



PROTOCOLO
del **Sector Servicios** para la prevención
de riesgo de **contagio covid-19**, para proteger la

SALUD Y SEGURIDAD

de sus colaboradores en las empresas
DE TURISMO SOSTENIBLE



ANEXO

Protocolo para Empresas del Sector Turismo para Proteger la Salud y Seguridad de sus Colaboradores y de los Turistas Nacionales e Internacionales

INTRODUCCIÓN

El sector turismo requiere implementar planes y medidas de contingencia eficaces para responder a emergencias de salud pública. El comportamiento de dicho sector se irá viendo afectado según la manera en que la emergencia sanitaria condicione el comportamiento de los viajes internacionales. Una vez superada la crisis, los viajes de turismo interno serán los primeros en reactivar la economía de este sector y provocarán estadias, movilización, y actividades de conglomeración de personas, en entre otras. Es necesario contar con un documento de apoyo que promulgue el manejo de buenas prácticas ante la situación del COVID-19.

OBJETIVO

El objetivo del presente protocolo es proveer una guía de buenas prácticas a las empresas para minimizar el riesgo en los puntos con mayor probabilidad de contagio.

Se deberá tomar en cuenta el Protocolo del Sector Exportador como base a este anexo específico.

I. PLAN DE RESPUESTA ANTE CASOS POSITIVOS DE COVID-19 EN EL CENTRO DE TRABAJO

- a) Es responsabilidad de los trabajadores notificar o reportar si una persona está padeciendo de síntomas de COVID-19.
- b) En caso de que un trabajador presente síntomas de COVID-19, deberá notificarlo inmediatamente al Monitor de Salud y Seguridad Ocupacional o bien a la persona designada por la empresa.
- c) El Monitor de Salud y Seguridad Ocupacional o bien la persona designada por la empresa debidamente capacitada deberá, con equipo de protección personal y aplicando las medidas sanitarias correspondientes aislar a la persona en el área asignada para dicho fin dentro de la empresa, y contactará inmediatamente al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social a los números telefónicos: **1517 o 1540 (Call Center COVID-19)**. Podrán contactar también al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social a los números telefónicos: **2415-1800 o 2412-1224 extensión 82956** o bien, a un servicio de salud, indicando que necesita atención porque considera que hay un trabajador con síntomas de COVID-19.
- d) La empresa debe dar cumplimiento a las disposiciones y ordenanzas que para el efecto y de acuerdo con la situación y riesgo de propagación, emita el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- e) De acuerdo con los registros y controles implementados, como parte de las medidas de prevención, la empresa deberá preparar un reporte indicando:
 - Las medidas de prevención e higiene implementadas por la empresa,
 - Cuáles fueron las áreas de movilidad del trabajador dentro del centro de trabajo,
 - Registro de control de salud del trabajador afectado de los últimos 14 días,

- Listado de los trabajadores que haya tenido contacto con este trabajador, indicando dirección, puesto, y número de teléfono.
- f) La empresa deberá enviar a cuarentena a los trabajadores que hayan tenido contacto con el trabajador sospechoso o positivo, según sea el caso.
- g) Se deberán realizar un proceso de desinfección y sanitización en todas las instalaciones, maquinaria y equipos del Centro de Trabajo, en especial aquellas donde el trabajador o trabajadores sospechosos y/o positivos hayan tenido acceso.
- h) La empresa deberá solicitar y dar seguimiento con el servicio de salud, ya sea el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social o el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, del informé médico y los resultados del examen practicado al trabajador o trabajadores afectados.
- i) Se recomienda que la empresa comunique a sus trabajadores, clientes y proveedores de la situación acontecida, así como de todas las medidas de respuesta implementadas, informando del control que se tuvo de la situación, así como de la continuidad de sus operaciones, según sea el caso.
- j) Se deberá continuar con los monitores, seguimientos y controles epidemiológicos de todo el personal de la empresa que continúe laborando, incluso si el mismo es puesto en cuarentena.
- k) El Comité Bipartito de Salud y Seguridad Ocupacional deberá de dejar constancia de la situación suscitada en el libro de actas correspondiente y proceder a la notificación del caso al Ministerio de Trabajo y Previsión Social o bien al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, para los controles correspondientes.

