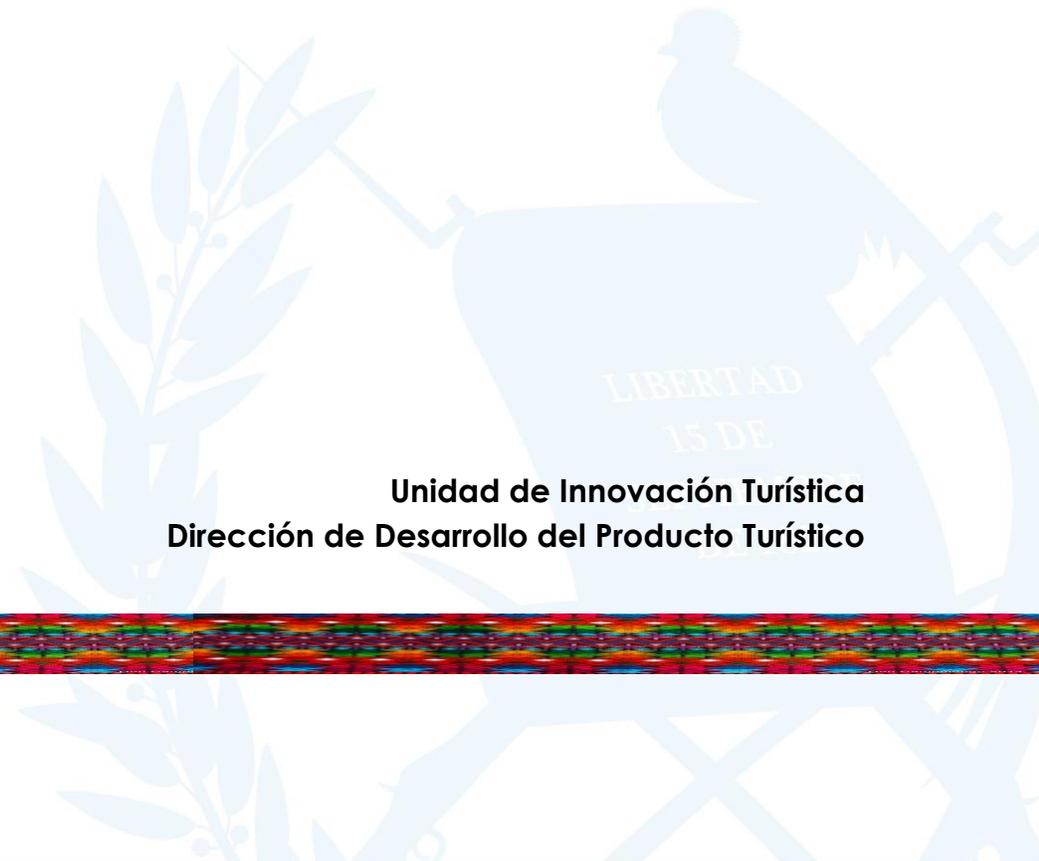


GUÍA DE ACTUACIÓN PARA GUÍAS DE TURISTAS ANTE EL COVID-19



Unidad de Innovación Turística
Dirección de Desarrollo del Producto Turístico

 <p>INGUAT Instituto Guatemalteco de Turismo</p>	Guía de actuación para Guías de Turistas ante el COVID-19	Código: UIT-GAGT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

INDICE

Contenido

I. INTRODUCCIÓN	1
II. JUSTIFICACIÓN	1
III. OBJETIVOS.....	2
IV. MEDIDAS GENERALES DE PREVENCIÓN ANTE EL COVID-19.....	3
V. MEDIDAS ESPECÍFICAS DE PREVENCIÓN PARA GUÍAS DE TURISTAS.....	6
VI. GLOSARIO	11
VII. ANEXOS.....	12
VIII. DOCUMENTOS Y PAGINAS WEB DE REFERENCIA.....	16

 <p>INGUAT Instituto Guatemalteco de Turismo</p>	<p>Guía de actuación para Guías de Turistas ante el COVID-19</p>	Código: UIT-GAGT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

I. INTRODUCCIÓN

El presente documento es una guía de actuación para los guías de turistas, durante y posterior a la pandemia COVID-19, tiene por objeto dar a conocer las buenas prácticas a implementar para la prestación del servicio fomentando un ambiente limpio y seguro.

Consolida recomendaciones nacionales e internacionales, como aporte de la resiliencia del sector turístico del país, la restauración y reapertura de servicios al turista. Presenta un modelo a seguir desde la planificación hasta la ejecución del servicio, que permite fortalecer la prevención y minimización del riesgo de contagio del guía de turistas y visitantes atendidos para alcanzar la uniformidad y la estandarización de procesos que permitan garantizar el servicio y evitar la propagación del COVID-19.

