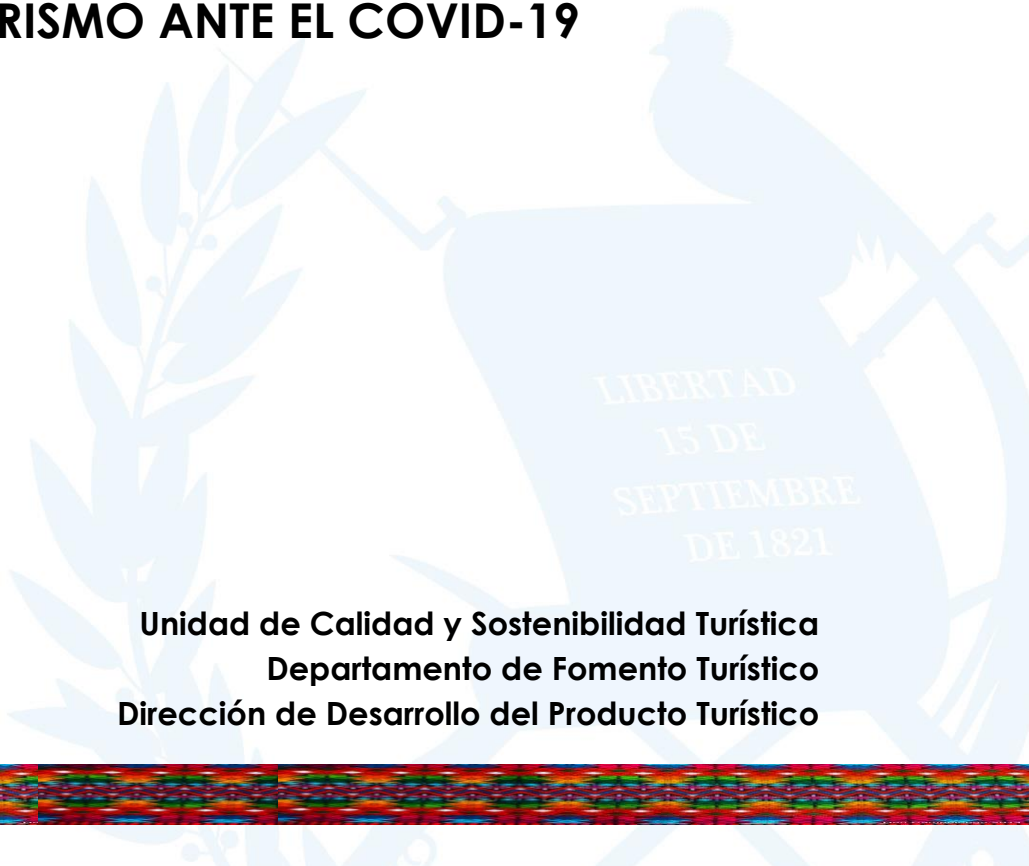



# GUIA DE ACTUACIÓN EN OPERADORAS DE TURISMO ANTE EL COVID-19




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

	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

## INDICE

### Contenido

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>II. JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>III. OBJETIVO</b> .....	<b>2</b>
General .....	2
Específicos .....	2
<b>IV. MEDIDAS GENERALES DE PREVENCIÓN ANTE EL COVID-19</b> .....	<b>3</b>
Colaboradores que no deben asistir al lugar de trabajo .....	3
Prevención .....	4
Distanciamiento Físico.....	4
Higiene personal .....	5
<b>V. MEDIDAS ESPECÍFICAS DE PREVENCIÓN</b> .....	<b>6</b>
Requisitos para la gestión del riesgo .....	6
<b>VI. ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS INSTALACIONES DE LAS OPERADORAS DE TURISMO</b> .....	<b>9</b>
Recepción.....	9
<b>VII. ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS ELECTRÓNICOS</b> .....	<b>12</b>
<b>VIII. MEDIDAS DE PREVENCIÓN GENERALES</b> .....	<b>13</b>
Proveedores .....	13
Características que debe cumplir el Guía de Turistas y el Conductor del transporte .....	13
Medidas de prevención durante el tour o viaje .....	16
<b>IX. UNIDADES DE TRANSPORTE TURÍSTICO</b> .....	<b>18</b>
Transporte terrestre .....	18
<b>X. ¿CÓMO MANEJAR LOS CASOS DE COVID-19 DURANTE LOS TOURS O VIAJES?</b> .....	<b>20</b>
<b>XI. GLOSARIO</b> .....	<b>21</b>
<b>XII. ANEXOS</b> .....	<b>24</b>
<b>XIII. DOCUMENTOS Y PÁGINAS WEB DE REFERENCIA</b> .....	<b>37</b>

