



GUIA DE ACTUACIÓN EN EMPRESAS DE TRANSPORTE TURÍSTICO ANTE EL COVID-19




Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística
Departamento de Fomento Turístico
Dirección de Desarrollo del Producto Turístico

	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

INDICE

Contenido

I. INTRODUCCIÓN	1
II. JUSTIFICACIÓN	1
III. OBJETIVOS.....	2
General.....	2
Específicos	2
IV. MEDIDAS GENERALES DE PREVENCION	3
Colaboradores que no deben asistir al lugar de trabajo	3
Prevención	4
Distanciamiento Físico.....	4
Higiene personal	5
Requisitos para la gestión del riesgo	6
V. MEDIDAS ESPECÍFICAS DE PREVENCION	6
Recepción.....	9
VI. ATENCIÓN AL CLIENTE	9
Sala de espera	11
VII. PROGRAMAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	12
Normas generales de limpieza y desinfección.....	12
VIII. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN EN ÁREAS PÚBLICAS.....	15
Manejo de desechos sólidos y orgánicos	17
Consideraciones generales.....	17
IX. UNIDADES DE TRANSPORTE TURÍSTICO	18
X. ¿CÓMO MANEJAR LOS CASOS DE COVID-19.....	23
XI. GLOSARIO.....	24
XII. ANEXOS.....	27
XIII. DOCUMENTOS Y PÁGINAS WEB DE REFERENCIA	35

	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

I. INTRODUCCIÓN

El Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- con la finalidad de mejorar la competitividad en las empresas de transporte que prestan servicios en la industria del turismo del país, ha creado el presente documento el cual es una guía a seguir para todo negocio cuya razón social sea proveer transporte para movilizar a turistas.


El documento consolida recomendaciones nacionales e internacionales como aporte a la resiliencia del sector turístico del país, la restauración y reapertura empresarial. Presenta un modelo a seguir desde la planificación hasta la ejecución del servicio que permite fortalecer la prevención y minimización del riesgo de contagio de los colaboradores y turistas para alcanzar la uniformidad y la estandarización de procesos que permitan formar, capacitar, entrenar y dar seguimiento a los colaboradores y clientes.

El presente documento se encuentra susceptible a adaptaciones según sea requerido.

II. JUSTIFICACIÓN

El servicio de transporte prestado para la movilización de turistas constituye uno de los principales pilares entre los servicios turísticos, sin embargo, podrían ser punto frágil para declarar la presencia o transmisión de casos ante COVID-19 al transportar a una persona o grupo de personas que interactúan entre sí especialmente en temporadas altas.

Por ello el INGUAT como ente rector de turismo con base a las recomendaciones y consideración emitidas por el Ministerio de Salud y Asistencia Social -MSPAS- establece medidas de prevención y desinfección para reducir la probabilidad de propagación de casos dentro del transporte terrestre, al cual se le irá incorporando nuevas informaciones, recomendaciones o instrucciones según la propagación del virus y disposiciones gubernamentales.

	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020


III. OBJETIVOS

General

Orientar a los empresarios del sector de transporte turístico para que implementen buenas prácticas y procesos durante y post COVID-19.

Específicos

- Unificar la implementación de estándares de prevención y desinfección en los servicios de transporte turístico.
- Fomentar dentro de los servicios de transporte una política de trabajo en un ambiente limpio y desinfectado.
- 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 que labora en transporte turístico.

	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

IV. MEDIDAS GENERALES DE PREVENCION


Colaboradores que no deben asistir al lugar de trabajo

1. Personas que presenten 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 al 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)**

1. Personas que han 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.

2. Personas que se encuentren 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, no debe asistir a laborar deberán ser resguardadas con prioridad; fomentando el teletrabajo.

En cualquiera de los casos, debe informar a su patrono, no debe acudir al trabajo por al menos 14 días según la suspensión emitida por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, reglamento de salud y seguridad ocupacional, acuerdo gubernativo 229-2014 y sus reformas 33-2016, cuando aplique.


	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

Prevención

1. 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.
2. No tocarse los ojos, la nariz y la boca incluso al llevar guantes puestos o al quitárselos, ya que pueden estar contaminados.
3. Estar atento si presenta síntomas como 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.
4. Uso obligatorio del equipo de protección personal como mascarilla y guantes.
5. Evitar, en la medida de lo posible, utilizar equipos y dispositivos de otros trabajadores y desinfectarlos con alcohol desinfectante al 70%.
6. Utilizar dos pares de zapatos, de ser posible, uno al ingresar al lugar de trabajo y otro para trasladarse a su vivienda.
7. Mantener las reglas de higiene de forma constante y permanente, dentro y fuera del ambiente laboral.

Distanciamiento Físico

1. Saludar sin contacto físico (Darse la mano, darse abrazos, besos) con ninguna persona.
2. Evitar el contacto estrecho entre colaboradores y clientes.
3. Mantener una distancia interpersonal de 1.5 metros.
4. Evitar actividades que impliquen aglomeración de personas.

