GOBIERNO de GUATEMALA
DR. ALEJANDRO GIAMMATTEI

INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO

INGUAT
Instituto Guatemalteco de Turismo

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA PREVENCIÓN DEL COVID-19 Y OTRAS INFECCIONES PARA GUÍAS DE TURISTAS

Unidad de Innovación Turística
Dirección de Desarrollo del Producto Turístico

INDICE

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN 3
II. JUSTIFICACIÓN 3
III. OBJETIVOS 4
IV. MEDIDAS GENERALES DE PREVENCIÓN 5
V. PREVENCIÓN, DISTANCIAMENTO FÍSICO E HIGIENE EN EL SERVICIO DE GUIA DE TURISTAS 7
VI. MEDIDAS ESPECÍFICAS DE PREVENCIÓN PARA GUÍAS DE TURISTAS 8
VII. GLOSARIO 14
VIII. ANEXOS 16
IX. DOCUMENTOS Y PAGINAS WEB DE REFERENCIA 22

I. INTRODUCCIÓN

La necesidad de los actores empresariales en la operación del turismo durante y posterior a la pandemia COVID-19 y otras infecciones, impulsa a las instancias gubernamentales rectoras de la salud, economía y turismo, a formular e impulsar la adaptación de condiciones para reactivar los servicios especializados en un entorno de confianza y seguridad, tanto para el visitante como a las empresas prestadoras de servicios turísticos y las comunidades receptora del turismo.

Esta guía de buenas prácticas busca ser una herramienta de ayuda para los guías de turistas y empresarios del sector turístico para estar preparados en acciones frente a la situación producida por la pandemia del COVID-19.

Asimismo, se desea dar respuesta a las inquietudes generadas en el sector turístico y ayudar a tomar precauciones para evitar contagio al guía de turistas, al visitante, a la población y la comunidad receptora; también a tomar decisiones que correspondan en el momento de presentarse algún caso de coronavirus.

El contenido se encuentra susceptible a adaptaciones según sea requerido.

II. JUSTIFICACIÓN

Los cambios que hoy en día afrontan los destinos turísticos ante la crisis del COVID 19, abre una oportunidad a los prestadores de servicios turísticos para satisfacer las nuevas tendencias y exigencias de los clientes, ayudando a los viajeros a mejorar su experiencia cumpliendo los protocolos sanitarios y garantizando su plena seguridad.

Esta guía de buenas prácticas busca por parte del Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT- tener en consideración las medidas de prevención para reducir la probabilidad de propagación de casos positivos de COVID-19 y así poder brindar seguridad a los visitantes o turistas y trabajadores del sector turístico siendo ellos los guías de turismo.

De acuerdo a las medidas de seguridad que se han determinado por parte del ente rector de salud, siendo este el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social –MSPAS-, el –INGUAT- ha desarrollado la presente guía de buenas prácticas para los guías de turistas quienes son una de las primeras caras de bienvenida a nuestros turistas locales e internacionales.

III. OBJETIVOS

General

Desarrollar una guía de buenas prácticas donde el guía de turistas y empresarios turísticos implementen buenas prácticas sanitarias antes el COVID-19 y otras infecciones, durante la prestación de sus servicios hacia el visitante.

Específicos

1. Unificar la implementación de estándares de prevención y desinfección en los servicios como guía turístico.
2. Fomentar dentro de los servicios de guía turístico una política de trabajo en un ambiente limpio y desinfectado durante el tour.
3. Promover la capacitación continua en las técnicas de prevención y desinfección.
4. Evitar la transmisión y propagación del COVID-19 y otras infecciones aplicando adecuadamente las técnicas de limpieza y desinfección.
5. Disponer de un documento de consulta para todo el personal.
6. Desarrollar toda la trazabilidad del visitante como prevención o información si se llegase a dar un contagio.

IV. MEDIDAS GENERALES DE PREVENCIÓN

¿Cuándo el guía de turistas no debe presentarse a su trabajo?