	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

## I. INTRODUCCIÓN

El presente documento es una guía de actuación para las operadoras de turismo, durante y posterior a la pandemia COVID-19, tiene por objeto dar a conocer las buenas prácticas a implementar independientemente de la categoría y clasificación a la que pertenezca.


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 contenido se encuentra susceptible a adaptaciones según sea requerido.

## II. JUSTIFICACIÓN

Los cambios que hoy en día afrontan los destinos turísticos ante la crisis del COVID-19, abre una oportunidad a las operadoras de turismo para satisfacer las nuevas tendencias y exigencias de los clientes, mejorando la experiencia de los viajeros, cumpliendo con los protocolos sanitarios y garantizando la integridad física.

El Instituto Guatemalteco de Turismo – INGUAT- como ente rector de turismo con base a las recomendaciones y consideraciones emitidas por el Ministerio de Salud y Asistencia Social -MSPAS- establece medidas de prevención y desinfección para reducir la probabilidad de propagación de casos de COVID-19 en los servicios de las operadoras de turismo, al cual se le irán incorporando nuevas informaciones, recomendaciones o instrucciones según la propagación del virus y disposiciones gubernamentales.

	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020


### III. OBJETIVOS

#### General

Orientar a los empresarios del sector turístico que ofrecen servicios por medio de operadoras de turismo en la implementación de buenas prácticas sanitarias durante y post COVID-19.

#### Específicos

- Unificar la implementación de estándares de prevención y desinfección en los servicios que ofrecen las operadoras de turismo.
- Fomentar dentro de las actividades de las operadoras de turismo una política de trabajo basada en un ambiente limpio y seguro.
- 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.


	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

#### IV. MEDIDAS GENERALES DE PREVENCIÓN ANTE EL COVID-

##### 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)**
2. 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.
3. 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.


	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		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 tipo quirúrgicas 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.

	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		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.

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, 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:
  - Uniforme limpio

	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020


- 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 operadora de turismo, la sintomatología y procedimientos realizados para el traslado de la persona. **(Ver anexo No. 3)**
5. Crear campaña publicitaria con información (banners, afiches, trifoliales, otros), para minimizar el riesgo de contagio; ubicándolos en



	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020


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)**
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

	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

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 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.
18. Crear alianzas con establecimientos de hospedajes, restaurantes, áreas protegidas, parques y/o sitios arqueológicos que cumplan con protocolos de prevención relacionados directamente con el COVID-19 para ser visitados durante el tour o viaje contratado.

	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020


## VI. ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS INSTALACIONES DE LAS OPERADORAS DE TURISMO

### Recepción

Siendo ésta el área encargada de recibir a los clientes (cuando aplique), para las gestiones administrativas correspondientes a la contratación de tours o viajes a los diferentes atractivos turísticos del país debe cumplir con los siguientes aspectos:

#### **Requisitos generales:**

1. Definir el aforo máximo de la recepción de la operadora de turismo 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 salud

	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

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.
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.

