disponible desde hoy jueves 26 a las 18.00 horas. Como es un permiso temporal, al igual que el de paseo para mascotas, se va a implementar a través del número de serie de la cédula de identidad para que sea mucho más flexible para los permisos de carácter temporal.

**31. ¿Quién va a custodiar los permisos temporales? ¿Serán las Fuerzas Armadas o sólo se van a enfocar en el control del Toque de Queda?**

Las Fuerzas Armadas y las policías. También se va a requerir colaboración de los municipios y de la autoridad sanitaria para controlar el funcionamiento de la cuarentena en estas comunas.

**32. Con respecto a las multas que hay por violar el tiempo que se da para ir a comprar al supermercado. ¿Qué pasa si alguien va y demora más de cuatro horas y es fiscalizado?**

Las multas están establecidas en el Código Penal y, respecto a eso, la variación de la multa va a depender del criterio que aplique el juez. Las penas pueden llegar a ser restrictivas de libertad, pero más allá de la sanción penal, lo que al Gobierno le interesa es que las personas entiendan que hoy día el incumplir con esta normativa significa ser irresponsable con la sociedad, porque de todos depende que se eviten los contagios.

**33. ¿Qué ocurre en el caso de los inmigrantes y las personas en situación de calle que a lo mejor alguno de ellos no va a tener cédula de identidad, no van a tener cómo sacar la clave única para poder después realizar este desplazamiento por estas comunas?**

Respecto a las personas en situación de calle, el Ministerio de Desarrollo Social tiene un plan especial para ellos, para enfrentar la Cuarentena Total y el Toque de Queda, que son reglamentos diferentes, entendidas las vulneraciones que viven esas personas.

**34. ¿Qué pasa con los servicios de delivery que no están asociados a las comidas, como el retail o emprendedores que hacen entrega física?**

Se han establecido servicios que son esenciales para estas comunas y, por lo tanto, otro tipo de servicios están prohibidos. El delivery funciona para abastecer servicios básicos dentro de estas comunas declaradas en cuarentena.

**35. ¿La vigencia de los permisos temporales empieza a correr desde que se emiten? ¿Llegan al celular con la hora de emisión?**

Sí. Comisaría Virtual registra la hora de emisión del permiso temporal y la información queda disponible en el comprobante que cada persona deberá exhibir en caso de ser controlado, ya sea en papel o en soportes digitales.

**36. ¿Qué pasa con los pasajeros que tienen reservas en hoteles dentro de las comunas en Cuarentena Total? ¿Pueden ingresar con su reserva o el hotel debe darle el permiso temporal a cada uno?**

El objetivo de la cuarentena es que no ingresen a la zona de restricción personas que no habitan en ella o cuya presencia no es absolutamente necesaria para mantener el funcionamiento mínimo del área (salud, abastecimiento, servicios básicos, seguridad). Quienes mantengan reservas de turismo, ya sea por ocio o trabajo, deberán buscar otra alternativa de hospedaje o suspender su visita hasta levantada la cuarentena.

**37. ¿Qué pasa con los adultos mayores que no pueden salir a comprar productos básicos? ¿Se los puede llevar un familiar?**

Es clave que los adultos mayores no salgan a la calle y por eso es vital que puedan contar con el apoyo de familiares y seres queridos, y que aquellas personas que trabajan en su cuidado puedan ir a su trabajo. Sin embargo, se recomienda que los familiares le encarguen los bienes necesarios por delivery, para evitar contagios a la población más vulnerable.

**38. ¿Todos los trabajadores de las empresa periodísticas están incluidos en el permiso especial o sólo los periodistas? ¿Incluye, por ejemplo, personal del área administrativa, comercial, de producción, distribución?**

Podrán asistir a sus trabajos portando su credencial. Si no la tienen, la empresa deberá emitir un documento que acredite que esas personas cumplen funciones importantes y se ajustan al requerimiento de salud de que sea sólo el personal ético para el correcto funcionamiento del servicio.



**39. ¿Los trabajadores de una construcción que está ubicada en una de las comunas con cuarentena total, deben continuar asistiendo?**

No, las faenas en el rubro de la construcción han sido detenidas por los 7 días que dura la medida de cuarentena total, con excepciones como la construcción de un hospital.

**40. A una trabajadora de casa particular que deba quedarse en cuarentena en dicho domicilio, ¿le deben pagar los días que permanece ahí?**

Si trabaja como asesora del hogar y decide pasar la cuarentena en el lugar de trabajo, el empleador debe mantenerle el sueldo, porque está trabajando.

**41. ¿Se pueden abrir los pequeños almacenes?**

Se pueden abrir los pequeños almacenes, pero solo pueden ser atendidos por sus propios dueños. Esto es para evitar exponer a más personas al contagio.

**42. ¿Estando en cuarentena total, un dueño de un negocio como un taller, por ejemplo, puede sacar un permiso para ir al trabajo a abrir el local, si se encuentra dentro de las comunas con Cuarentena Total?**

No, no son considerados como esenciales, por lo que deben permanecer cerrados por el periodo de cuarentena.

**43. ¿Los puntos limpios de las comunas con cuarentena estarán abiertos?**

Los servicios de recolección de basura seguirán operando en este periodo; sin embargo, las aperturas a los puntos limpios es una decisión de la autoridad local.

**44. ¿Los cajeros automáticos estarán funcionando?**

Sí. Se ha definido que estos tipos de servicios son esenciales para el bien común.

**45. ¿Una empresa que vende insumos médicos, puede continuar trabajando?**

Sí. Dado que la continuidad en las prestaciones de salud es lo más importante, se consideran como servicios esenciales aquellos que proveen a los centros de salud insumos necesario para su funcionamiento.

**46. ¿Qué se necesita para trasladarse desde una comuna en Cuarentena Total hacia el aeropuerto?**

Si es funcionario del Aeropuerto, puede entrar y salir de las zonas portando su TICA. En caso de que deba ir a buscar a alguien al aeropuerto y es un particular, debe sacar una autorización presencial en la Comisaría, que requiere que lleve el pasaje de la persona que viaja y su cédula de identidad.

**47. ¿Los servicios de taxi podrán circular al interior de las comunas en Cuarentena Total?**

Sí.

**48. ¿Qué productos son considerados esenciales en esta categoría?**

Reparto de alimentos, medicamentos y otros insumos esenciales para el hogar.

**49. ¿Qué pasa con el despacho programado de productos que no son de primera necesidad? ¿Llegarán dentro de los días de cuarentena?**

Sí, porque están autorizados a operar los transportistas con su guía de despacho. Pero si surgen dudas, se recomienda tomar contacto con la empresa a cargo del servicio.

**50. ¿Los servicios de delivery de restaurantes continuarán funcionando en comunas en Cuarentena Total?**

Sí.

**51. ¿El salvoconducto para Regiones que solo tienen Toque de Queda, se obtiene también con clave única?**

Sí.



PLAN DE ACCIÓN  
**CORONAVIRUS**  
COVID-19

Más información en

[www.gob.cl/coronavirus](http://www.gob.cl/coronavirus)

**#CuidémonosEntreTodos**

**#PlanCoronavirus**