



Protocolos de Bioseguridad COVID 19 Guatemala, 2020

Para Mayaexotic Travel son premisas fundamentales la seguridad, la salud y el bienestar de nuestros trabajadores, nuestros clientes y nuestros proveedores.

La actualización del nuestro Plan de Prevención orientado a la tour operación, incluyendo “mitigación y atención de casos Covid-19”, así como la implementación de nuestros protocolos de bioseguridad y de seguridad turística, expresan nuestro compromiso, responsabilidad y cumplimiento de las regulaciones y normas publicadas por las entidades de gobierno orientadas al control de la pandemia en Guatemala.

Su aplicación enfatiza medidas de mitigación y prevención ante la crisis generada por la pandemia del Covid-19 u otros agentes contagiosos, y los protocolos que nos permiten entrar a la nueva normalidad, a manera de una directriz para el establecimiento interno de medidas de prevención.

Los protocolos son documentos vivos. Tienen un carácter de aplicación amplia que responde la presencia del Covid-19 como un riesgo a la salud y a la vida. Establecen claramente las medidas indicadas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) y el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, las cuales tienen carácter de obligatoriedad. Estas podrán levantarse cuando este agente contagioso ya no sea una amenaza, y lo confirmen las autoridades pertinentes.

Mayaexotic Travel es una Tour Operadora asociada a Cámara de Turismo de Guatemala –CAMTUR-, y como tal suscribe los Protocolos de Bioseguridad para el Sector Turístico de Guatemala, cuya primera edición Guatemala Julio 2020 presentamos a continuación.

*Sandra Muralles
Gerente General
Mayaexotic Travel*



PROTOCOS DE BIOSEGURIDAD

PARA EL SECTOR TURÍSTICO DE GUATEMALA



AVALADOS POR:



MINISTERIO DE
SALUD PÚBLICA Y
ASISTENCIA SOCIAL



Protocolos de Bioseguridad para el Sector Turístico
Primera edición. Julio, 2020

El presente documento ha sido preparado por la Cámara de Turismo de Guatemala y el Comité Académico de Turismo (COMATUR-GT) con el apoyo de asociaciones, filiales, gremiales y empresarios del sector turístico de todo el país quienes aportaron su experiencia, tiempo y esfuerzo.

Los presentes protocolos han sido revisados y cuentan con la asistencia y aval médico del Consejo Médico de la Ciudad de Guatemala (COMED) y de la Municipalidad de Guatemala.

P R O T O C O L O S D E
BIOSEGURIDAD
PARA EL SECTOR TURÍSTICO DE GUATEMALA

CON EL APOYO DE:



INTRODUCCIÓN

El 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el actuar del brote de enfermedad por coronavirus COVID-19 como una pandemia. La OMS enfatizó que la pandemia es una emergencia sanitaria y social mundial, que requiere una acción efectiva e inmediata de los gobiernos, las personas y las empresas.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) recalca la obligación de velar por el bienestar de las personas en todo momento e indica que la contención de la pandemia de COVID-19 es la máxima prioridad. El sector de los viajes y el turismo se ha comprometido a apoyar todas las medidas adoptadas para frenar el brote y mitigar los efectos en la vida de las personas (Organización Mundial de Turismo, 2020)

Para lograr esa resiliencia, el sector debe de tomar las medidas necesarias, desde la prevención, la planificación y la atención a riesgos, además de gestionar una operación turística de calidad. El establecer protocolos de actuación ante emergencias y situaciones adversas, que prioricen la seguridad de las personas se vuelve una necesidad imperante para la industria del turismo.

El Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025 indica que la seguridad es uno de los criterios principales para la selección de un destino turístico de negocios y vacaciones. La seguridad turística, y particularmente la bioseguridad de los viajeros, se volverá un criterio clave para dicha selección para viajeros nacionales e internacionales; los nuevos mercados turísticos buscarán destinos que demuestren ser responsables en la implementación de medidas de prevención de contagio de COVID-19.

Para mantener y mejorar la competitividad de Guatemala como destino turístico, estas medidas se vuelven imperativas para la reactivación y recuperación del turismo.

La Cámara de Turismo de Guatemala de la mano de la academia representada en el Comité Académico de Turismo (COMATUR-GT) ha preparado el documento PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD PARA EL SECTOR TURÍSTICO DE GUATEMALA como un esfuerzo que busca la reactivación responsable del sector turístico brindando lineamientos documentados, apegados a directrices internacionales, a la legislación local y consensuados con el fin de regresar la confianza del consumidor final local y extranjero y salvaguardar la salud de los colaboradores y comunidades anfitrionas.

El establecimiento de protocolos de bioseguridad y de seguridad turística por parte de cada proveedor de servicios turísticos, es una muestra de compromiso, responsabilidad, planificación y de atención a la calidad y sostenibilidad de los productos y servicios turísticos ofrecidos y reafirma el compromiso institucional de la Cámara de Turismo de Guatemala con el desarrollo responsable del turismo y con los principios éticos para el sector privado derivados de nuestra adhesión al Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT.