	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020


7. Informar las disposiciones en los puntos de entrada del país (aeropuertos, puertos y pasos fronterizos terrestres) según los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social -MSPAS-.
8. Proporcionar a los viajeros información para reducir el riesgo general de infecciones respiratorias agudas y las medidas de prevención del país y de la cadena turística: transporte, hoteles, restaurantes, atractivos turísticos y actividades a realizar.
9. Al realizar la contratación del tour o viaje, el personal debe brindarle al cliente una breve inducción en la cual le indique las recomendaciones y protocolos a seguir durante el tour o viaje para su seguridad.
10. La operadora de turismo debe prestar el servicio de tours o viajes a grupos utilizando el 50% del espacio de la unidad de transporte durante la crisis por el COVID-19 para la prevención del mismo según disposiciones del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social -MSPAS-.
11. Llevar una bitácora con los registros de la procedencia de los clientes que han contratado los tours o viajes como medidas de prevención.
12. Limpiar y desinfectar los mostradores antes de empezar actividades, luego de recibir a un cliente y al finalizar actividades, así como todos los elementos que se utilizaron.
13. Limpiar y desinfectar luego de recibir a un cliente el equipo de cobro y de cómputo.
14. Limpiar y desinfectar el teléfono con desinfectantes con 70% alcohol como mínimo después de cada uso.
15. Limpiar y desinfectar los paquetes que entran a las instalaciones.

	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

16. 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.

## VII. ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

1. Informar las disposiciones en los puntos de entrada del país (aeropuertos, puertos y pasos fronterizos terrestres) según los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social -MSPAS-.
2. Proporcionar a los viajeros información para reducir el riesgo general de infecciones respiratorias agudas y las medidas de prevención del país y de la cadena turística: transporte, hoteles, restaurantes, atractivos turísticos y actividades a realizar.
3. Publicar campañas informativas y de prevención en diferentes idiomas, emitidas por las autoridades de salud pública.
4. Informar al cliente sobre las medidas de prevención que la operadora de turismo está implementando durante los tours o viajes.
5. Ofrecer servicios de tours o viajes a grupos utilizando el 50% del espacio de la unidad de transporte durante la crisis por el COVID-19 para la prevención del mismo, según disposiciones del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social -MSPAS-.

	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

## VIII. MEDIDAS DE PREVENCIÓN GENERALES

### Proveedores

Los proveedores de la cadena de servicios complementarios deben seguir y garantizar el cumplimiento de sistemas seguros de trabajo y contar con los procedimientos adecuados para prevenir la propagación del COVID-19.


1. Definir los criterios mínimos de los proveedores con los que se ha establecido una relación comercial, con base a un instrumento de selección y evaluación especialmente de los criterios de higiene y desinfección que utilizan. (Establecimientos de hospedaje, restaurantes, medios de transporte acuáticos, aéreos, terrestres).

**IMPORTANTE:** Leer Guías de buenas prácticas aplicadas a actividades turísticas del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- ante el COVID-19

2. Realizar una inspección inicial del servicio; posterior a ello se deberá realizar un programa de seguimiento de monitoreo y dejar registro de ello.
3. Contar con un listado de proveedores con evidencia que cumplen las medidas de prevención contra el contagio del COVID-19 para garantizar que los servicios sean seguros y libres de contaminación. **(Ver anexo No. 6)**

### Características que debe cumplir el Guía de Turistas y el Conductor del transporte

- Todo guía de turistas contratado en una operadora de turismo debe estar inscrito ante el INGUAT, portar el carné vigente al momento de brindar los servicios para los que esté autorizado, desempeñar y cumplir en el

	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020


desarrollo de actividades con las regulaciones de guías de turistas y normativa vigente.