II. ANEXOS

#QuédateEnCasaGT

COVID-19


GOBIERNO de
GUATEMALA
Dudas
COVID - 19
1517 - 1540

Directorio de emergencias


GOBIERNO de
GUATEMALA
DIACO
1544


GOBIERNO de
GUATEMALA
Ministerio de Trabajo
y Previsión Social
1511

Consultalo


GOBIERNO de
GUATEMALA
PROVIAL
1520


Policía Nacional
Civil
110 - 120


Bomberos
Municipales
123


Bomberos
Voluntarios
122


Cruz Roja
Guatemalteca
125


PMT Ciudad de
Guatemala
1551


IGSS
Oficinas Centrales
2412 - 1224


Bomberos Municipales
Departamentales
1554


CONRED
1566


MP
MINISTERIO PÚBLICO
Ministerio
Público
2411 - 9191


Asociación Psiquiátrica
Guatemalteca
2331 - 5395

Trabajamos para garantizar el apoyo a las necesidades
de los guatemaltecos


GOBIERNO de
GUATEMALA

MINISTERIO
DE FINANZAS
PÚBLICAS

 @MinfinGT

I. COLABORADORES (COMITÉ DE ATENCIÓN Y RESPUESTA ANTE COVID-19)

Establecer un programa de formación para los empleados sobre buenas prácticas de higiene en la empresa y:

- a) Conformar un Comité de colaboradores de atención y respuesta ante Covid-19, este comité debe tener acceso a contactos de la entidad sanitaria y conocer los procedimientos a seguir al momento de contagios.
- b) La empresa deberá contar con un registro detallado del personal, dirección de domicilio, nombres y teléfonos de las personas con quienes viven.
- c) Los colaboradores deben notificar a la empresa, si en su colonia, barrio o municipio ha habido alguna persona diagnosticada con COVID 19 o si hay personas en cuarentena, el comité encargado de atender la emergencia COVID19.
- d) Usar mascarilla protectora y guantes.
- e) Estar informado sobre las medidas de prevención y los lineamientos generales del COVID-19.
- f) Todo el personal sin excepción deberá practicar la medida de higiene y lavado de manos.
- g) Toda persona que salga del área de trabajo para comprar o ingerir alimentos es responsable directamente de la higiene de los alimentos y principalmente de su salud.
- h) Las oficinas de la empresa deberán de disponer de los insumos necesarios para la desinfección de calzado antes de ingresar o salir del lugar de trabajo.

- i) Dentro de las charlas de seguridad rutinarias de la empresa, debe ser prioritario la prevención ante el contagio de COVID-19, recomendaciones generales y el seguimiento del protocolo que dicta el Ministerio de Salud y Asistencia Social.
- j) La empresa debe de difundir los mensajes de acciones de prevención y protección de contagio de COVID-19 a todo el personal colaborador y visitantes.
- k) La empresa y su comité de atención deberán ser responsables de la socialización y publicación de:
 - a. Las medidas de prevención, rutas de denuncia y protocolos de atención en casos de violencia contra la mujer, con el objetivo de contribuir a la atención y erradicación de este problema.
 - b. Medidas de prevención y erradicación de discriminación, racismo y xenofobia en caso de personas altamente sospechosas de portar COVID-19, retornados o extranjeros.

II. GESTIÓN DE VIAJEROS EN LOS PUNTOS DE ENTRADA -AEROPUERTOS, PUERTOS Y PASOS FRONTERIZOS TERRESTRES INTERNACIONALES

Las medidas que se describen a continuación serán útiles para informar a los visitantes internacionales sobre su viaje, dichas medidas también pueden ser utilizadas como guía para operaciones de emergencia ante COVID-19 en cruceros y aerolíneas.

La gestión de los viajeros enfermos en puertos, aeropuertos y pasos fronterizos terrestres internacionales en el contexto del actual brote de COVID-19 comprende las siguientes medidas, que deben aplicarse en función de las prioridades y capacidades de cada país¹.