1. Si presenta cualquier sintomatología (tos seca, fiebre, cansancio, congestión nasal, dolor de cabeza, conjuntivitis, dolor de garganta, diarrea, pérdida del gusto o el olfato) que pudiera estar asociada con el COVID-19 no debe acudir a su lugar de trabajo y debe contactar a los teléfonos de emergencias o consultas: **1517 o 1540** para iniciar los protocolos de atención propuestos por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social -MSPAS-. **(Ver anexo No.1)**

2. Si ha interactuado directamente o por medio de terceras personas con alguien que posteriormente haya sido diagnosticado con COVID-19 o que haya sido enviado a cuarentena.

3. Si se encuentra dentro de los grupos de atención prioritaria y factores de riesgo; como adultos mayores de 60 años que presenten enfermedades como (diabetes, hipertensión arterial, VIH, entre otros) y mujeres en estado de gestación, mientras dure la presente emergencia generada por la epidemia y debidamente notificado al patrono (cuando aplique), no debe asistir a laborar deberán ser resguardadas con prioridad.

4. En cualquiera de los casos, avisar a la Operadora de turismo o al visitante para coordinación de un sustituto.

Tomar en cuenta siempre:

<u>Al salir de casa:</u>

1. Usar mascarilla en todo momento (obligatorio):

a. Mascarillas quirúrgicas

b. Mascarillas Filtrantes FFP1, FFP2 y FFP3 o

c. Mascarillas higiénicas o de barreras reutilizables y no reutilizables **(Ver anexo No.2)**

2. Usar guantes:
   a. látex
   b. vinilo o
   goma **(Ver anexo No.3)**

3. Usar gafas o caretas de protección ocular.
4. Usar gorra (opcional).
5. Damas y caballeros con cabello largo de preferencia bien recogido.
6. Usar zapatos (no sandalias).
7. Siempre llevar alcohol o gel alcohol.
8. De preferencia usar pantalones y camisas mangas largas.
9. Desinfectar mochila y utensilios necesarios para el tour.
10. Limitar el uso carteras, cangureras, relojes, alhajas, cualquier tipo de bisutería, etc.
11. Evitar el uso compartido de vasos, cucharas, botellas, o de cualquier utensilio para comer.
12. Evitar compartir artículos personales: bolígrafos, teléfono celular, binoculares, guías de campo, lámparas, etc.
13. Evitar el uso de pañuelos de tela, mejor usar toallas o servilletas desechables. (Botar en contenedores)
14. Llevar termómetro digital.
15. Contar con alcohol gel al 70%
16. Bolsas para basura

V. PREVENCIÓN, DISTANCIAMENTO FÍSICO E HIGIENE EN EL SERVICIO DE GUIA DE TURISTAS

Prevención

1. Estar consciente de que TODAS las personas pueden ser portadoras de COVID – 19.
2. Realizar una higiene de manos frecuente (lavado con agua y jabón).
3. Evitar el contacto estrecho y mantener una distancia de metro y medio (1.5m)con otras personas
4. Estar atento si presenta síntomas como fiebre alta sobre 38° C, tos y dificultades respiratorias.
5. Al estornudar o toser, cubrirse la boca y la nariz con el antebrazo, o bien con pañuelos desechables y eliminarlos posteriormente en los recipientes o botes de basura correspondientes, la turoperadora o guía proporcionará bolsas para basura.
6. Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan su transmisión.
7. Evitar el contacto de manos con: pasamanos, puertas de acceso o toda superficie manipulada por el público. (En caso de tener que hacerlo, desinfecte primero el área con alcohol y use guantes, después desinfecte guantes de nuevo con alcohol).
8. Toda superficie donde se vaya a poner las manos o cuerpo es exposición potencial al virus por lo que se recomienda desinfectar el área o superficie.
9. Desinfectar frecuentemente el equipo utilizado durante el recorrido (micrófonos, teléfonos celulares, cámaras fotográficas).

Distanciamiento Físico

1. Saludar sin contacto físico.
2. Evitar el contacto estrecho entre guías, amigos y clientes.
3. Mantener una distancia interpersonal de metro y medio entre cada uno.
4. Evitar actividades que impliquen aglomeraciones de personas.