ALCANCE

Se entiende por “Protocolo” un documento o una normativa que establece cómo se debe actuar en ciertos procedimientos. Es una herramienta de planificación y operación que define pasos y mecanismos precisos de comportamiento que permitan lograr un objetivo trazado. En este caso, los lineamientos generados se enfocan en la BIOSEGURIDAD de las personas involucradas en turismo (viajeros, colaboradores del sector y sus propios proveedores de productos y servicio turísticos).

Los presentes protocolos tienen un carácter de aplicación amplia: sirven de base para que las empresas proveedoras de servicios turísticos y los actores vinculados a la cadena de valor del turismo puedan establecer sus propios protocolos internos, añadiendo valores agregados.

Aunque la aplicación inmediata de estos protocolos está diseñada para atender la situación de reactivación del turismo posterior a la pandemia por COVID-19, la vigencia de los protocolos es mayor, como guía o directriz para el establecimiento interno de medidas de prevención de contagio por COVID-19 u otros agentes contagiosos. Se menciona en estos documentos las acciones inmediatas y relevantes a la prevención y atención de contagios por COVID-19.

Estas recomendaciones tienen vigencia mientras estamos bajo el riesgo de esta pandemia, y se deben de seguir con carácter de obligatoriedad las medidas indicadas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS). Las medidas estrictas de distanciamiento físico y uso de equipo de protección personal, puede levantarse cuando este agente contagioso ya no sea una amenaza, y lo confirmen las autoridades pertinentes.

PARTE 1:

PROTOCOLOS GENERALES PARA TODO EL SECTOR TURÍSTICO

Protocolo de bioseguridad personal

Equipo de Protección Personal (EPP)

Conforme a lo establecido por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala (MSPAS), para el equipo de protección personal ante COVID-19, se recomienda utilizar insumos desechables, o que puedan desinfectarse después del uso, conforme a las instrucciones y recomendaciones del fabricante (Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, 2020).

El Equipo Protector Personal debe de constar de:

- Una mascarilla de tela o mascarilla reutilizable.
- En caso se utilice pantalla protectora y mascarilla reutilizable, deberá lavarse o desinfectarse adecuadamente tras cada uso.
- Los guantes, gafas protectoras o pantalla protectora son de uso opcional, siempre y cuando aplique a su área de trabajo.

Además de este equipo básico, ciertos comportamientos son obligatorios durante el tiempo de prevención de contagios por COVID-19 u otros agentes contagiosos:

- Distanciamiento físico mínimo 1.5 metros entre cada persona.
- En dado caso no sea posible el distanciamiento físico de 1.50 metros, se deberá contar con barreras físicas.
- No se permite contacto físico entre personas, a menos que sean del mismo núcleo de convivencia.

Medidas preventivas para evitar transmisión de agentes contagiosos (como COVID19)

- Lavado de manos frecuente con agua y jabón. Lavado correcto: debe durar de 20 – 30 segundos; se deben frotar la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa. Posteriormente, se frotran las palmas de las manos entre si, con los dedos entrelazados. Se deben frotar el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, frotándose los dedos; se debe frotar con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa. Se

debe frotar la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa. Una vez secas, las manos son seguras.

(Organización Panamericana de la Salud, 2020)



- Como alternativa para desinfectar las manos en caso no se tenga jabón antibacterial, se puede utilizar alcohol en gel (mayor al 60% de alcohol) o ceniza (polvo que queda como residuo de una combustión).
- Personas que están en contacto con fuego (como en una cocina), no deben utilizar alcohol en gel para desinfectarse dentro de la cocina para evitar quemaduras.
- Cubrir la boca y nariz con pañuelo desechable al toser y estornudar, en su defecto sobre la parte anterior al codo
- Evitar tocar los ojos, nariz y boca, todo el tiempo.
- Si presenta síntomas de afección respiratoria: utilice mascarilla para evitar la propagación, quédese en casa y reduzca el contacto con otras personas.
- Posterior a cubrir la boca y la nariz con un pañuelo; tire el pañuelo inmediatamente y lávese las manos con un desinfectante de manos a base de alcohol, o con agua y jabón antibacterial.
- Desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (gafas, móviles, micrófonos, etc.) con agua y jabón antibacterial y, si no es posible, con una solución hidroalcohólica. Para la

desinfección de equipos de trabajo electrónicos procede utilizar productos desinfectantes aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes.



Fuente: (Organización Panamericana de la Salud, 2020)

Se recomienda que, siempre que sea posible, se de continuidad al teletrabajo para aquellos trabajadores que puedan realizar su actividad laboral a distancia. Las empresas pueden elaborar sus propios protocolos de reincorporación presencial a la actividad laboral, siempre de acuerdo con la normativa laboral y de prevención de riesgos laborales, que deberán incluir recomendaciones sobre el uso de los equipos de protección adecuados al nivel de riesgo, la descripción de las medidas de seguridad a aplicar, la regulación de la vuelta al trabajo con horario escalonado para el personal, así como el balance de la vida laboral y familiar.