- Cada conductor contratado por la operadora de turismo debe portar licencia tipo A vigente en transporte terrestre. Debe tener evidencia como mínimo de formación y capacitación en:
  - Conducción asertiva
  - Uso de extintores
  - Primeros auxilios
  - Servicio al cliente

**\*En caso de contratar servicio con otros medios de transporte, la operadora de turismo debe asegurar que los proveedores cuenten con las licencias y requerimientos mínimos, conforme a la normativa nacional vigente.**

- Higiene personal (baño diario).
- Las damas cabello recogido, sin joyas, pulseras o anillos, uñas cortas y limpias (sin esmalte).
- Caballeros cabello corto, barba y uñas cortas.
- Limitar el uso de carteras, cangureras, relojes, alhajas, cualquier tipo de bisutería.
- 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 de tour o viaje lavarse las manos, al retirarse los guantes, antes de tomar sus alimentos y después de ir al baño o ante cualquier acción que lo amerite.
- Colocarse alcohol en gel previo y posterior a intercambiar objetos con el cliente o proveedor como por ejemplo: Lapiceros, documentos, etc.
- Utilizar el equipo de protección personal:



	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

○ **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.
  - 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.




○ **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.

	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

- 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.
- Desechar los guantes y mascarillas posteriores al uso en un basurero de residuos con tapadera.


**Medidas de prevención durante el tour o viaje**

1. Brindar un kit a cada pasajero que contenga una mascarilla de uso obligatorio, guantes (de ser necesario) y de alcohol desinfectante al 70%.
2. Al iniciar el viaje, el guía de turistas debe brindar un discurso de bienvenida y junto a ese, las recomendaciones y medidas que se estarán tomando durante el tour o viaje para su seguridad.


**IMPORTANTE:** Leer Guía de Buenas Prácticas aplicadas a Guías de Turistas ante el COVID-19 del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-

3. Llevar el control durante el tour o viaje en una bitácora de los turistas que participen tomándoles la temperatura por medio de un termómetro infrarrojo al iniciar el tour, a la mitad y al finalizar. De detectar personas con fiebres igual o mayor a 38°C, tos seca y dificultades respiratorias, acudir de inmediato al centro hospitalario sugerido por las autoridades.

**IMPORTANTE:** Evitar tomar la temperatura posterior a haber realizado alguna actividad de esfuerzo físico, o haber estado expuesto al sol ya que esto podría alterarla.

	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020


4. Disponer de un directorio telefónico de los centros de salud, hospitales privados y nacionales locales y regionales, así como teléfonos de emergencia para solicitar asistencia o información sanitaria ante cualquier eventualidad y colocarlos en un área visible para todos.
5. Desinfectar las maletas o mochilas de los turistas con productos desinfectantes que contengan 70% de alcohol como mínimo, por medio de un recipiente con atomizador y deben rocearlos de forma directa, antes de subirlo al transporte turístico y al bajarlo del mismo.
6. Solicitar a los pasajeros desinfectar sus manos con gel antes de abordar o descender de la unidad de transporte, así como en la entrada y salida de las instalaciones.
7. Contar con abastecimiento de mascarillas, alcohol desinfectante al 70%, guantes para el turista de ser necesario un reemplazo.
8. Durante el tour o viaje se debe evitar el contacto estrecho entre colaboradores y turistas, manteniendo 1.5 metros de distancia entre cada persona que participe en el mismo cuando sean espacios abiertos, en espacios cerrados se deberá tener una distancia de dos metros.
9. Se debe evitar que los turistas manipulen directamente los objetos que se encuentren durante las visitas.
10. Contar con un paramédico o enfermero de cabecera durante el viaje.
11. Realizar una correcta clasificación de desechos sólidos y orgánicos.

	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

## IX. UNIDADES DE TRANSPORTE TURÍSTICO

### Transporte terrestre

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. Toda persona que ingrese a la unidad de transporte debe desinfectar la suela del calzado que utiliza.
3. Asegurar el distanciamiento físico en la espera del abordaje 1.5 metros entre una persona y otra.
4. Uso obligatorio de mascarillas tipo quirúrgicas descartables para la tripulación y los pasajeros.
5. Contar con dispensadores de alcohol desinfectante al 70%, papel desechable, toallas de manos desechables, atomizadores cítricos, entre otros.
6. De contar con un sanitario interno deben verificar su buen funcionamiento previo a iniciar un tour o 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.
7. Según la capacidad de la Unidad de Transporte, los participantes del tour o viaje serán ubicados intercalando los asientos para prevenir contagios (utilizar el 50% del espacio).
8. Contar con stock de productos de limpieza y de equipos de protección como: guantes, mascarillas, gel desinfectante, etc.