Higiene personal

1. Realizar una higiene de manos frecuente de la siguiente manera:

    a. Lavarse las manos con suficiente agua y jabón, durante al menos 40 a 60 segundos, frotando las manos, dedos, uñas y al finalizar secarse las manos con un paño o toalla desechable.

    b. Desinfectarse las manos durante 20 a 30 segundos con desinfectantes que contengan 70% de alcohol como mínimo.

    (Ver anexo No. 4)

    La higiene de manos es la medida principal de prevención y control del virus, deberá realizarse la técnica correcta según la figura establecida por la Organización Mundial de la Salud -OMS-. Siempre en cada uno de los siguientes momentos:
    - Antes del contacto con el turista
    - Después del contacto con fluidos biológicos
    - Después del contacto con el turista
    - Antes de colocarse el equipo de protección personal y después de retirarlo.

2. Las damas deben mantener el cabello recogido, no utilizar ningún tipo de joyas y mantener las uñas cortas, sin esmalte y evitar las uñas acrílicas.
3. Los caballeros cabello corto y sin barba.
4. El guía de turistas debe bañarse todos los días.

VI. MEDIDAS ESPECÍFICAS DE PREVENCIÓN PARA GUÍAS DE TURISTAS

Servicio de Guía de Turistas:

Máximo 1 guía de turistas por cada 14 visitantes.

Recepción de turistas:

Bienvenida:

Saludo

- No contacto físico.
- Distanciamiento de al menos metro y medio (1.5m).
- Llevar puesta la mascarilla siempre que no pueda garantizarse la distancia de seguridad e instar a los visitantes a usarla.
- Toma de temperatura con termómetro infrarrojo, aquellas personas que presenten temperatura mayor o igual a 38 grados Celsius, se debe tomar las precauciones debidas y referirlo a un servicio de salud.

Entrega de utensilios de prevención

- Alcohol gel.
- Mascarillas si fuese necesario.
- Guantes.

Durante el protocolo de bienvenida e ingreso al país:

- Informar las disposiciones de Salud del país.
- Orientar e indicar las medidas de prevención del país y de la cadena turística: transporte, hoteles, restaurantes, atractivos turísticos y actividades a realizar.
- Indicar las medidas preventivas que se tomarán durante el recorrido por pate del guía y que deben adoptarse para los visitantes.
- Identificar a aquellos turistas que se encuentren dentro de los grupos de riesgo (mujeres embarazadas, niños, adultos mayores, inmunodeprimidos, personas con enfermedades cardiacas, diabetes o crónicas).
- Estar atento si dentro del grupo alguna persona presenta síntomas como fiebre alta sobre 38°C, tos y dificultades respiratorias.
- Solicitar el llenado del documento "Declaración de estado de salud de pasajero" **(Ver anexo No. 5)**

Desinfección de equipaje

- Portar un atomizador de alcohol con porcentaje sugerido por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (del 70 al 99%).
- Desinfectar las maletas antes de ingresarlas al transporte.

"VELAR POR QUE TODA LA CADENA DE VALOR TURISTICA CUMPLA CON BUENAS PRACTICAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN"

Ingreso a transporte terrestre, lacustre o aéreo:

- Supervisión visual del estado de limpieza del transporte.
- Supervisión visual del estado de salud del piloto y del uso de mascarilla y desinfección de manos.
- Presentación de piloto.
- Informar sobre las buenas prácticas de limpieza y desinfección del transporte.
- Utilizar el 50% de la capacidad del transporte como máximo o lo que disponga el Ministerio de Salud.
- Distribuir a las personas dentro del transporte velando por el máximo distanciamiento posible.
- Contar con una lista de pasajeros con datos personales y riesgos, para tener un documento de registro en caso de una emergencia.

Observación: Leer Guía de Buenas Prácticas para la Prevención del COVID-19 y otras Infecciones para Transporte Turístico.

Ingreso al Hotel:

- Velar que las buenas prácticas y/o protocolos de los hoteles se cumplan.