El contenido se encuentra susceptible a adaptaciones según sea requerido.

II. JUSTIFICACIÓN

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 brindarles seguridad a los visitantes o turistas y trabajadores del sector turístico siendo ellos 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. El –INGUAT– ha considerado desarrollar una guía de buenas prácticas para los guías de turistas quienes son una de las primeras caras de bienvenida a nuestros turistas locales o internacionales.

	Guía de actuación para Guías de Turistas ante el COVID-19	Código: UIT-GAGT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

III. OBJETIVOS

General

Orientar a los guías de turistas en la implementación de buenas prácticas sanitarias durante y post COVID-19, durante sus servicios hacia el visitante.

Específicos

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

	Guía de actuación para Guías de Turistas ante el COVID-19	Código: UIT-GAGT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

IV. MEDIDAS GENERALES DE PREVENCIÓN ANTE EL COVID-19

¿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:

Al salir de casa:

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.

 <p>INGUAT Instituto Guatemalteco de Turismo</p>	Guía de actuación para Guías de Turistas ante el COVID-19	Código: UIT-GAGT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

2. Usar guantes
 - a. látex
 - b. vinilo o
 - c. nitrilo
3. Usar pantalla protectora facial cuando no pueda garantizarse la distancia física recomendada.
4. Usar gafas de protección ocular
5. Usar gorra (opcional)
6. Damas y caballeros con cabello largo de preferencia bien recogido.
7. Usar zapatos (no sandalias)
8. Siempre llevar alcohol o gel alcohol.
9. De preferencia usar pantalones y Camisas mangas largas.
10. Desinfectar mochila y utensilios necesarios para el tour.
11. Limitar el uso carteras, cangureras, relojes, alhajas, cualquier tipo de bisutería, etc.
12. Evitar el uso compartido de vasos, cucharas, botellas, o de cualquier utensilio para comer.
13. Evitar el uso de pañuelos de tela, mejor usar toallas o servilletas desechables. (Botar en contenedores)
14. Llevar termómetro digital.

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 1.5 metros con otras personas

	Guía de actuación para Guías de Turistas ante el COVID-19	Código: UIT-GAGT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

4. Estar atento si presenta síntomas como fiebre alta sobre 38° C, tos seca, 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.
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
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, desinfecta primero el área con alcohol o usa guantes, después desinfecta 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 (Darse la mano, darse abrazos, besos) con ninguna persona.
2. Evitar el contacto estrecho entre guías, amigos y clientes.
3. Mantener una distancia interpersonal de metro y medio.
4. Evitar actividades que impliquen aglomeración 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 20 segundos, frotando las manos entre sí y entrelazando dedos, frotar

	Guía de actuación para Guías de Turistas ante el COVID-19	Código: UIT-GAGT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

las uñas con las palmas de las manos, frotar cada palma con el dorso de la otra mano y entrelazado los dedos y al finalizar secarse las manos con un paño o toalla desechable.

- b. Desinfectarse las manos durante 20 a 30 segundos con alcohol desinfectante al 70%.

(Ver anexo No. 2)

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 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, se ha demostrado que el COVID-19 puede alojarse bajo uñas largas o bajo capas de esmalte.
3. Los caballeros cabello y uñas cortos.
4. El guía de turistas debe bañarse todos los días.

V. 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 1.5 metros.

	Guía de actuación para Guías de Turistas ante el COVID-19	Código: UIT-GAGT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

Entrega de utensilios de prevención:

- Toma de temperatura a cada uno de los visitantes.
- 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.
- 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. 3)**.

Desinfección de equipaje

- Establecer pautas enfocadas a la limpieza y desinfección de equipo e higiene de manos.
- Portar un atomizador de alcohol con porcentaje sugerido por el ministerio de salud, (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, el uso de mascarilla y desinfección de manos.
- Presentación de Piloto.

	Guía de actuación para Guías de Turistas ante el COVID-19	Código: UIT-GAGT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

- Informar sobre las buenas prácticas de limpieza y desinfección del transporte.
- Utilizar el 50% de la capacidad del transporte como máximo o lo que según 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 actuación de transporte turístico ante el COVID-19.

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 de Hospedaje.

Visitación de atractivo turístico:

- Cumplir con las normas establecidas en cada atractivo a visitar (museo, área protegida, parque o sitio arqueológico, restaurante, etc.).
- 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.