	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

9. Recolectar periódicamente la basura generada dentro de la unidad de transporte.
  
10. Limpiar y desinfectar el interior de la unidad de transporte previo al ingreso de los pasajeros cada vez que estos desciendan del mismo (cortinas, ventanillas, pasillos, apoya brazos, asientos, sanitario, manijas de puerta, etc.) **(Ver anexo No.9)**
  
11. Contar con spray desinfectante para dispositivos electrónicos tales como celulares, cámaras fotográficas, tablets, etc.
  
12. Al finalizar el tour o viaje se deberá desinfectar el transporte en general.

#### **RECOMENDACIONES:**


1. Ventilar el transporte diariamente durante la noche.
2. Utilizar únicamente aire acondicionado no circulante.
3. Llevar un listado de contactos importantes para las emergencias como hospitales, centros de salud, estaciones de bomberos, estaciones de policías, seguro médico, etc.

**IMPORTANTE:** Leer Guía de Buenas Prácticas aplicadas a Transporte Terrestre ante el COVID-19 del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-

	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

## X. ¿CÓMO MANEJAR LOS CASOS DE COVID-19 DURANTE LOS TOURS O VIAJES?

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 turista del resto del grupo hasta que las autoridades sanitarias locales intervengan.
3. Recurrir de inmediato al centro médico sugerido por las autoridades.
4. Proceder a un chequeo inmediato por el enfermero o paramédico que asista durante el viaje quien deberá tomar todas las medidas de prevención.
5. Informar a los proveedores de servicios que la persona haya utilizado para que activen su protocolo interno.
6. Evitar el contacto de la persona enferma con los demás pasajeros y el personal a cargo del tour o viaje.
7. Llevar un registro de las personas que participaron en el tour (que incluya turistas, piloto y guía) donde se encontraba la persona infectada.
8. 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

	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

## XI. GLOSARIO

**Ácidos dicloroisocianurato (DCCA):** Desinfectante (producto generador de cloro).

**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 tiphymurium, Estafilococos, Streptococos, Clostridium sp., Pséudomonas geruginosa, 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.

**Bactericida:** Sustancia que tiene la capacidad de matar bacterias, microorganismos unicelulares u otros organismos.

**Colaborador:** Empleado en una operadora de turismo.

**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).

	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

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

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

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

**Fungicida:** Es un producto con la capacidad de eliminar hongos.

**Germicidas:** Cualquier sustancia o proceso que destruye gérmenes (bacterias, virus u otros microbios que pueden causar infecciones o enfermedades). También se llama microbicida.


**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



	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

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.

**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.

**Tour Operadoras:** Empresa que ofrece servicios relacionados con el sector turístico. Los objetivos de los operadores turísticos se centran en ofrecer a los clientes paquetes que difícilmente podrían conseguir por cuenta ajena a precios asequibles para ellos.

**Tuberculicida:** Destruye o inactiva irreversiblemente *Mycobacterium tuberculosis*, que es un organismo para probar la eficacia de desinfectantes; no se refiere a la prevención de la transmisión de tuberculosis en el consultorio dental.

**Virucida:** Sustancia o fármaco capaz de destruir o inactivar los virus.

	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		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



## 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 Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;

11 Sus manos son seguras.

Organización Mundial de la Salud | Seguridad del Paciente | SAVE LIVES Clean Your Hands

Fuente: Organización Mundial de la Salud

### ¿Cómo desinfectarse las manos?

**¡Desinfectese 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 Frótese las palmas de las manos entre sí;

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.