Salida del Hotel:

- Toma de temperatura al salir del hotel antes de ingreso al transporte.
- Desinfección de maletas antes de ingresarlas al vehículo con atomizador de alcohol con porcentaje sugerido por el Ministerio de Salud.

Observación: Leer Guía de Buenas Prácticas para la Prevención del COVID-19 y otras Infecciones para Establecimientos de Hospedaje.

Visitación de atractivo turístico:

- Previo a la llegada de los atractivos turísticos el guía debe coordinarse con los proveedores con el fin de evitar aglomeraciones a la llegada de los grupos.
- Determinar cómo se va a realizar la visita y cumplir con las normas establecidas en cada atractivo a visitar (museo, área protegida, parque o sitio arqueológico, restaurante, etc.).
- Respetar la determinación de ocupación sugerida del 50% de su capacidad de aforo.
- Elaborar recorridos que eviten el cruce con otros grupos, siempre que sea posible, coordinándose en todo momento con otros guías.
- Evitar espacios reducidos.
- Velar por el distanciamiento físico en cada actividad.
- Velar que las buenas prácticas y/o protocolos de los atractivos se cumplan con el visitante.
- Proporcionar al turista en todo momento alcohol gel para desinfección de manos.
- No exponer al turista en áreas vulnerables con aglomeración de personas.
- No exponer al turista en visitar lugares que no tienen buenas prácticas de limpieza y desinfección.
- Siempre que sea posible, se recomienda establecer un único punto de carga y descarga del vehículo en los sitios con menor volumen de personas.
- Los recorridos a pie y los sitios que requieren una parada para su explicación deben realizarse en espacios abiertos y/o amplios, respetando el distanciamiento.
- Se debe evitar el reparto de material impreso, de no ser posible los mismos deberán estar plastificados y ser de fácil limpieza y desinfección o de un solo uso.
- Desinfectar el equipamiento a utilizar en la actividad: Chalecos salvavidas, arnés, poleas, cuerdas, binoculares, lámparas, cascos, bicicletas, balsas, remos, tubos de agua, bastones para caminar, tiendas de campaña, etc.
- Utilizar una funda desechable en los micrófonos a utilizar.
- Si es necesario pernoctar, el guía debe contar con una habitación individual, no compartir con el piloto.

Observación: Leer Guía de Buenas Prácticas para la Prevención del COVID-19 y otras

Infecciones para Restaurantes y Atractivos Turísticos.

Llevar una Bitácora:

- Anotar cada actividad del tour por día y horario especifico
- Anotar las personas de interacción del turista en cada actividad
- Llevar el control de temperatura del turista diaria
- Archivar la bitácora por el período de 30 días

Tener a mano:

Los servicios de salud disponibles para los turistas que requieran atención médica, teniendo disponible los números telefónicos, las direcciones y los medios de transportes que podrían prestar el servicio de emergencia.

(Ver anexo No. 6)

"Es importante brindar apoyo al turista en todo momento"

Monitoreo del turista:

- Llenado del documento "Declaración de estado de salud de pasajero".
- Toma de temperatura diaria.
- Uso de mascarilla en todo momento.
- Lavado de manos constantemente.
- Uso de guantes desechables.
- Desinfección de su equipaje y compras.
- Observar con las personas que interactúa durante su estadía.
- Observación de síntomas:
    - Dolor de garganta.
    - Fiebre y escalofrío.
    - Tos y estornudos.
    - Malestar general.
    - Dificultad para respirar.
- Otros síntomas no muy frecuentes:

  - Congestión nasal.
  - Dolor de cabeza.
  - Conjuntivitis.
  - Diarrea.
  - Pérdida del gusto o el olfato.
  - Erupciones cutáneas.
  - Cambios de color en los dedeos de las manos o los pies.
- Los síntomas se pueden presentar en un período de 2 a 14 días posteriores al contacto con el virus.

<u>En caso de sospecha:</u>

- Llamar al Centro de Salud, sugerido por el Ministerio de Salud Pública.
- Proporcionar todos los datos del turista y las personas con quien tuvo contacto inclusive el del Guía de turistas.
- Proporcionar los datos de la bitácora.
- Proporcionar toda la información que el Ministerio de Salud Pública requiera.