	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

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 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, siempre en cada uno de los siguientes momentos:

- Antes del contacto con el cliente
- Después del contacto con el cliente
- Después del contacto con fluidos biológicos
- Antes de colocarse el equipo de protección y después de retirarlo.
- Posterior a cualquier actividad que lo amerite.

2. Desinfectar objetos personales como: celular, gafas, lentes, etc.
3. 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.
4. Los caballeros deben usar el cabello corto, sin barba y uñas cortas.
5. El colaborador debe ir debidamente bañado todos los días.
6. Uniforme completo, deberá colocarse al llegar al puesto de trabajo, además cumplir con:


	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

- Uniforme limpio
- Camisas y blusas manga larga
- No utilizar corbata o pañoleta
- La suela del calzado que utiliza debe ser desinfectada antes de ingresar a las instalaciones o a su puesto de trabajo.


V. MEDIDAS ESPECÍFICAS DE PREVENCIÓN

Requisitos para la gestión del riesgo


1. Colocar un método de desinfección de suela de calzado para el personal, clientes y proveedores con una dilución de cloro al 0.1% (20ml por 1 litro de agua) antes de ingresar a las instalaciones.
2. Contar con un registro detallado del personal de trabajo, dirección de domicilio, con quiénes vive y sus respectivos números de teléfono.
3. Informar semanalmente al personal sobre la prevención ante el contagio de COVID-19, las recomendaciones generales y lugares a remitir posibles casos conforme a las actualizaciones emitidas por las autoridades locales y nacionales de salud pública.
4. Nombrar a una persona encargada de llevar el control diario en una bitácora del personal y proveedores que ingrese al lugar de trabajo tomando la temperatura por medio de un termómetro infrarrojo al ingresar, a medio turno y al salir, de detectar alguna persona con temperatura mayor o igual a 38°C no debe permanecer dentro de las instalaciones, debiendo ser referida a un servicio de salud. Anotar en el libro de actas o cualquier documento formal con que cuente la empresa de transporte turístico, la sintomatología y procedimientos realizados para el traslado de la persona. **(Ver anexo No. 3)**

	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

5. Crear campaña publicitaria con información (banners, afiches, trifoliales, otros), para minimizar el riesgo de contagio; ubicándolos en sitios estratégicos, recepción, baños, áreas comunes o donde sean ubicados los insumos de higiene personal. Se debe de tomar en cuenta los idiomas mayas.
6. Capacitar a los colaboradores sobre el uso del equipo de protección personal, así como de la forma correcta de removerlo, mediante intranet, correo electrónico, señalizaciones, compromiso de calidad o videos informativos.
7. Supervisar y verificar constantemente el uso de protección personal, así como del cumplimiento de las normas y medidas de seguridad y prevención de contagio de COVID-19 para mantener un ambiente laboral limpio y seguro.
8. El patrono debe proveer periódicamente a los colaboradores equipo de protección personal como guantes, mascarillas quirúrgicas, protector facial/ careta protectora y productos de higiene como agua, jabón, alcohol en gel al 70% entre otros.
9. Colocar dispensadores de alcohol desinfectante al 70% en puntos principales como la recepción, área de colaboradores, áreas públicas, sanitarios, ingresos a las instalaciones, los cuales pueden ser de pared, independientes o sin contacto, estos deben estar al alcance de los colaboradores y clientes.
10. Implementar barreras físicas protectoras (vidrio, vinílico, etc.) en las ventanillas o espacios de atención al público, o en su defecto proporcionar a los colaboradores pantalla de protección facial de uso obligatorio. (esto no exime el uso de la mascarilla)
11. Mantener libre los ambientes de humo y tabaco.
12. Contar con abastecimiento suficiente de material de protección, como guantes, mascarillas quirúrgicas, protector facial/ careta protectora y productos de higiene y desinfección para un tiempo no menor de quince días. **(Ver anexo No. 4)**

	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

13. Definir políticas propias del lugar de trabajo para minimizar el riesgo de transmisión y propagación del virus como alternar los horarios del personal, si hubieran más de 4 colaboradores, con el objetivo de fomentar el distanciamiento físico y social, los espacios de trabajo no deberán ocuparse con más del 50% de su capacidad de aforo.
14. Establecer turnos para descanso e ingerir alimentos que sea no menor a 20 minutos o los tiempos establecidos internos. El lugar deberá cumplir con todos los protocolos de seguridad e higiene establecidos por el Ministerio de Salud.
15. Establecer un plan interno de acción inmediata al presentarse una situación de posible contagio, o exposición al virus, el cual deberá contener procedimiento de: manejo de información, personas responsables y pasos a seguir, el cual deberá socializar también con los proveedores de la cadena de servicios, conforme a las recomendaciones emitidas por las autoridades locales y nacionales de salud pública, con el objetivo de prevenir, gestionar eficazmente los casos y mitigar el impacto entre turistas y personal. **Obligatorio**
16. Garantizar dentro de las instalaciones la existencia de recipientes adecuados para la disposición de desechos sólidos, así como la recolección y extracción de estos.
17. No utilizar sistemas de aspersion de sustancias químicas (cabinas, túneles o cualquier otro dispositivo similar) sobre las personas, para la prevención del COVID-19 u otro tipo de enfermedades según circular VIGEPI No. 14-2020/ Guatemala 16 de abril de 2020.