Protocolos de bioseguridad en el área de trabajo

Para evitar la propagación de agentes contagiosos como COVID-19, se debe implementar las siguientes acciones en el área de trabajo de personas que comparten el mismo espacio laboral:

- Se debe implementar un método de medición de temperatura para cada persona que ingrese al establecimiento (termómetro digital, infrarrojo o cámaras de temperatura corporal) y anotar el registro. Si presenta temperatura corporal mayor a 37.5 grados Celsius proceder con el protocolo de personas que presenten síntomas (descrito posteriormente).

- Se recomienda implementar un sistema de tamizaje de empleados al inicio de la jornada que evalúe síntomas del Covid-19 (Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 2020) (Ver Anexo 6)
- El uso de mascarilla tela o mascarilla reutilizable es obligatorio en todo momento, salvo al ingerir alimentos
- Mantener distanciamiento físico de 1.50 mt entre personas en cualquier área o en dado caso no sea posible el distanciamiento físico de 1.50 metros, se deberá contar con barreras físicas.
- Señalizar el centro de trabajo con relación al distanciamiento físico al formar filas o áreas de espera.
- Disponer de estaciones de limpieza de manos apropiada (lavabos con jabón antibacterial o gel alcohol mayor al 60%), especialmente en áreas de atención al público, baños y vestidores.
- En las áreas de atención al público, se debe contar con barreras físicas o proporcionar pantallas protectoras al trabajador, que aislen tanto al usuario o consumidor como a la persona que presta el servicio siempre haciendo uso de la mascarilla de tela o reutilizable.
- Es recomendable la limpieza de calzado en una alfombra o área de desinfección, (pediluvio) o con atomizador y un paño seco limpio, cada vez que se ingrese al área de trabajo, sobre todo si hay un paso frecuente de clientes o proveedores de servicios.
- Desinfectar áreas y superficies frecuentemente de acuerdo al uso de cada área con cloro o Hipoclorito de sodio. Las áreas que requieren de mayor atención: picaportes, pasamanos, pisos, superficie de mesas de trabajo, computadoras, teléfonos, radios, manecillas de puertas y demás áreas de contacto físico.
- Servicio sanitario: se debe realizar una limpieza y desinfección más frecuente de acuerdo al uso del área. Establecer una lista de pasos para que se realice siempre de la misma forma.
- Tirar cualquier desecho de higiene personal –especialmente, los pañuelos desechables- de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados. Se recomienda colocar bolsas plásticas en las papeleras para mejor manejo.
- Establecer un área específica y temporal de aislamiento físico, con el objeto de realizar los procedimientos sanitarios que correspondan para aquellos casos sospechosos. El área de aislamiento será desinfectada inmediatamente después de egresar el trabajador con síntomas.
- Se recomienda que el área de aislamiento, sea un lugar de poco tránsito de personas, con puerta, pisos, paredes y equipo de material lavable o de fácil desinfección.
- En caso de contar con elevadores dentro del centro de trabajo, se deben señalar conforme a los espacios que se pueden utilizar para respetar el distanciamiento físico.
- Para personas que utilizan transporte público deben cambiarse de ropa al llegar a la oficina o al área de trabajo.

Químicos y materiales para desinfección de superficies

Existen diversas marcas comerciales de productos de limpieza. Se mencionan los contenidos químicos en esta lista y se deja a criterio de cada persona o empresa escoger la marca que prefiera.

- Amonio cuaternario – Solución de 20 ml por litro de agua (verificar la ficha técnica del producto o productos similares)
- Hipoclorito de Sodio – Solución de 5% por litro de agua (dura 1 hora)
- Limpiador de superficies
- Aerosol desinfectante
- Guantes de limpieza industriales
- Protectores faciales o lentes protectores
- Paños de limpieza
- Jabón en polvo
- Atomizadores
- Bolsa de desechos para guantes y mascarillas

Establecer Comité y Protocolo de Bioseguridad

Todos los proveedores de servicios turístico deben de tener su propio PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD. Las acciones y recomendaciones mencionadas en este apartado le ayudarán a definir su propio protocolo de empresa para resguardar la salud de sus colaboradores, de sus clientes y de la comunidad con la que colabora.

Definir un Comité De Bioseguridad en su empresa:

- Se requiere de Comité de Bioseguridad y una persona responsable de la supervisión de la Bioseguridad en la empresa. El Comité de Bioseguridad deberá trabajar en conjunto con la Gerencia Operativa.
- Clasificar a los trabajadores por nivel de riesgo de exposición.
- Responsable de verificar el uso adecuado y correcto del equipo de protección personal en el centro de trabajo.
- Impedir el ingreso del personal al centro de trabajo que no utilice la mascarilla de tela o mascarilla reutilizable.
- Mantener actualizado el registro con los números de contacto de los familiares del personal y clientes en caso se presente una emergencia.
- Elaborar un plan de prevención de riesgos laborales o plan de salud y seguridad ocupacional, que incluya una sección sobre pandemias. De acuerdo a las regulaciones vigente el plan debe ser autorizado y resuelto en un plazo no mayor a un mes calendario por el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social o la Sección de Seguridad e Higiene del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. El plan debe incluir metodología y cronograma de capacitaciones al personal.
- Debe definir un protocolo específico para el manejo del Adulto Mayor, niños y grupo de personas vulnerables (personas con enfermedades crónicas como:

diabetes, cardiovasculares, renales, trastornos mentales y respiratorias). ○ Debe atender al resultado de la evaluación de riesgos de cada puesto de trabajo, que determinará la obligatoriedad o no de utilizar adicional al equipo de protección personal la pantalla protectora, guantes o gafas protectoras y las características de estos en función de la tarea a desarrollar (por ejemplo: higiénica, quirúrgica), así como el tiempo de uso de acuerdo a sus características. ○ Debe comunicar y capacitar a todo el personal de la empresa y personal operativo contratado, así como los proveedores de servicios de la cadena de valor de las operaciones de la empresa, las políticas de la empresa en términos de bioseguridad, así como el resto de requisitos para la operación turística. ○ Debe implementar políticas de ausentismo por enfermedad, que incluyan un registro de fechas, sus causas y período de ausencia. ○ Es responsable de velar por el cumplimiento y aplicación de los protocolos de bioseguridad, de higiene y seguridad ocupacional de acuerdo a los requisitos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social - MSPAS. ○ Calendarizar horarios específicos para el uso del comedor, con el objeto de respetar el distanciamiento físico establecido. ○ Debe establecer una política interna para asegurar el transporte de casos sospechosos de COVID-19 en el centro de trabajo conforme a las directrices de la autoridad rectora en salud.

○ Debe establecer política interna para proceder al cierre por 24 horas, de las áreas que el caso sospechoso de estar enfermo haya utilizado y su reapertura, posterior a la desinfección de conformidad con lo establecido por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS). ○ Responsable de reportar al Distrito de Salud Pública, cualquier caso sospechoso de COVID-19 que se identifique en el centro de trabajo. ○ Responsable de reportar a la Dirección General de Previsión Social de Ministerio de Trabajo y Previsión Social, cualquier caso confirmado de COVID-19 que se identifique en el centro de trabajo. Capacitación de personal:

○ Todo el personal debe de mantenerse informado y capacitado en cuanto al plan de manejo de crisis, los procedimientos para desinfección, y demás protocolos de bioseguridad de la empresa durante su operación y en cada etapa de la misma. ○ Cada empresa debe de tener un programa de capacitación y actualización en servicio con su debido registro para su personal de planta y para personal y proveedores sub-contratados (guías de turismo, pilotos, otros).

Protocolo para atención de proveedores

Los proveedores de mercaderías y servicios deben seguir sistemas seguros de trabajo y también contar con sistemas para prevenir la propagación de COVID-19 desde sus propias empresas.

- Establecer un protocolo para la recepción de productos e insumos que contenga los horarios, espacios y medidas de prevención, uso del equipo de protección personal, lavado de manos previo y posterior a realizar la actividad y al tener contacto con los proveedores contratados.
- Atender a los proveedores uno a la vez con un distanciamiento físico de 1.5 metros. En dado caso no se pueda cumplir, utilizar barreras físicas.

- Solicitar la desinfección de suela de calzado y equipo utilizado antes de ingresar al establecimiento.
- Llevar el control con datos mínimos como nombre completo, teléfono y correo electrónico de los proveedores que ingresen al establecimiento, así como la medición de temperatura para cada persona que ingrese al establecimiento (termómetro digital, infrarrojo o cámaras de temperatura corporal) y llevar registro.
- Solicitar a los proveedores el uso obligatorio de mascarillas.
- Solicitar desinfectar sus manos con alcohol en gel a la entrada del establecimiento.
- Se recomienda contar con un listado de proveedores con evidencia que cumplen las medidas de prevención contra el contagio de COVID-19 para garantizar que los productos e insumos están libres de contaminación.
- Se recomienda verificar que los proveedores a contratar implementen medidas preventivas para evitar el contagio de COVID-19 como el uso de equipo de protección personal y que únicamente se dirijan a las áreas establecidas.
- Si no se cuenta con proveedores específicos y las compras se hacen en un lugar de expendio colectivo como por ejemplo: mercados, supermercados, etc. deberán tomarse las medidas necesarias para prevenir la contaminación durante la compra y una vez en el establecimiento:
 - Uso de mascarilla y guantes al momento de hacer las compras.
 - Desinfección de las compras una vez que lleguen al establecimiento
 - Cambio de vestimenta y desinfección de calzado una vez que se ingrese al establecimiento.
- Limpiar y desinfectar los mostradores antes de iniciar las actividades, posterior a recibir a un proveedor y al finalizar las actividades, así como todos los elementos que se utilizaron.
- Limpiar y desinfectar de acuerdo al tránsito de personas frecuentemente el piso y las superficies de contacto del área de recepción de productos como manijas de las puertas, pasamanos, etc.