	Guía de actuación para Guías de Turistas ante el COVID-19	Código: UIT-GAGT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

- No exponer al turista en visitar lugares que no tienen buenas prácticas de limpieza y desinfección.

Observación: leer Guía de buenas prácticas de Restaurantes y de atractivos turísticos.

Llevar una Bitácora:

- Anotar cada actividad del tour por día y horario específico.
- Anotar las personas de interacción con el turista en cada actividad.
- Llevar el control de temperatura del turista diario.
- 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.

Ministerio de Salud Pública **(Ver anexo No. 4)**

“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
 - Fiebre y escalofrío

	Guía de actuación para Guías de Turistas ante el COVID-19	Código: UIT-GAGT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

- Tos y estornudos
- Dolor de garganta
- Malestar general
- Dificultad para respirar

En caso de sospecha:

- 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.

	Guía de actuación para Guías de Turistas ante el COVID-19	Código: UIT-GAGT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

VI. GLOSARIO

COVID-19: El COVID-19 es una enfermedad producida por el coronavirus SARS-CoV-2, un virus detectado por primera vez en diciembre de 2019. Los síntomas más comunes que provoca dicha enfermedad son: fiebre, tos y sensación de falta de aire. Otros síntomas pueden incluir: cansancio, dolores, goteo de la nariz, dolor de garganta, dolor de cabeza, diarrea, vómitos. Algunas personas pierden el sentido del olfato o del gusto.

Guía de turistas: es la persona que guía al turista en el idioma de su elección e interpreta el patrimonio cultural y natural de una zona y que normalmente, posee una titulación específica de su área emitida y/o reconocida por las autoridades competentes.

Riesgo: Posibilidad de que una persona se contagie con el coronavirus SARS-CoV-2.

	Guía de actuación para Guías de Turistas ante el COVID-19	Código: UIT-GAGT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

VII. ANEXOS

Anexo No. 1. Síntomas coronavirus



MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL

CORONAVIRUS
COVID-19

CONÓCELO | PREPÁRATE | ACTÚA

Síntomas


Fiebre alta


Tos


Dolor de Garganta


Dolor de Cabeza

Formas de Contagio


Por toser o estornudar


Tocar objetos o superficies contaminados


Compartir cubiertos

Prevención


Lavarse las manos con frecuencia


Al viajar usar una mascarilla


No taparse con las manos al toser o estornudar



	Guía de actuación para Guías de Turistas ante el COVID-19	Código: UIT-GAGT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

Anexo No. 2. Lavado y desinfectado de manos

¿Cómo lavarse las manos?

⌚ Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos

0



Mójese las manos con agua;

1



Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos.

2



Frótese las palmas de las manos entre sí;

3



Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;

4



Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;

5



Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;

6



Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;

7



Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;

8



Enjuáguese las manos con agua;

9



Séquese con una toalla desechable;

10



Sírvase de la toalla para cerrar el grifo;

11



Sus manos son seguras.



Fuente: Organización Mundial de la Salud

¿Cómo desinfectarse las manos?

¡Desinfecte las manos por higiene! Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias

⌚ Duración de todo el procedimiento: 20-30 segundos

1a



Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies;

1b



2



Frótese las palmas de las manos entre sí;

3



Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;

4



Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;

5



Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;

6



Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;

7



Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;

8



Una vez secas, sus manos son seguras.



Fuente: Organización Mundial de la Salud

	Guía de actuación para Guías de Turistas ante el COVID-19	Código: UIT-GAGT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

Anexo No. 3. Ejemplo de Declaración de Salud del Pasajero

DECLARACION DE SALUD DEL PASAJERO

NOMBRES Y APELLIDOS-NAME AND SURNAME: _____

No. DE PASAPORTE- No PASSPORT: _____

MAIL: _____

TELEFONO DE CONTACTO-TLEPHONE 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 disease _____

Inmunodeprimidos-Immunosuppressed _____

Paciente oncológico-cacer _____

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 throat, breathing problems) _____

Tiene seguro de viajero-Have traveler insurance:

Si-Yes _____

No-No _____

Nombre y número del seguro-Name and number of insurance: _____

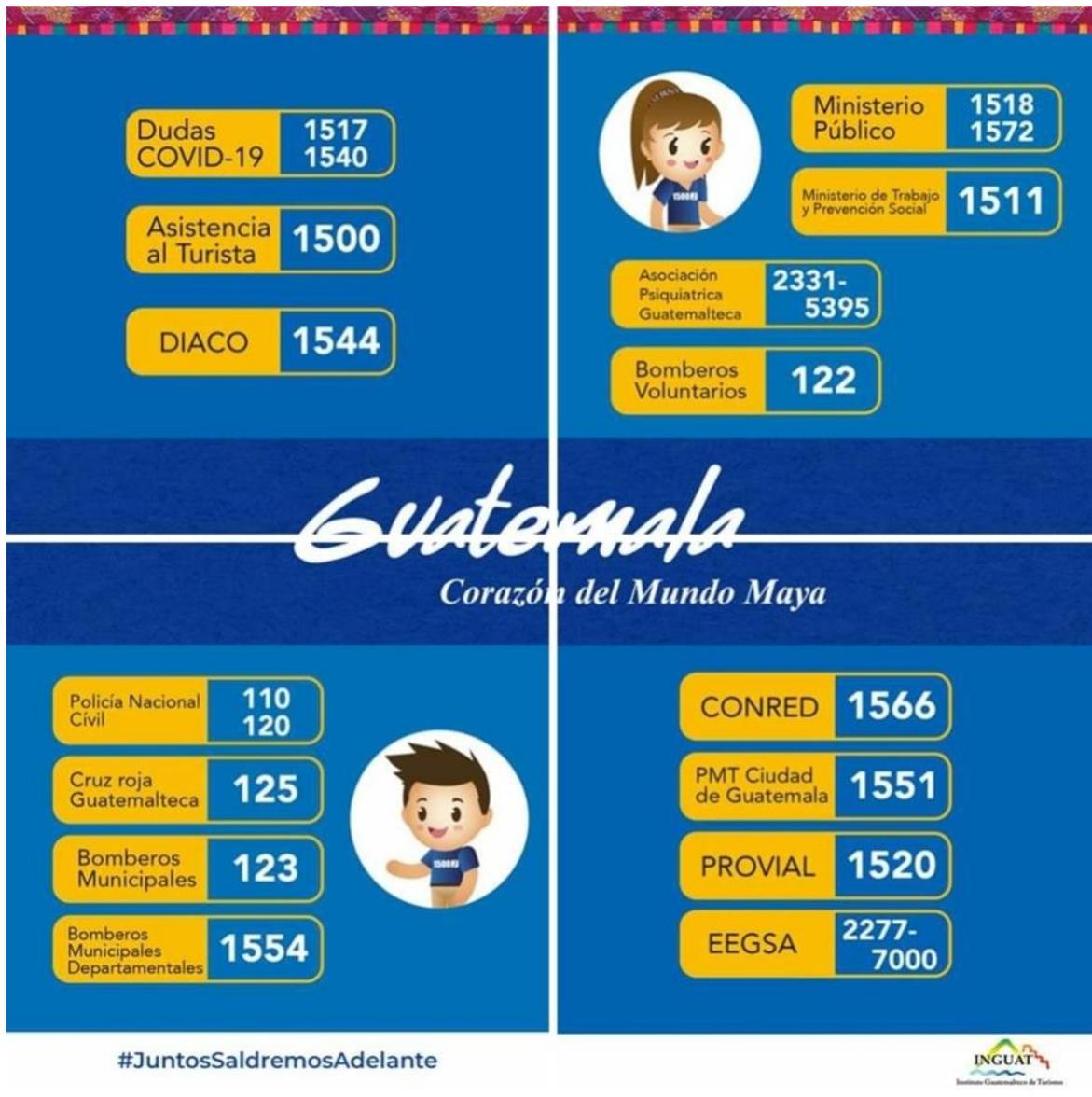
Declaro que ante la presencia de síntomas (fiebre o síntomas respiratorios), comunicaré-
Declare that in presence of symptms (fever or respiratory symptoms), I will comunicate

Firma del pasajero-Passenger 's signature: _____

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

 <p>INGUAT Instituto Guatemalteco de Turismo</p>	<p>Guía de actuación para Guías de Turistas ante el COVID-19</p>	Código: UIT-GAGT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

Anexo No. 4. Directorio de emergencia



Guatemala
Corazón del Mundo Maya

Dudas COVID-19	1517 1540
Asistencia al Turista	1500
DIACO	1544
Ministerio Público	1518 1572
Ministerio de Trabajo y Prevención Social	1511
Asociación Psiquiátrica Guatemalteca	2331-5395
Bomberos Voluntarios	122
Policía Nacional Civil	110 120
Cruz roja Guatemalteca	125
Bomberos Municipales	123
Bomberos Municipales Departamentales	1554
CONRED	1566
PMT Ciudad de Guatemala	1551
PROVIAL	1520
EEGSA	2277-7000

#JuntosSaldremosAdelante



	Guía de actuación para Guías de Turistas ante el COVID-19	Código: UIT-GAGT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

VIII. 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-PROCOLOCO-CORONAVIRUS-1.pdf>