	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020


VI. ATENCIÓN AL CLIENTE

Recepción

Siendo ésta el área encargada de recibir a los clientes que harán uso del transporte turístico debe cumplir con los siguientes aspectos:

Requisitos generales:

1. Definir el aforo máximo de la recepción estableciendo las medidas necesarias que permitan mantener el distanciamiento físico de un metro y medio entre cada persona. Si no puede mantenerse la distancia entre los empleados y clientes, se recomienda la instalación de barreras físicas protectoras (vidrio, vinílico, etc.) que aseguren la protección del personal de recepción. Si tampoco se dispone de estos materiales, el personal debe usar protector facial.
2. Contar con personal por turno para la atención directa a clientes acorde a la capacidad de las instalaciones, considerando las medidas de distanciamiento físico y social que permita la prestación de servicios de forma segura.
3. Disponer de dispensadores de alcohol desinfectante al 70%, toallas desechables y contenedores de residuos con tapa de apertura de pedal a la vista del cliente.
4. Evitar adornos y elementos como por ejemplo folletería, lapiceros fijos, entre otros, sobre los mostradores que puedan manipular los clientes.
5. En la entrada de las instalaciones, deberán estar disponibles campañas informativas y de prevención en diferentes idiomas, estas deberán contener la información emitida por las autoridades de

	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

salud pública preferiblemente en presentaciones que no sean manipuladas por el cliente (pantallas informativas, rótulos). **(Ver anexo No. 5)**


6. Disponer de un directorio telefónico de los centros de salud, hospitales privados y nacionales, así como teléfonos de emergencia para solicitar asistencia o información sanitaria ante cualquier eventualidad y colocarlos en un área visible para todo el personal.
7. Mantener las puertas y ventanas abiertas para garantizar la circulación del aire.

Requisitos específicos:

1. El personal debe estar identificado y contar con el equipo de protección personal (mascarilla, guantes desechables protector facial, según el riesgo al que está expuesto).
2. Solicitar la desinfección de suela de calzado a los clientes antes de ingresar a las instalaciones con una dilución de cloro al 0.1% (20 ml de cloro por 1 litro de agua).

IMPORTANTE: Se deberá definir una frecuencia de cambio de la solución, en base al tránsito de personas. Mínimo dos veces al día.


3. Atender a las personas una a la vez con un distanciamiento de 1.5 metros entre cada persona.
4. Toma de temperatura a las personas que ingresan y salen de las instalaciones por medio de un termómetro infrarrojo, de detectar personas con temperatura mayor o igual a 38°C no deben permanecer dentro de las instalaciones, debiendo ser referido a un servicio de salud.
5. Solicitar a los clientes que ingresen a las instalaciones el uso obligatorio de mascarillas y permanecer con ella durante el tiempo de su estadía.

	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

6. El colaborador debe aplicarse alcohol en gel previo y posterior a intercambiar objetos con el cliente como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, lapiceros, etc.
7. Proporcionar a los clientes información para reducir el riesgo general de infecciones respiratorias agudas y las medidas de prevención y protocolos a seguir durante el viaje para su seguridad.
8. Utilizar el 50% del espacio de la unidad de transporte durante la crisis por el COVID-19 para la prevención de este, según disposiciones del Ministerio de Salud y Asistencia Social -MSPAS-.
9. Llevar una bitácora con los registros de la procedencia de los pasajeros como medidas de prevención.
10. Limpiar y desinfectar los mostradores antes de empezar actividades, luego de atender a un cliente y al finalizar actividades, así como todos los elementos que se utilizaron.
11. Limpiar y desinfectar luego de recibir a un cliente el equipo de cobro y de cómputo.
12. Limpiar y desinfectar el teléfono con desinfectantes con 70% alcohol como mínimo después de cada uso.
13. Limpiar y desinfectar los paquetes que entran a las instalaciones.
14. Limpiar y desinfectar al menos cada hora según tráfico de personas el piso de la entrada de las instalaciones y las superficies de contacto como manijas de las puertas, pasamanos, etc.

Sala de espera

Señalizar los asientos en la sala de espera que se pueden utilizar garantizando la distancia recomendada 1.5 metros entre cada persona.

	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

VII. PROGRAMAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

El personal administrativo de la empresa de transporte turístico, con la información analizada de sus instalaciones, visualizando la movilización de sus clientes y colaboradores, tendrán la identificación de los entornos con elevado tránsito de personas y lugares de convivencia estrecha (especialmente en horas identificadas de mayor demanda) podrían ser puntos donde de manera más fácil se declare la presencia o transmisión de casos del virus COVID-19, por lo cual se debe aumentar las medidas de limpieza.


Los procesos de limpieza deben anteceder siempre a los de desinfección, ya que facilitan la acción de los germicidas. El objetivo principal de la limpieza es reducir el número de microorganismos del medio, para evitar su difusión.

El personal encargado de la limpieza y desinfección debe tener un conocimiento adecuado tanto de los procesos como de la necesidad de brindar seguridad y máxima eficiencia.