Protocolo de atención a personas que presenten síntomas

En todo momento, estar atentos a los síntomas relacionados a infección por COVID-19 u otras infecciones similares.

Los síntomas que deben de llamar más la atención son los siguiente: fiebre (arriba de 37.5 grados centígrados), tos seca, dolor de cuerpo, pérdida de sentido del gusto y del olfato que son comunes a infección por COVID-19. Si presenta otros síntomas, siempre es recomendable que visite un médico para identificar la fuente y recibir el tratamiento correspondiente.

Si una persona, ya sea colaborador, viajero o cliente, presenta los síntomas mencionados, debe llevarse inmediatamente al área de aislamiento y debe ser atendido por personal de salud autorizado. Si está en

un hotel, debe de quedarse en aislamiento en su habitación hasta que pueda ser atendido por personal de salud, y trasladado a las instalaciones que le indiquen.

Si la persona es diagnosticada positiva para la infección (ej. COVID-19), se debe de dar seguimiento a todas las personas con las que tuvo contacto para advertirles de la posibilidad de contagio, y enviarlos a cuarentena preventiva en sus casas. De ser posible deberían de hacerse el examen de diagnóstico de la infección.

- El 80% de los casos presentan síntomas leves y el período de incubación es de 2-14 días. El 50% de los casos comienza a presentar síntomas a los 5 días desde el contagio.
- Si una persona trabajadora presenta síntomas compatibles con la enfermedad, se contactará de inmediato a los teléfonos habilitados para el efecto. Asimismo, lo pondrá en conocimiento de la empresa.
- Si la sintomatología se iniciara en el puesto de trabajo, pondrá esta situación en conocimiento con su responsable inmediato. Por su parte, el establecimiento procederá a su notificación al servicio de prevención, para que éste adopte las medidas oportunas y cumpla con los requisitos de notificación que establece el MSPAS.
- Por parte de la empresa, se debe elaborar y aplicar un protocolo de actuación en caso de detección de posibles personas infectadas o de personas que hayan estado en contacto con las primeras.



- Si alguna persona trabajadora correspondiese al perfil de “persona de riesgo” según las recomendaciones del Ministerio de Salud, ya sea por embarazo, patologías crónicas previas o edad, se procederá a la revisión de su puesto de trabajo por el servicio de prevención, para considerar la conveniencia o no de recomendar su “aislamiento preventivo” en caso de no poder realizar sus labores por teletrabajo.

(Colegio de Psicólogos de Guatemala - Comisión de Intervención en Crisis y Apoyo Psicosocial, 2020)

PARTE 2:

- Desinfección de todo el material, accesorios y/o implementos utilizados durante el evento antes de almacenamiento y su próximo uso
- Desinfección y limpieza en el lugar de eventos de todas las áreas que hayan sido utilizadas
- Invitados y personal:
- Recolectar listado de invitados y todo el personal que asistieron al evento y estuvieron en contacto para asegurar su información si es necesario por posible contagio.
- Manejo de residuos:
- Cada empresa o en su defecto la Empresa de Bioseguridad debe hacerse cargo de depositar y deshacerse de los residuos de la forma adecuada según los protocolos vigentes.

PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD PARA TOUR OPERADORES, AGENCIAS DE VIAJES, MAYORISTAS, TRANSPORTISTAS Y GUÍAS DE TURISTAS

PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD PARA TOUR OPERADORES, AGENCIAS DE VIAJES, MAYORISTAS, TRANSPORTISTAS Y GUÍAS DE TURISTAS

Medidas a tomar durante el proceso de venta al cliente

La venta anticipada será un factor importante para determinar que el tour operador tenga la información completa de los participantes, así como la necesidad que los tour operadores informen de las condiciones del viaje, las cuales incluirán las indicaciones de sanidad necesarias para participar, el aforo máximo en cada tour y los requerimientos de distanciamiento obligatorio en las giras y transporte.

- Al momento de realizarse la venta, el tour operador, agencia de viaje, guía de turista, transportista y mayorista deberá informar a su cliente que es necesario el pre registro de los pasajeros con su información personal completa, así como los datos de salud en forma específica (ver ANEXO 5 como ejemplo de ficha médica de viajero)
- Para el efecto se solicitará que cada viajero que complete un formulario de manera voluntaria previo al inicio del viaje o tour.
- Todo el personal involucrado en la atención a los turistas, deberán pasar por el chequeo higiénico-sanitario para el desarrollo de su actividad previo a la atención de los turistas.

Planificación del tour

- Debe de cerciorarse, previo a iniciar la gira, que los destinos estén abiertos al público, revisará que los proveedores de alimentos en ruta, donde se realizan las paradas de confort, cuenten con medidas apropiadas de desinfección y protocolos de limpieza efectivos para evitar contagios.
- Elaborar recorridos de sentido único para evitar cruces de grupos siempre que se pueda (ciudades pequeñas, cascos históricos), coordinándose en todo caso con otros guías de turismo.
- Planificar el recorrido incluyendo solamente destinos que estén abiertos, revisar y respetar si hay una capacidad de carga definida, reservar con anterioridad el espacio para el grupo (si aplica). Coordinando con instituciones gubernamentales (centrales y municipales), si fuere posible.
- Evitar espacios reducidos y aglomerados: ermitas pequeñas, museos con aforo muy limitado, etc.