Organización Mundial de la Salud | Seguridad del Paciente | SAVE LIVES Clean Your Hands

Fuente: Organización Mundial de la Salud

**Anexo No. 3.** Ejemplo de Bitácora

Bitácora COVID-19		
Fecha	Suceso	Comentarios

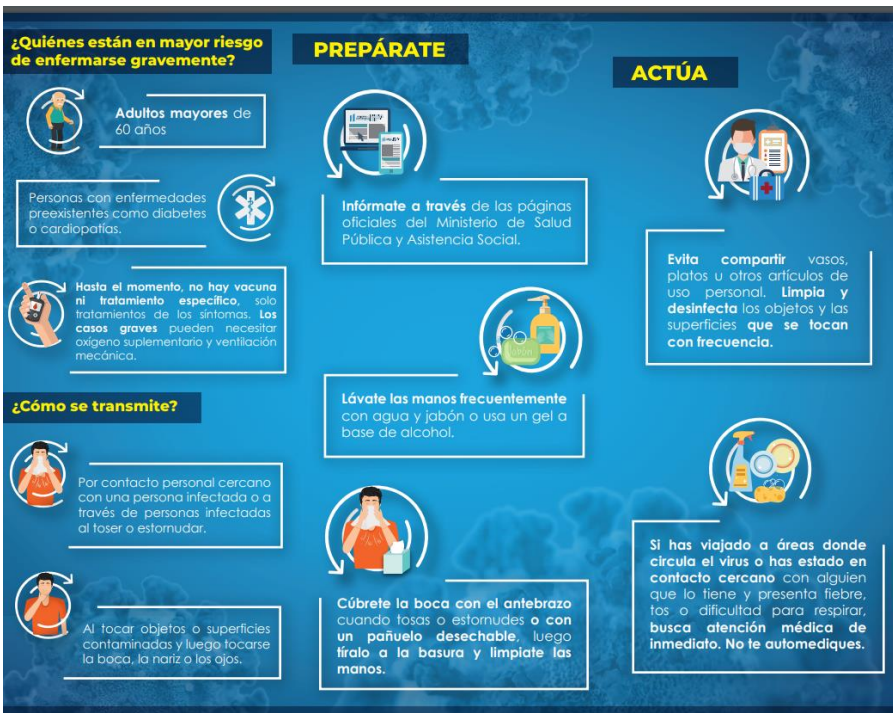
	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

#### Anexo No. 4. Ejemplo de control de bodega general

Logotipo	<b>Listado de control</b>
----------	---------------------------

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 tíralo 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.

	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

**Anexo No. 6.** Ejemplo de listado de proveedores




















Proveedores

No.	Nombre	Dirección	Teléfono

Observaciones:     
------------------------------------



**Anexo No. 7.** Tipo de mascarillas y 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><b>Mascarillas autofiltrantes desechables</b></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>	FFP 1 sin válvula de exhalación				<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de protección pero con filtración mínima</li> <li>No protege frente a organismos infecciosos.</li> <li>Limita la propagación del contagio</li> </ul>
	FFP 2 sin válvula de exhalación				<ul style="list-style-type: none"> <li>Protege y limita la propagación del contagio</li> </ul>
	FFP 3 con válvula de exhalación				<ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las mascarillas autofiltrantes FFP 3 disponen de válvula de exhalación</li> <li>Protege pero no limita la propagación del contagio</li> </ul>
	FFP 2 con válvula de exhalación				<ul style="list-style-type: none"> <li>Protege pero no limita la propagación del contagio</li> </ul>
<p><b>Quirúrgicas y caseras</b></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>	Mascarilla quirúrgica desechable				<ul style="list-style-type: none"> <li>No es un equipo de protección</li> <li>No protege pero limita la propagación del contagio</li> </ul>
	Mascarilla higiénica desechable				<ul style="list-style-type: none"> <li>No es un equipo de protección</li> <li>No protege pero limita la propagación del contagio</li> <li>No sujeto a norma, eficacia no testada</li> </ul>
<p><b>Industriales</b></p> <p>Protegen de fuera hacia dentro</p> <p>SIGUEN LA NORMA EN 140</p>	Semimáscara buconasal con filtros				<ul style="list-style-type: none"> <li>Todas disponen de válvulas de exhalación</li> <li>Protege pero no limita la propagación del contagio</li> <li>Reutilizable</li> </ul>