Los procedimientos básicos en las labores de limpieza y desinfección son: lavar, trapear, sacudir, desinfectar los baños, las superficies y muebles, y la limpieza y desinfección de los fluidos biológicos.

Normas generales de limpieza y desinfección

1. No tocar con los mismos guantes que utilizará para la limpieza y desinfección dentro de los ambientes: cerraduras, teléfonos, puertas en áreas públicas ya que esto aumenta el riesgo de contaminación de las superficies.
2. Ubicar los equipos de limpieza y desinfección rotulados por área en un lugar exclusivo de almacenamiento: limpios, desinfectados y escurridos.

	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

3. Utilizar el equipo de protección personal como medida de prevención, luego deseche los de un solo uso. Continúe con el procedimiento sobre remover el mismo.
4. Utilizar los jabones y desinfectantes idóneos para cada superficie o área y asegurarse de leer los criterios o fichas de seguridad de cada uno. De preferencia utilizar productos registrados ante la Agencia de Protección Ambiental (EPA).
5. No realizar métodos secos como plumeros, escobas ya que se aumenta la dispersión de polvo y partículas portadoras de gérmenes en el medio ambiente.
6. Colocar señales de advertencia en aquellos lugares donde se esté realizando la limpieza.

Características que debe cumplir el personal del área de limpieza


- Higiene personal (baño diario).
- Las damas cabello recogido sin joyas, pulseras o anillos, uñas cortas y limpias (sin esmalte).
- Caballeros cabello corto, sin barba y uñas cortas.
- Uniforme limpio y completo todos los días.
- Antes del inicio de sus labores lavarse las manos, al término de un procedimiento, al retirarse los guantes, antes de tomar sus alimentos y después de ir al baño o ante cualquier acción que lo amerite.
- Utilizar el equipo de protección personal (mascarilla, guantes, calzado adecuado)

IMPORTANTE

Los elementos de protección personal son de uso individual.

Las medidas de precauciones son bidireccionales: quiere decir que protegen tanto al personal de limpieza como a los clientes.

Realizar una adecuada higiene de manos inmediatamente después de quitarse cualquier equipo de protección personal

	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

Clasificación de áreas y superficies para limpieza y desinfección

Al contar con el análisis de la circulación y permanencia de clientes y proveedores, se tiene la identificación de:

- **Áreas críticas**

Son los ambientes o superficies donde existe riesgo aumentado de transmisión de infecciones, ya que están en alto contacto con los clientes
Ejemplo: Manecillas, mostradores, pasamanos, sillas, sillones, paredes laterales, interruptores, grifos, inodoro, etc.

- **Áreas semicríticas**


Son los ambientes o superficies de contacto mínimo con los clientes, por ejemplo: pisos, paredes, techos, ventanas.

- **Áreas no-críticas**

Son todas las demás áreas o superficies no relacionados con el contacto directo con los clientes, por ejemplo: cocina (cuando aplique), garita, contabilidad, bodega. Para los proveedores dependerá el insumo o servicio al que se contrate (instalación, reparación, remozamiento, etc.).

PRODUCTOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Productos de limpieza/ desinfección	Indicaciones de uso	Modo de usar
Agua Agua y jabón o detergente agua	Limpieza para la remoción de suciedad	Técnico de barrido húmedo Friccionar el jabón o detergente sobre la superficie Enjaguar y secar
Alcohol 70% al 90%	Desinfección de equipamientos y superficie	Luego de la limpieza, fricción, enjaguar y secar

	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

Amonio Cuaternario	Desinfección de equipamientos y superficie no críticas	Luego de la limpieza, fricción, enjaguar y secar
Compuestos liberadores de cloro activo	Desinfección de superficies no metálicas y superficies con materia orgánica	Luego de la limpieza, fricción, enjaguar y secar
Oxidantes (peróxido de hidrógeno)	Desinfección de superficies	Luego de la limpieza, fricción, enjaguar y secar
Peroxomonosulfato de potasio estabilizado	Limpia y desinfecta en un solo paso	Luego de la limpieza, fricción, enjaguar y secar

Utilizar productos registrados ante la Agencia de Protección Ambiental (EPA).


(Ver Anexo No. 8)

VIII. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN EN ÁREAS PÚBLICAS

- **Sanitarios**

Estos sitios son lugares de riesgo en muchos factores, el contagio de la enfermedad del COVID-19 es tan solo una de ellas, la correcta limpieza de esta área usando la protección debida puede generar una mayor confianza de los clientes pues es siempre considerado un punto crítico. Por ello se debe:

1. Revisar diariamente el funcionamiento y la limpieza de los servicios sanitarios y grifos.
2. Revisar diariamente el funcionamiento y abastecimiento de los dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable entre otros y dejar registros.

	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

- **Sala de espera**

Se debe realizar una adecuada limpieza al menos una vez en cada turno, debido al contacto con los clientes.

- **Áreas de atención al público.**

Realizar limpieza y desinfección a primera hora de la mañana, cada vez que se reciba a un cliente y al finalizar el turno. En estos lugares se requiere de un ambiente agradable limpio y desinfectado, puesto que en estos espacios también se proyecta la imagen de la empresa.