- Debe establecerse un número máximo de personas a las que se pueda ofrecer el servicio de manera segura. En caso de utilizar unidad de transporte propia para traslado de turistas (siempre contando con la respectiva licencia) se atenderá a la normativa vigente en cada momento.
- Previo a la inspección del 360° se debe de contar con una lista de cotejo de los protocolos establecidos, para cerciorarse que el piloto de transporte turístico haya desinfectado correctamente la unidad a utilizar, como cumplir consigo mismo los protocolos de higiene y seguridad establecidos.
- Revisar y validar por escrito, en formato definido, que la temperatura corporal del piloto y del guía de turistas permanece dentro del rango establecido, en este punto el gerente de operaciones deberá verificar y validar de igual manera esta información. De tener aumentos de temperatura superior al máximo establecido deberán ser remitidos directamente al hospital correspondiente de acuerdo con el protocolo en casos de infección.

Durante el tour

Entre las medidas a adoptar incluidas en el plan de contingencia para el personal de los tour operadores, agencias de viajes, transportistas, guías de turistas y mayoristas el protocolo deberá contemplar las siguientes:

- Utilizar uniforme limpio el cual deberá cambiarlo diariamente, el proceso de lavado de cada uniforme según el protocolo de desinfección que indica el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social MSPAS.
- Si el guía de turistas o el piloto de transporte de turismo experimenta cualquier síntoma de la enfermedad, aún con carácter leve, debe abstenerse de prestar el servicio, antes, durante y después del tour. Se deberá proseguir con los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS). Los pilotos y guías evaluarán su temperatura y se llevará un registro para garantizar que el turista será manejado por personal inocuo. El registro de temperatura y salud de guía y piloto deberá enviarse al tour operador, agencia de viaje o mayorista.
- Implementar protocolo de bioseguridad individual
- El piloto de la unidad de transporte debe utilizar obligatoriamente la mascarilla y escudo facial durante todo el recorrido. La mascarilla que se utilice, desecharla de acuerdo a las instrucciones de fabricante y su vida útil.
- Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto a otros guías de turismo, a proveedores, así como a visitantes. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.

- Evitar compartir equipos de trabajo o dispositivos móviles, cremas, repelentes, con otros guías, pilotos o personas. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos (*walkies*, radio guías, teléfonos, paraguas, etc.), el guía de turismo debe establecer pautas enfocadas a la limpieza y desinfección, inmediatamente antes de compartirlo
- El guía de turistas es la persona que representa a la Tour Operadora o Agencia de Viajes, es el responsable del manejo de grupo que estará constituido por familias, amigos o turistas individuales, en su gran mayoría, durante el proceso de la reactivación turística. Comprometido más allá del deber, deberá revisar el programa o circuito que los turistas hayan adquirido y evaluar que este cumpla con lo contratado para el buen manejo de la higiene y seguridad como representante del país.
- El guía ha sido capacitado para trabajar aplicando las medidas establecidas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS). Implementa en todo momento el protocolo de bioseguridad individual y debe asegurarse que los pasajeros que atiende también lo implementen.
- Las unidades de transporte turístico deben estar limitadas al 50% de su capacidad para asegurar el distanciamiento físico dentro de la unidad mientras dure el estado de calamidad y hasta que lo requiera el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS).
- Mantener distanciamiento de 1.5 m entre personas, o separación por medio de barreras físicas o asientos.
- Por ningún motivo entrar en contacto físico con los pasajeros. Salvo en caso de una emergencia donde sea ineludible socorrerlo. Esta recomendación es tanto para guías de turistas como para pilotos de transporte.
- Durante la ejecución del tour y las visitas correspondientes a los destinos turísticos, el guía deberá de verificar: que el lugar no se encuentre con excedente de visitantes, que el destino turístico no supere la capacidad de carga turística permitida con el objetivo de evitar posibles contagios.
- Los recorridos a pie y las paradas para la explicación de iglesias y monumentos deben realizarse en espacios abiertos y/o amplios, respetando la distancia de seguridad.
- Cuando se descienda del bus para visitar un lugar, mantener la distancia social sugerida.
- Aplicar gel anti-bacterial cada vez que se asciende al bus.
- Minimizar en la medida de lo posible el manejo de dinero en efectivo; debido a que los billetes y monedas son una fuente muy alta de contagio; de ser posible se utilizará la alternativa de compra anticipada de servicios. En caso de que las personas hagan uso de efectivo, se debe de utilizar gel antibacterial de manera inmediata para la desinfección de manos.