“VELAR POR QUE TODA LA CADENA DE VALOR TURÍSTICA CUMPLA CON BUENAS PRÁCTICAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN”

VII. GLOSARIO

Alcohol etílico o etanol: El etanol es un tipo de compuesto químico, conocido popularmente como alcohol etílico, el cual en una situación de presión y de temperatura normal, se caracteriza por ser un líquido incoloro e inflamable en un punto de ebullición de 78° C.

Atractivo turístico: es un sitio o un hecho que genera interés entre los viajeros**.**

COVID-19: Enfermedad infecciosa causada por el coronavirus, los cuales causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS).

Desinfección: Es un proceso que elimina los microorganismos patógenos, con la excepción de las endosporas bacterianas, de los objetos inanimados. Se lleva a cabo con líquidos químicos.

Desinfectantes: Al igual que los germicidas, destruyen diferentes gérmenes, pero a diferencia de ellos, éstos sólo se aplican a objetos inanimados. Además de su actividad, se debe revisar en detalle la compatibilidad con los equipos y para ello es importante conocer las recomendaciones de sus fabricantes. Para su elección también se deben tener en cuenta la toxicidad, el olor, la compatibilidad con otros compuestos y su posible efecto residual.

Equipo de protección personal: Cualquier equipo destinado a ser llevado o sujetado por el trabajador para que lo proteja de uno o más riesgos que puedan amenazar su seguridad y/o su salud, así como cualquier complemento destinado al mismo fin.

Guía de turismo: Es aquel individuo que se dedica a orientar a un grupo de personas en un entorno de turismo, mostrándole aquellos lugares más destacados del espacio que están visitando. Es un sujeto que trabaja como acompañante de los turistas y que está capacitado para informar a los viajeros sobre los hechos más relevantes de una ciudad, un museo, un edificio histórico o cualquier otro atractivo.

Limpieza: Es la remoción de todos los materiales extraños (residuos, sangre, proteínas, etc.) que se adhiere a los diferentes objetos. Se realiza con agua y detergentes. Siempre debe preceder a los procesos de desinfección y esterilización. Es altamente efectiva para

remover microorganismos.

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social -MSPAS-: Es el encargado de formular las políticas y hacer cumplir el régimen jurídico relativo a la salud preventiva y curativa y a las acciones de protección, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud física y mental de los habitantes del país y a la preservación higiénica de medio ambiente; a la orientación y coordinación de la cooperación técnica y financiera en salud y a velar por el cumplimiento de los tratados y convenios internacionales relacionados con la salud en casos de emergencias por epidemias y desastres naturales.

Operadoras de turismo: Empresa que ofrece productos o servicios turísticos, generalmente contratados por la misma empresa, e integrados por más de uno de los siguientes ítems: transporte, alojamiento, traslados, excursiones, etc.

Prevención: En salud implica trabajar en la modificación de hábitos o conductas que contribuyen a estar sano, además de la detección precoz de enfermedades.

Protocolo: Un documento o una normativa que establece cómo se debe actuar en ciertos procedimientos.

Proveedores: Empresas que prestan servicios al guía de turista para la prestación del servicio.

Riesgo: Es la probabilidad de ocurrencia de la transmisión de infecciones en un grupo de personas sean clientes o personal, en un periodo de tiempo y en un lugar determinado.