Se deben limpiar y desinfectar según se requiera los muebles, los cuadros, puertas, sillas, ventanas, etc. Descartar bolsas con desechos en los recipientes ubicados en los depósitos y trapear el piso.

- **Pisos:**

Realizar limpieza de pisos utilizando la técnica de dos baldes siguiendo el procedimiento en el siguiente orden: barrido húmedo, enjabonado, enjuague, secado y colocación de desinfectante. Recuerde señalar las áreas para evitar accidentes.

- **Perillas de puertas:**

Las perillas de las puertas son áreas críticas debido a manipulación constante con los clientes especialmente las de los sanitarios y foco de contagio del COVID-19. Se debe limpiar y desinfectar con producto adecuados según el material de elaboración.

	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020


Manejo de desechos sólidos y orgánicos

La gestión de los residuos debe continuar realizándose del modo habitual, respetando los protocolos de separación de residuos.

1. Se recomienda que los pañuelos desechables que se empleen para el secado de manos sean desechados en papeleras o contenedores protegidos con tapa y de ser posible, de aluminio y accionados por pedal.
2. Al momento de desechar mascarillas, guantes y toallas húmedas, estos deben ser inmediatamente depositados en los recipientes de desechos sólidos ubicados en los servicios sanitarios donde se deposita el papel higiénico, toallas húmedas, pañales y otros tipos de desechos sanitarios
3. Colocar una bolsa plástica dentro del recipiente de la basura y mantener fuera del alcance de niños, animales, etc. El bote o recipiente debe ser lavado con desinfectante diariamente al momento del cambio de la bolsa.
4. Para retirar la bolsa, se recomienda que ésta sea cerrada e identificada adecuadamente (bolsa en la que se identifique a simple vista el desecho o rotularla como: "desechos sanitarios"), disponerla inmediatamente en el contenedor general.
5. De ser posible, mantener las bolsas de desechos sanitarios no más de 72 horas y desinfectar las mismas.
6. Después de cada proceso, lavarse las manos durante 40 a 60 segundos como mínimo con jabón y agua.

Consideraciones generales

- Está prohibido el traspaso residuos de una bolsa a otra.

	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

- Recoger bolsas/ recipientes de residuos de los recipientes cuando el 80% de su capacidad esté llena o siempre que sea necesario, evitando el desborde o trasborde. En dicho caso, se debe establecer una frecuencia de recolección, de acuerdo con el volumen generado en cada área.
- Transportar los residuos manteniendo la tapa cerrada sin que haya desborde.
- Las bolsas no deben tener contacto con el cuerpo del personal.

IX. UNIDADES DE TRANSPORTE TURÍSTICO


Medidas generales de prevención para piloto y asistente de piloto

- Uniforme limpio y completo todos los días. (Camisas o blusas manga larga, evitar el uso de corbata y pañoleta para las damas).
- La suela del calzado debe ser desinfectados previo a subirse al transporte.
- Antes del inicio del viaje lavarse las manos, al retirarse el equipo de protección personal y ante cualquier acción que lo amerite.
- Usar equipo de protección personal según el riesgo al que esté expuesto (obligatorio) como:
 - **Protección respiratoria**

Utilizar protección respiratoria como las siguientes mascarillas que son seguras para prevenir el contagio del COVID-19:



- Mascarillas quirúrgicas.
- Mascarillas filtrantes FFP1, FFP2 Y FFP3.

	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

- Mascarillas higiénicas o de barreras reutilizables y no reutilizables.
- Entre otras.
- Comprobar que esté bien ajustada y que no entre aire por las zonas laterales.
- Hacer un uso adecuado de las mascarillas para no generar más riesgo.
(Ver anexo No. 7)

○ **Protección Ocular**

La protección ocular debe ser utilizada especialmente durante la preparación de la dilución y actividades de limpieza, Deben ser lavados y desinfectados luego de su uso.

Protección ocular



○ **Guantes**


Después de realizar la higiene de manos colóquese guantes limpios dependiendo de las labores que realiza podrá utilizar guantes como:

- Guantes de látex.
- Guantes de vinilo.
- Guantes de nitrilo.
- Guantes de polietileno.



(Ver anexo No. 8)


- El uso de guantes no exime el lavado de manos o la aplicación de desinfectantes.
- Cambiarse de guantes si se rompen o están visiblemente sucios.

	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

- Desechar los guantes y mascarillas posteriores al uso en un basurero de residuos con tapadera.
- Colocarse alcohol en gel previo y posterior a intercambiar objetos con el pasajero como por ejemplo: Lapiceros, documentos, etc.
- Evitar el contacto físico con los pasajeros.
- Tener en cuenta las medidas de prevención, higiene y distanciamiento presentadas en este documento.