- Durante cada ascenso al bus, tanto el guía de turistas como el piloto, deberán verificar su estado de salud tres veces al día (al inicio, después de almuerzo y al finalizar de la tarde) y remitirlo al tour operador.
- Mantener la higiene sanitaria dentro del bus con limpieza frecuente, mientras los pasajeros no estén presentes; como por ejemplo: manecillas, pasa manos, vidrios, timón, micrófono, palanca de velocidades, etc.
- El guía asumirá las atribuciones del piloto, en dado caso sea contratado como guía / piloto.

Posterior al tour

- El guía deberá reunir todos los desechos en bolsas separadas entre material de desinfección y basura común para facilitar el manejo de los desechos.
- Se recomienda limitar los consumos de alimentos, gaseosas y bebidas alcohólicas o fermentadas dentro de la unidad de transporte.
- A la llegada a los hoteles el guía deberá verificar con la recepción cualquier anomalía que haya en el lugar, o casos de contagio que se hayan detectado en los días previos, de existir algún caso y/o detectar que el hotel no haya cumplido con los protocolos de higiene y seguridad establecidos. El guía de turistas deberá evitar la entrada y repórtalo al tour operador o agencia de viajes para ubicar otro hotel que si este apto. Debe respetarse el protocolo de bioseguridad de cada hotel.
- Al finalizar el tour, el guía de turistas debe permanecer con el piloto para verificar la debida desinfección de la unidad y dejarla preparada para el siguiente tour, verificando que se haya limpiado bien cada una de las partes que están en contacto permanente como los vidrios, manijas, controles, timón, palanca de cambios, cinturones de seguridad, etc.
- El guía de turistas, al llegar a casa, debe de continuar con los protocolos de higiene que apliquen para el hogar, como desinfectar calzado y maletas, tomar una ducha, lavar rápidamente la ropa.
- Comunicación: se debe establecer un protocolo de reporte diario y comunicación recurrente para constatar que el tour se está desarrollando con éxito y sin contratiempos por los aspectos de higiene y seguridad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES FINALES

Para lograr la sostenibilidad y resiliencia en el turismo se requiere del establecimiento de protocolos que observen las medidas de prevención, planificación y gestión de riesgos.

Frente a la situación de COVID-19, el Gobierno de Guatemala ha tomado medidas necesarias para resguardar la seguridad y sanidad de los ciudadanos.

Para reactivar la actividad económica y, en particular la actividad turística, los protocolos de bioseguridad que definan pasos claros para evitar el contagio del virus, marcan la pauta para demostrar que se está preparado para la reactivación.

Este documento presenta los lineamientos basados en instrucciones del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), del Ministro de Trabajo y Previsión Social, del Instituto Guatemalteco de Turismo y recomendaciones de varias instituciones para establecer la bioseguridad a diferentes niveles:

- Bioseguridad personal
- Bioseguridad en el espacio laboral
- Comité de bioseguridad dentro de la empresa turística
- Bioseguridad para la operación de hoteles y restaurantes, transportistas, operadores turísticos, agentes de viajes, mayoristas y guías de turismo, antes y durante la atención al viajero.
- Atención a la persona que presente síntomas.

Cada empresario o proveedor de servicios turístico deberá desarrollar e implementar su propio protocolo de bioseguridad y capacitar sus colaboradores y otras personas dentro de la cadena de valor para asegurar que se eviten contagios, y que se resguarde la salud de las personas.

REFERENCIAS

- Asociación de Pequeños Hoteles de Guatemala. (2020). *Protocolo de Limpieza de Hoteles Pequeños*. Guatemala.
- Asociación Oficial de Wedding & Event Planners de Guatemala. (2020). *Protocolo Inicial Higiénico - Sanitario para Reapertura de Bodas y Eventos en Guatemala*. Guatemala.
- Buró de Convenciones. (2020). *Propuesta de Protocolos para la Industria de Reuniones de Guatemala*. Guatemala.

- Colegio de Psicólogos de Guatemala - Comisión de Intervención en Crisis y Apoyo Psicosocial. (2020). *Directorio de Emergencia*. Guatemala.
- Comité Académico de Turismo de Guatemala. (2020). *Protocolos de Higiene y Seguridad para implementar en la reactivación del Sector Turismo*. Guatemala.
- Consejo Internacional de Museos. (2020). *Normas de ICOM para prepararse para la reapertura*.
- Fundación para el Ecodesarrollo y la Conservación. (2020). *Recomendaciones a implementar para los protocolos de seguridad pública, sanidad y bioseguridad en las Áreas Protegidas de Guatemala post-COVID 19 y la atención de visitantes en sitios turísticos administrados por FUNDAECO*. Guatemala.
- Gobierno de España, Ministerio de Sanidad, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. (2020). *COVID-19 Guía de Buenas Prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico*.
- Gremial de Bodas y Lunas de Miel, Cámara de Turismo de Guatemala. (2020). *Protocolo de Bioseguridad para Bodas y Eventos*. Guatemala.
- Gremial de Tour Operadores, Cámara de Turismo de Guatemala. (2020). *Propuesta de Protocolo de Sanidad Turística*. Guatemala.
- Instituto Costarricense de Turismo. (2020). *Protocolo para Actividades de Hospedaje Sector Turismo*. San José, Costa Rica.
- Instituto para la Calidad Turística Española. (2020). *Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS CoV-2*. Madrid, España.
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. (02 de junio de 2020). Acuerdo Ministerial No. 146-2020. Obtenido de <https://www.mspas.gob.gt/>
- Ministerio de Trabajo y Previsión Social. (14 de junio de 2020). Acuerdo Gubernativo No. 79-2020. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gob.gt>
- Organización Mundial de la Salud. (2008). *Reglamento Sanitario Internacional*. Ginebra.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Consideraciones Operacionales para el manejo del COVID-19 en el sector hotelero*.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de <https://www.unwto/>
- Organización Mundial de Turismo. (01 de Abril de 2020). *Organización Mundial de Turismo*. Obtenido de <https://www.unwto.org>
- Organización Panamericana de la Salud. (20 de Marzo de 2020). *Organización Panamericana de la Salud*. Obtenido de <https://www.paho.org/>