Fuente: LNE

@elperiodico / @EPGraficos 




## COLOCACIÓN Y AJUSTE

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






	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		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>

	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

## **Anexo No. 9.** Métodos utilizados para la limpieza y desinfección de las unidades de transporte


**Tabla 1.** Productos de Limpieza y Desinfección de Superficies

<b>Productos de limpieza/ desinfección</b>	<b>Indicaciones de uso</b>	<b>Modo de usar</b>
Agua y jabón o detergente	Limpieza para la remoción de suciedad	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
Amonio Cuaternario	Desinfección de equipamientos	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

Adicional consultar los productos registrados ante la Agencia de Protección ambiental (EPA).

- **Jabones y detergentes**

**El jabón** es un producto para el lavado y la limpieza doméstica, formulado a base de sales alcalinas de ácidos grasos asociados con otros tensoactivos. Es el producto de la reacción natural por la saponificación de un álcali (hidróxido de sodio y potasio) y grasas de origen vegetal o animal.

	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

**El detergente** es un producto destinado a la limpieza de superficies y tejidos a través de la disminución de la tensión superficial. Los detergentes poseen efectivo poder de limpieza, principalmente por la presencia de surfactante en su composición. El surfactante modifica las propiedades del agua disminuyendo la tensión superficial facilitando su penetración en las superficies, dispersando y emulsificando la suciedad.


El detergente tiene la función de remover tanto la suciedad hidrosoluble como aquella no soluble en agua.

**Tabla 2.** Métodos utilizados para la desinfección

<b>Métodos utilizados para la desinfección</b>					
<b>Nombre</b>	<b>ALCOHOL</b>	<b>Compuestos liberadores de cloro activo INORGANICOS</b>	<b>Compuestos liberadores de cloro activo ORGANICOS</b>	<b>Compuestos de amonio cuaternario</b>	<b>Monopersulfato de potasio</b>
<b>Descripción</b>	Los alcoholes etílico e isopropílico son los principales desinfectantes pudiendo ser aplicados en superficies o artículos por medio de fricción	Los compuestos más utilizados son: Hipoclorito de sodio, de calcio y de litio.	Los ácidos dicloroisocianurato (DCCA) y tricloroisocianurato (TCCA) son ejemplos de compuestos de este grupo.	Algunos de los compuestos más utilizados son los cloruros de alquildimetilbenzilamonio y cloruros de dialquildimetilamonio.	El monopersulfato de potasio, también denominado peroximonosulfato de potasio o sencillamente monopersulfato, es un polvo blanco, granulado, ligero, ideal para aplicaciones—tales como tratamientos por shock (oxidación),

					en piscinas y spas, donde se requiere un oxidante fuerte e inodoro.
<b>Características</b>	Bactericida, virucida, fungicida y tuberculicida. No es esporicida. Fácil aplicación y acción inmediata.	Bactericida, virucida, fungicida, tuberculicida y esporicida dependiendo de la concentración que se utilice. Se presenta en forma líquida o en polvo, tiene amplio espectro y la acción es rápida y de bajo costo.	Bactericida, virucida, fungicida, tuberculicida y esporicida dependiendo de la concentración de uso. Se presenta en polvo. Más estable que el cloro inorgánico.	Bactericida, virucida (solamente contra virus lipofílicos o encapsulados) y fungicida. No presenta acción tuberculicida y virucida. Es poco corrosivo y tiene baja toxicidad.	Amplio espectro. Es activo en presencia de materia orgánica; no corrosivo para metales en periodos cortos.
<b>Indicación</b>	Mobiliario en general.	Desinfección de superficies fijas.	Descontaminación de superficies y ropa.	Superficies fijas, incluyendo ambiente de cocina	Desinfectante de superficies y piscinas.