Condiciones Generales:

1. El servicio de transporte solo podrá ser prestado por las unidades que estén registradas en INGUAT y que cuenten con licencia autorizada por la Dirección General de Transportes -DGT-.
2. La tripulación de cada unidad de transporte debe acreditar que es COVID-19 NEGATIVO y mantenerlo en un lugar visible. Según el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social -MSPAS-.
3. Colocar un método de desinfección de zapatos en la entrada del transporte con una dilución de cloro al 0.1% (20 ml de cloro por 1 litro de agua).
4. Tomar la temperatura a cada pasajero antes de abordar la unidad, las personas que presenten temperaturas mayores o igual a 38° C no deben abordar la unidad de transporte, debiendo ser referido a un servicio de salud.
5. Contar con un botiquín adecuado para emergencias de salud leves.
6. Uso obligatorio de mascarillas tipo quirúrgicas descartables para la tripulación y los pasajeros de acuerdo a lo establecido por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social -MSPAS-.
7. Contar con dispensadores de alcohol desinfectante al 70%, papel desechable, toallas de manos desechables, entre otros dentro de la unidad.

	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020


8. De contar con un sanitario interno deben verificar su buen funcionamiento previo a iniciar un viaje y se debe contar con dispensadores de jabón, pañuelos desechables y cubos de basura con pedal para cumplir con las medidas de prevención del COVID-19.
9. Según la capacidad de la Unidad de Transporte, los participantes del viaje serán ubicados intercalando los asientos para prevenir contagios (utilizar el 50% del espacio).
10. Contar con stock de productos de limpieza y de equipos de protección como: guantes, mascarillas, gel desinfectante, etc.

Condiciones para abordar el transporte:

1. Toda persona que ingrese a la unidad de transporte debe desinfectar la suela del calzado que utiliza, con una dilución de cloro al 0.1% (20 ml de cloro por 1 litro de agua).
2. Asegurar el distanciamiento físico en la espera del abordaje 1.5 metros entre una persona y otra.
3. Utilizar mascarilla tipo quirúrgica.
4. Desinfectar sus manos al ingreso.
5. Desinfectar el equipaje, maletas, mochilas (Equipaje en general) de los pasajeros antes de ingresar al transporte.

Medidas dentro de la Unidad de Transporte:


1. Ubicación de los pasajeros: Utilizar el 50% de capacidad del transporte como máximo según el Ministerio de Salud y Asistencia Social.
2. Supervisar que los pasajeros cumplan con todas las medidas de prevención que se le soliciten: Equipo de protección personal, distanciamiento físico.

	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

3. Proveer frecuentemente a los pasajeros alcohol desinfectante.
4. No consumir alimentos abordo excepto agua embotellada.
5. No intercambiar objetos como revistas, libros, guías, lapiceros que pudieran ser fuente de contagio.

Limpieza y desinfección:


1. En el caso particular de las unidades de transporte, se pondrá especial atención a la limpieza y desinfección de las superficies críticas (barandales, asientos, sanitarios, apoya brazos)
 2. Se debe limpiar y desinfectar la cabina del piloto.
 3. Ventilar las unidades cuando no estén ocupadas por los pasajeros.
 4. Verificar que el aire acondicionado cuente con filtros en buen estado (Preferiblemente utilizar aire acondicionado no circulante).
 5. Revisar frecuentemente el funcionamiento y la limpieza del servicio sanitario y grifos.
 6. Revisar frecuentemente el funcionamiento y abastecimiento de los dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable entre otros y dejar registros.
 7. Realizar recorridos para la recolección de basura.
 8. Limpiar y desinfectar los asientos cada vez que los pasajeros desciendan y antes que ingresen nuevamente a la unidad de transporte.
 9. Limpiar y desinfectar el pasillo del transporte.
 10. Al finalizar el viaje se debe garantizar la desinfección de cada una de las unidades de transporte de acuerdo a los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud y Atención Pública y Asistencia Social -MSPAS-, desinfectar el interior del vehículo con una solución de hipoclorito de sodio/ calcio cuya concentración será al menos 0.1% y permitiendo un tiempo de contacto de 30 minutos.
- * Todos los productos de limpieza deben estar perfectamente almacenados y en sus envases originales. Se dispondrá de uno o varios espacios reservados para el almacenamiento de los equipos, materiales y productos de limpieza. Dichos espacios estarán preferentemente aislados o separados e identificados.

	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

X. ¿CÓMO MANEJAR LOS CASOS DE COVID-19 EN EL TRANSPORTE TURÍSTICO?

1. Contactar al teléfono de emergencias o consultas **1517 o 1540** para iniciar los protocolos de atención propuestos por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social -MSPAS-.
2. Aislar al pasajero del resto del grupo hasta que las autoridades sanitarias locales intervengan.
3. Recurrir de inmediato al centro médico sugerido por las autoridades.
4. Evitar el contacto de la persona enferma con los demás pasajeros y la tripulación.
5. Llevar un registro de las personas que participaron en el viaje (que incluya turistas, piloto y guía) donde se encontraba la persona infectada.
6. Requerir apoyo al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social –MSPAS- para que se dé el seguimiento correspondiente a las personas que tuvieron contacto con el infectado

Las medidas para el manejo de los contactos pueden remitirse a la guía provisional de la OMS sobre atención en el domicilio a pacientes con COVID-19 que presentan síntomas leves, y gestión de sus contactos.