SIGLAS DE REFERENCIA

- **COMATUR-GT:** Comité Académico de Turismo de Guatemala
- **COMED:** Consejo Médico de la Ciudad de Guatemala
- **EPP:** Equipo de Protección Personal
- **INGUAT:** Instituto Guatemalteco de Turismo
- **MINTRAB:** Ministerio de Trabajo y Previsión Social
- **MSPAS:** Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
- **OMT:** Organización Mundial de Turismo
- **OPS:** Organización Panamericana de la Salud
- **PMTS:** Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015 – 2025
- **POS:** Terminal Punto de Venta (por sus siglas en inglés)
- **PVC:** Policloruro de Vinilo (por sus siglas en inglés)
- **SETUR:** Secretaría de Economía y Turismo, Ayuntamiento de La Antigua.

CRÉDITOS

Junta Directiva de la Cámara de Turismo de Guatemala

Luis Rey Tarot	Presidente
Diego Díaz Figueroa	Vicepresidente I
James Rogers	Vicepresidente II
Carlos Castellanos	Tesorero
Anita Beteta	Secretaria
Rolando Schweikert	Secretario Suplente
Vocal I	Harris Whitbeck
Vocal I Suplente	Roberto de la Fuente
Vocal II	Arnoldo Kuestermann
Vocal II Suplente	Alejandro Ravanales

Tribunal de Honor de la Cámara de Turismo de Guatemala

María Casasola	Presidente
Mark Rogers	Vicepresidente
Juan Gurrola	Vocal I
Margoth Guerra	Vocal II
Billy Cruz	Vocal III
Ricardo Ruíz	Asesora

Equipo técnico de la Cámara de Turismo de Guatemala Nancy

Mejía Bonifazi	Dirección general
Mayra Gabriela García	Coordinadora general

Equipo revisor del Comité Académico de Turismo

Claire Dallies	Universidad del Valle de Guatemala
Luis Pardo	Universidad de Galileo y Coactemalan, Educación Turística y Hotelera
María Isabel Cordón	Universidad Rafael Landívar
Adira Castillo Díaz	Universidad del Istmo
Mónica Gódinez	CUNDECH

Colaboraciones especiales

Ana Beteta	La Fonda de la Calle Real
Astrid Labbé	La Folie Events
Beatriz Quevedo	Museo Casa Mima
Dagmar Moreno	Comisión de Turismo Sostenible de AGEXPORT
Gladys Santizo	Saguzo Eventos
Helen Russ	Helen Russ
Ingrid Labbé	La Folie Events
Lucía Galindo	Eventus
Lucrecia Vega	Eventus
Luis Arturo Rey	Hotel Ajau
Luis Pardo	Be Guatemala
Mario Ayala	Escénica
Mark Rogers	Clark Tours
Migdalia Vásquez	Buró de Convenciones de Guatemala
Miguel Belloni	Hotel Real Intercontinental
Muckay Ixcamparij	Muckay
Mynor Ramírez	Arrin Cuan
Olga Santizo	Saguzo Eventos
Pamela Morales	Crea Evento
Paul Hagen	Ronel Tours
Pilu Delgado	Marry Me
Roberto de la Fuente	Clio's
Rolando Schweikert	Transter Tours
Sandra Muralles	Maya Exotic

Otros colaboradores

Agustín Estrada	Hotel Amatique Bay
Alberto Rivera	Reserva Natural Atitlán
Andreas Kuestermann	Buró de Convenciones
Anna Solares	Asociación Guatemalteca de Mayoristas de Viajes
Evelyn Búcaro	Asociación Guatemalteca de Guías de Turistas
Guillermo Monroy	Guié Agency
José Manuel del Busto	Hotel Modelo
Luis Rey Tarot	Hotel Ajau
María Casasola	Happy Travel
Mariano Beltranena	Fundación de Hoteleros de Guatemala
Diseño de portada	
Aisa de Sánchez	Kaleidos Diseño Gráfico