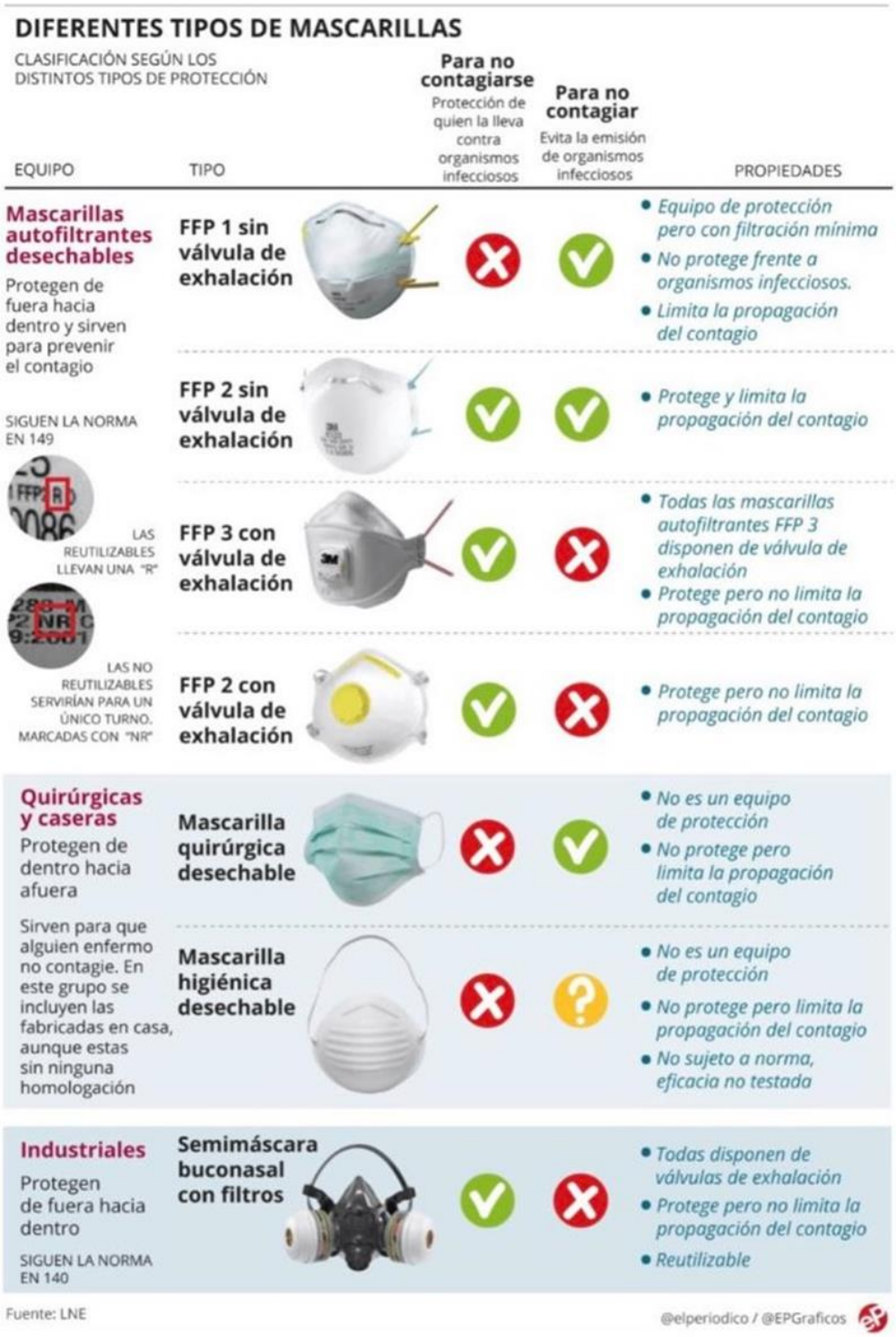
Turista: Persona que visita o recorre un país o lugar por placer.

Visitante: Para efectos estadísticos de la actividad turística se entiende por aquella persona que se desplaza a un lugar distinto al de su lugar habitual de residencia por un período inferior a 12 meses.