<b>Mecanismo de Acción</b>	Desnaturalización de las proteínas que componen la pared celular de los microorganismos.	Su exacto mecanismo de acción todavía no está completamente dilucidado.	Su exacto mecanismo de acción todavía no está completamente dilucidado.	Inactivación de enzimas productoras de energía, desnaturalización de proteínas y ruptura de la membrana celular.	Su exacto mecanismo de acción todavía no está completamente dilucidado.
<b>Desventajas</b>	Inflamable, volátil, reseca plásticos y gomas. Produce resecamiento de la piel.	Inestable (afectado por la luz solar, temperatura >25°C y pH ácido). Inactivo en presencia de materia orgánica; corrosivo para metales; olor desagradable, puede causar irritabilidad en ojos y mucosas.	Es corrosivo para los metales. El riesgo es limitado para los instrumentos de acero inoxidable de calidad si se respetan las recomendaciones (concentración, tiempo de contacto de 20 minutos como máximo, aclarado). Para la desinfección de ropa: utilizar únicamente para algodón y lino blancos (riesgo de decoloración).	Puede ser inactivado en presencia de materia orgánica.	Reduce el conteo microbiano en 2 a 3 log10, solamente después 50 minutos de exposición en concentración de 3%.

	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020


<b>Concentración de uso</b>	70% a 90% en solución de agua volumen/volumen.	Para desinfección total 20% a 100%	1,9% a 6,0%, con tiempo de acción de acuerdo a lo recomendado por el fabricante.	Existen varias formulaciones de acuerdo con el fabricante.	1%. El color del producto disminuye a medida que disminuye la concentración
-----------------------------	--	------------------------------------	--	--	---

Adicional consultar los productos registrados ante la Agencia de Protección ambiental (EPA).

### DILUCIONES RECOMENDADAS PARA EL USO DEL HIPOCLORITO DE SODIO


**Tabla 3.** Fórmula para preparar el hipoclorito de acuerdo con la cantidad necesaria según presentación y concentración deseada.

Preparación en total = $\frac{\text{ppm deseada}}{\% \text{ de hipoclorito}} * 10$				
Concentración y volumen deseados para diluir en un litro de agua				
Presentación Comercial	200 ppm	500ppm	1000ppm	5000ppm
4%	5cc/L	12.5 cc/L	25 cc/L	125 cc/L
6%	3.3cc/L	8 cc/L	17 cc/L	83 cc/L
6.5%	3.cc/L	7.7 cc/L	15 cc/L	77 cc/L
7%	2.8 cc/L	7cc/L	14cc/L	71 cc/L
10%	2 cc/L	5 cc/L	10 cc/L	50 cc/L
13%	1.5 cc/L	4 cc/L	8 cc/L	38 cc/L

	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		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. Protocolo de actuación para minimizar la transmisión de covid-19 en el sector turismo. Chile  
<https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2020/03/7-PROTOCOLOCO-CORONAVIRUS-1.pdf>
3. Infection prevention and control during health care when COVID-19 is suspected: interim guidance. Geneva: World Health Organization;2020  
[https://www.who.int/publications-detail/infection-prevention-and-control-during-health-care-when-novel-coronavirus-\(ncov\)-infection-is-suspected-20200125.](https://www.who.int/publications-detail/infection-prevention-and-control-during-health-care-when-novel-coronavirus-(ncov)-infection-is-suspected-20200125)
4. 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.](https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/surveillance-and-case-definitions)
5. 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))
6. INFORMACIÓN OFICIAL. Enfermedad por Coronavirus.Who.int

	<b>Guía de actuación en operadoras de turismo ante el COVID-19</b>	Código: UCST-GAOT
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>

7. 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>

8. Manual de tour operadoras del Sello Q

<http://selloq.inguat.gob.gt/index.php/es/publicaciones/descargas/manuales-de-calidad>