	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

XI. GLOSARIO

Aforo: Se entiende por aforo a la máxima capacidad que puede albergar un determinado recinto de personas, calculado de tal forma que, al producirse una emergencia, como un incendio, las personas puedan ser evacuadas sin mayores inconvenientes.

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.


Amonio cuaternario: Limpiador desinfectante que tiene un amplio espectro de eliminación de microorganismos como: virus, bacterias, hongos, levaduras, esporas, E. coli, Salmonella typhimurium, Estafilococos, Streptococos, Clostridium sp., Pseudomonas aeruginosa, causantes de malos olores y enfermedades gastrointestinales. Tiene un importante efecto residual, es decir, permanece activo después de la aplicación conservando sus propiedades por mucho más tiempo.

Colaborador: Empleado de una empresa de Transporte Turístico.

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

	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

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.


Hipoclorito de sodio: Hipoclorito de sodio (NaOCl) es un compuesto que puede ser utilizado para desinfección del agua. Se usa a gran escala para la purificación de superficies, blanqueamiento, eliminación de olores y desinfección del agua.

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-: Es una institución gubernamental, autónoma, dedicada a brindar servicios de salud y seguridad social a la población que cuente con afiliación al instituto, llamada entonces asegurado o derechohabiente.

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.

Monopersulfato de potasio: Agente aprobado por la EPA (Environmental Protection Agency - agencia de protección del medio ambiente de EEUU) como desinfectante de hospital.


 <p>INGUAT Instituto Guatemalteco de Turismo</p>	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

Organización Mundial de la Salud –OMS-: Su objetivo es construir un futuro mejor y más saludable para las personas de todo el mundo. A través de las oficinas que la OMS tiene en más de 150 países, su personal trabaja junto con los gobiernos y otros asociados para que todas las personas gocen del grado máximo de salud que se pueda lograr.

Patrón: es toda persona individual o jurídica que utiliza los servicios de uno o más trabajadores, en virtud de un contrato o relación de trabajo.

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

Transporte: Acto y consecuencia de trasladar algo de un lugar a otro.

	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

XII. 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



Página | 27


Anexo No. 2. Lavado y desinfectado de manos



Fuente: Organización Mundial de la Salud



Fuente: Organización Mundial de la Salud

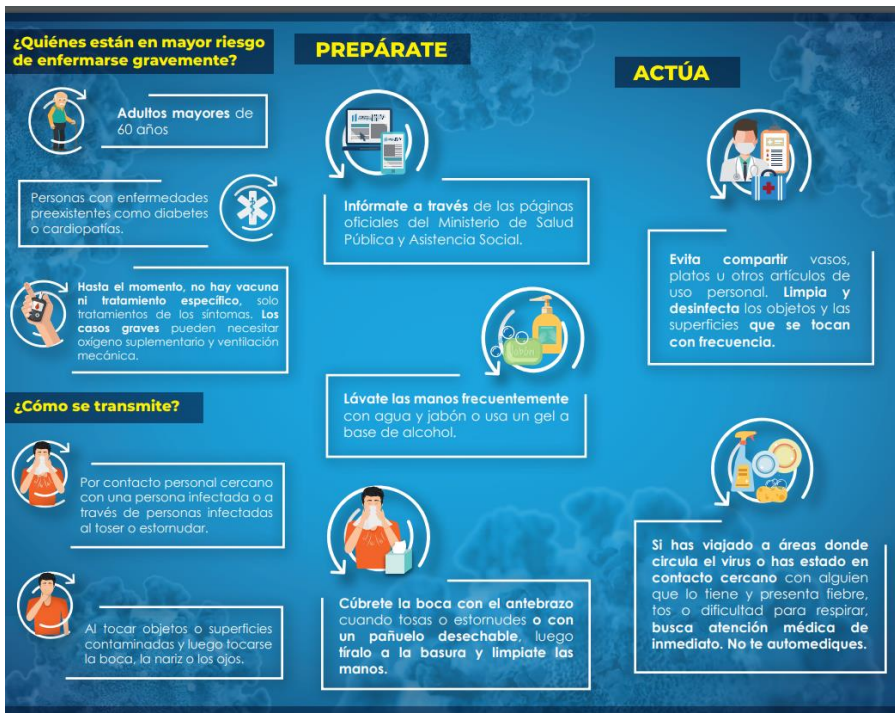
	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

Anexo No. 4. Ejemplo de control de bodega general

Logotipo	Listado de control
----------	---------------------------

Número o código	Descripción (Maquinaria, equipo, insumo, producto, proveedor, entre otros y a conveniencia)	Consideraciones (Detalles específicos de uso o políticas aplicables)	Fecha de ingreso	Observaciones

Anexo No. 5. Campañas informativas



¿Quiénes están en mayor riesgo de enfermarse gravemente?

- Adultos mayores de 60 años
- Personas con enfermedades preexistentes como diabetes o cardiopatías.

Hasta el momento, no hay vacuna ni tratamiento específico, solo tratamientos de los síntomas. Los casos graves pueden necesitar oxígeno suplementario y ventilación mecánica.

¿Cómo se transmite?