VIII. ANEXOS

Anexo No. 1. Síntomas coronavirus

Anexo No. 2. Tipo de mascarillas



Anexo No. 3. Tipos de guantes

Guantes de polietileno	Guantes de látex	Guantes de nitrilo	Guante de vinilo
Los guantes de polietileno se fabrican a partir de polímeros sintéticos de polietileno y se crean por la polimerización del etileno. Son idóneos para aquellas situaciones en las que sea necesario cambiar a menudo de guantes, ofrecen una protección de barrera y una resistencia química pobre, pero son una solución económica para áreas de manejo de alimentos.	Los guantes de látex están hechos con material natural y son los más utilizados en el ámbito sanitario porqué son, sin duda, los más sensibles. Además, son bastante resistentes. La única desventaja es que son más alérgenos que los demás tipos de guante Se ajusta perfectamente a la forma de la mano para disminuir la fatiga durante largos períodos	Los guantes de nitrilo están hechos de caucho sintético y es una alternativa ideal en caso de alergia al guante de látex. Además, son bastante sensibles y por ello también son muy utilizados en el ámbito sanitario. El nitrilo, además, se caracteriza por su alta resistencia a la perforación.	El guante de vinilo es una de las opciones más económicas del mercado. Se aconseja un uso de corta duración, y para tareas de bajo riesgo. Su sensibilidad es baja pero bastante alérgeno. Aun así, es un guante altamente resistente.

Anexo No. 4. Lavado y desinfectado de manos

Fuente: Organización Mundial de la Salud

Fuente: Organización Mundial de la Salud

Anexo No. 5. Ejemplo de Declaración de Salud del Pasajero

DECLARACION DE SALUD DEL PASAJERO

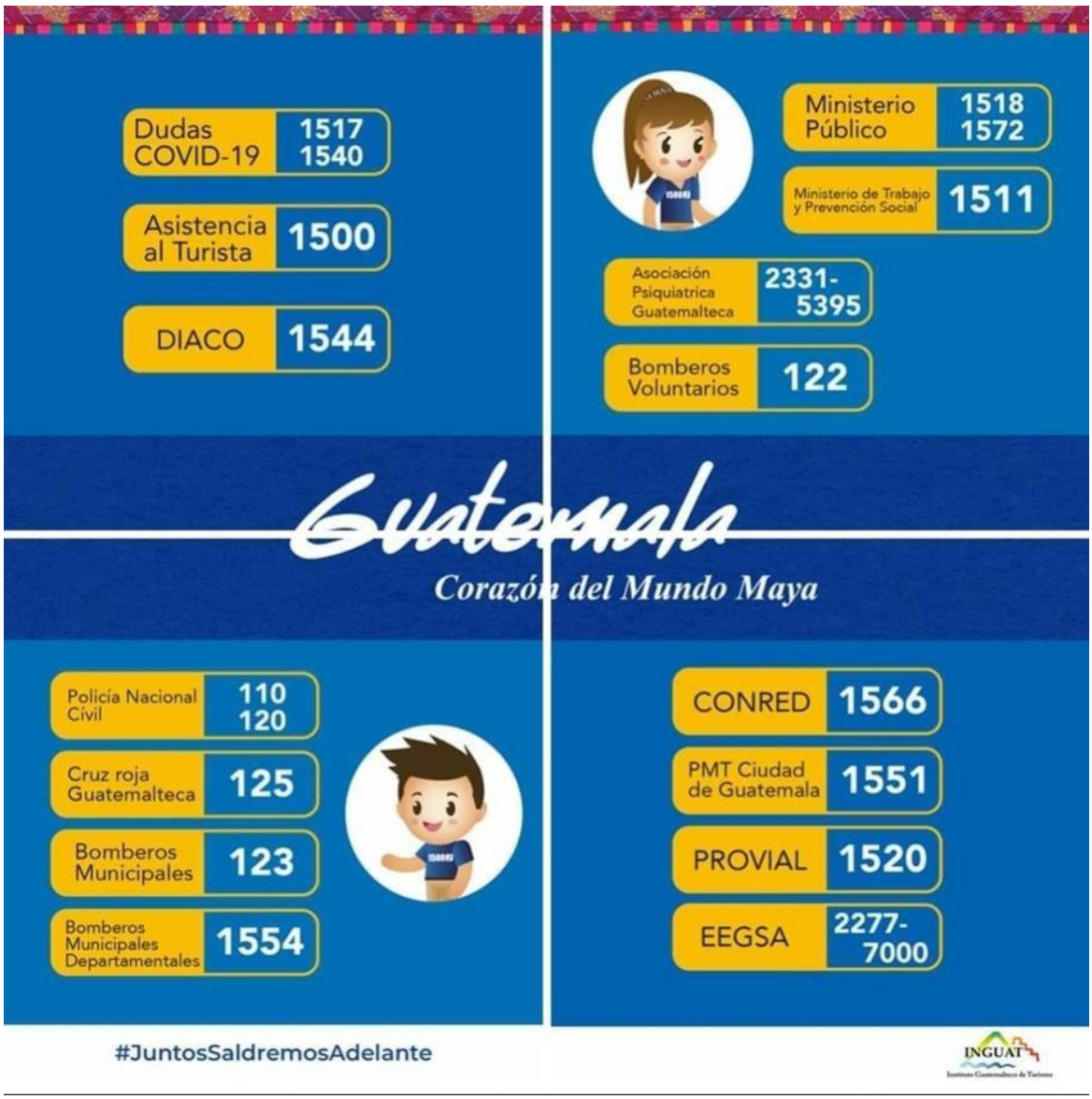
NOMBRES Y APELLIDOS-NAME AND SURNAME: _____
No. DE PASAPORTE- No PASSPORT: _____
MAIL: _____
TELÉFONO DE CONTACTO-TELEPHONE CONTACT: _____
FECHA DE LLEGADA A GUATEMALA- DATE OF ARRIVAL TO GUATEMALA: _____
PROCEDENCIA-ORIGIN: _____

Ciudades que visitó los últimos 14 días- Cities you have visited during the last 14 days: _____
_____
Medio de transporte utilizado-Mean of transport used: _____
_____
Enfermedades preexistentes-Pre-existing diseases:
Diabetes _____
Enfermedades Respiratorias Crónicas- Chronic respiratory diasease ___
Inmunodeprimidos-Immunosuppressed ____
Paciente oncológico-cáncer _____
Otros-Or others _____
Actualmente presenta algún síntoma-Currently have any symptoms:
Si-Yes ____
No-No ____
Cuáles-Wich: _____
(Tos, fiebre, dolor de garganta, problema respiratorio-Cough, fever, sore thoroat, breathing problems) _____
_____
Tiene seguro de viajero-Have traveler insurance:
Si-Yes ____
No-No ____
Nombre y número del seguro-Name and number of insurance: _____
_____
Declaro que ante la presencia de síntomas (fiebre o síntomas respiratorios), comunicaré-Declare that in presence of symptms (fever or respiratory symptoms), I will communicate

Firma del pasajero-Passenger's signature: _____

Ante cualquier inquietud llamar al Ministerio de Salud Pública al 2444-7474

Anexo No. 6. Directorio de emergencia



IX. DOCUMENTOS Y PAGINAS WEB DE REFERENCIA

1. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala

   https://www.mspas.gob.gt/index.php/noticias/covid-19/coronavirus-2019-ncov

2. La gestión de los viajeros enfermos en los puntos de entrada –aeropuertos, puertos y pasos fronterizos terrestres internacionales– en el contexto del brote de COVID-19, Organización Mundial de la Salud

   https://fundacionio.com/wp-content/uploads/2020/03/WHO-2019-nCoV-POEmgmt-2020.1-spa.pdf

3. Covid-19 Guía de buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico, Ministerio de Sanidad, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, Gobierno de España

   https://www.mincotur.gob.es/es-es/gabineteprensa/notasprensa/2020/documents/nueva%20gu%C3%ADa%20de%20buenas%20pr%C3%A1cticas%20covid-19.pdf

4. Covid-19 Guía de buenas prácticas para el sector turístico y deportivo, Ministerio de Turismo y Deportes, Gobierno de Salta

   http://turismosalta.gov.ar/images/uploads/guia_de_buenas_practicas_para_el_sector_turistico_y_deportivo_-_covid-19.pdf

5. Protocolo de actuación para minimizar la transmisión de covid-19 en el sector turismo, Subsecretaría de Turismo SERNATUR, Gobierno de Chile

   https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2020/03/7-PROTOCOLOCO-CORONAVIRUS-1.pdf