- Por contacto personal cercano con una persona infectada o a través de personas infectadas al toser o estornudar.
- Al tocar objetos o superficies contaminadas y luego tocarse la boca, la nariz o los ojos.





PREPÁRATE

- Infórmate a través de las páginas oficiales del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- Lávate las manos frecuentemente con agua y jabón o usa un gel a base de alcohol.
- Cúbrete la boca con el antebrazo cuando tosas o estornudes o con un pañuelo desechable, luego fíralo a la basura y límpiate las manos.

ACTÚA

- Evita compartir vasos, platos u otros artículos de uso personal. Limpia y desinfecta los objetos y las superficies que se tocan con frecuencia.
- Si has viajado a áreas donde circula el virus o has estado en contacto cercano con alguien que lo tiene y presenta fiebre, tos o dificultad para respirar, busca atención médica de inmediato. No te automediques.

Anexo No. 7. Tipo de mascarillas, colocación y ajuste.

DIFERENTES TIPOS DE MASCARILLAS					
CLASIFICACIÓN SEGÚN LOS DISTINTOS TIPOS DE PROTECCIÓN					
EQUIPO	TIPO		Para no contagiarse Protección de quien la lleva contra organismos infecciosos	Para no contagiar Evita la emisión de organismos infecciosos	PROPIEDADES
<p>Mascarillas autofiltrantes desechables</p> <p>Protegen de fuera hacia dentro y sirven para prevenir el contagio</p> <p>SIGUEN LA NORMA EN 149</p> <p> LAS REUTILIZABLES LLEVAN UNA "R"</p> <p> LAS NO REUTILIZABLES SERVIRÁN PARA UN ÚNICO TURNO. MARCADAS CON "NR"</p>	<p>FFP 1 sin válvula de exhalación</p> 			<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de protección pero con filtración mínima • No protege frente a organismos infecciosos. • Limita la propagación del contagio 	
	<p>FFP 2 sin válvula de exhalación</p> 			<ul style="list-style-type: none"> • Protege y limita la propagación del contagio 	
	<p>FFP 3 con válvula de exhalación</p> 			<ul style="list-style-type: none"> • Todas las mascarillas autofiltrantes FFP 3 disponen de válvula de exhalación • Protege pero no limita la propagación del contagio 	
	<p>FFP 2 con válvula de exhalación</p> 			<ul style="list-style-type: none"> • Protege pero no limita la propagación del contagio 	
<p>Quirúrgicas y caseras</p> <p>Protegen de dentro hacia afuera</p> <p>Sirven para que alguien enfermo no contagie. En este grupo se incluyen las fabricadas en casa, aunque estas sin ninguna homologación</p>	<p>Mascarilla quirúrgica desechable</p> 			<ul style="list-style-type: none"> • No es un equipo de protección • No protege pero limita la propagación del contagio 	
	<p>Mascarilla higiénica desechable</p> 			<ul style="list-style-type: none"> • No es un equipo de protección • No protege pero limita la propagación del contagio • No sujeto a norma, eficacia no testada 	
<p>Industriales</p> <p>Protegen de fuera hacia dentro</p> <p>SIGUEN LA NORMA EN 140</p>	<p>Semimáscara buconasal con filtros</p> 			<ul style="list-style-type: none"> • Todas disponen de válvulas de exhalación • Protege pero no limita la propagación del contagio • Reutilizable 	

Fuente: LNE


@elperiodico / @EPGraficos 



COLOCACIÓN Y AJUSTE


Instrucciones para la colocación y ajuste de un respirador desechable preformado BLS



	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

Anexo No. 8. Tipos de guantes

Guantes de polietileno	Guantes de látex	Guantes de nitrilo	Guante de vinilo
			
<p>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.</p>	<p>Los guantes de látex están hechos con material natural y son los más utilizados en el ámbito sanitario porque 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.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>

	Guía de actuación en empresas de transporte turístico ante el COVID-19	Código: UCST-GATT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

XIII. DOCUMENTOS Y PÁGINAS 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. Global surveillance for COVID-19 caused by human infection with COVID-19 virus: interim guidance. Geneva: World Health Organization; 2020
<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/surveillance-and-case-definitions>.
3. Considerations for quarantine of individuals in the context of containment for coronavirus disease (COVID-19): interim guidance. Geneva: World Health Organization; 2020
[https://www.who.int/publications-detail/considerations-for-quarantine-of-individuals-in-the-context-of-containment-for-coronavirus-disease-\(covid-19\)](https://www.who.int/publications-detail/considerations-for-quarantine-of-individuals-in-the-context-of-containment-for-coronavirus-disease-(covid-19)).
4. INFORMACIÓN OFICIAL. Enfermedad por Coronavirus. Who.int
<https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>
5. Plan Institucional de preparación y respuesta ante COVID-19
<https://www.igssgt.org/wp-content/uploads/2020/03/Plan-institucional-de-preparacion-y-respuesta-rapida-ante-el-coronavirus-COVID-19-IGSS.pdf>
6. Manual de Transporte Turístico Sello Q
<http://selloq.inguat.gob.gt/index.php/es/publicaciones/descargas/manuales-de-calidad>