1. Detección de los viajeros enfermos

¹ La Gestión de los Viajeros Enfermos en los Puntos de Entrada –Aeropuertos, Puertos y Pasos Fronterizos Terrestres Internacionales– en el contexto del brote de COVID-19. Directrices Provisoriales, 16 de febrero 2020, Organización Mundial de la Salud.

2. Interrogatorio a los viajeros enfermos en relación con la COVID-19
3. Notificación de alertas relativas a los viajeros enfermos sospechosos de ser casos de COVID-19.
4. Aislamiento de los viajeros enfermos sospechosos de ser casos de COVID-19 y adopción de medidas iniciales de gestión y traslado de casos.

Para lineamientos completos en este tema, consultar el documento oficial de la Organización Mundial de La Salud:

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331193/WHO-2019-nCoV-POEmgmt-2020.1-spa.pdf>

III. GESTIÓN PARA HOTELES, RESTAURANTES Y ESCUELAS DE ESPAÑOL

1. Lineamientos Generales²

- a) Garantizar que se divulgue la información nacional oficial del COVID-19 a todo el personal de estos establecimientos y a los turistas que utilicen sus servicios. Referencia: <https://www.mspas.gob.gt/index.php/noticias/covid-19/coronavirus-2019-ncov>
- b) Se deberá de tener identificados los servicios de salud más cercanos, que brinda el MSPAS a los que pueden ser remitidos los turistas y visitantes con síntomas sospechosos. Referencia centros de salud: <https://www.mspas.gob.gt/index.php/component/jdownloads/category/5-numeral-2-direccion-y-telefonos?Itemid=-1>
- c) Si se detecta una persona como caso sospechoso, se debe aplicar medidas de aislamiento, y coordinar con el MSPAS. <https://www.mspas.gob.gt/index.php/component/jdownloads/send/485-anexos/3081-anexo-5>
- d) Cada Hotel, Restaurante y Escuela de español, deberá de tener un protocolo de seguridad diseñado con características propias del establecimiento.

² Comunicado de INGUAT en Coordinación con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), para Prevenir Brotes de COVID-19 en Nuestro Territorio. Guatemala, 8 de marzo 2020.

Consultar documento oficial de OMS para Hoteles y Hospedajes:
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331638/WHO-2019-nCoV-Hotels-2020.1-eng.pdf>

2. Lineamientos Específicos:

2.1 Procedimiento en las Instalaciones

2.1.2 Recibimiento de Turistas, Visitantes y Proveedores

- a) El/La recepcionista deberá indicar al turista el procedimiento de limpieza para ingresar a las instalaciones, el cual conlleva lavandería obligatoria de ropa, sanitización con agua y jabón de equipaje, sanitización de zapatos en especial de suelas, lavado obligatorio de manos y uso de mascarilla adentro de las instalaciones.
- b) Colocar en la entrada y salida del establecimiento, estaciones de limpieza y sanitización de suelas de zapatos.
- c) El/la recepcionista deberá entregar al huésped un panfleto informativo que lleve información del COVID-19, síntomas y recomendaciones de higiene. Seguidamente se recomienda entregar un "kit Coronavirus" que conlleve alcohol en gel 70%, guantes, mascarilla, jabón antibacterial, una toalla y pañuelos desechables.
- d) El personal asignado por el Comité de colaboradores de atención y respuesta ante Covid-19, deberá medir la temperatura de los visitantes, turistas y proveedores (entre otros) y al detectar a una persona con síntomas sospechosos, proceder a aislarlo al lugar asignado para la emergencia y seguir el protocolo del Ministerio de Salud y Asistencia Social.
- e) Los proveedores que ingresen al establecimiento deberán de cumplir con las normas de lavado de manos, sanitización de calzado, uso de mascarilla y aplicación de alcohol en gel.
- f) Todo artículo que los proveedores ingresen al establecimiento deberá ser recibido en un cuarto aislado y sanitizado de forma individual antes de ser almacenado.

- g) Se deberá Mantener las distancias, minimizar el contacto físico y lavarse las manos con agua y jabón de forma frecuente.

2.1.3 Lineamientos en Habitaciones y Pasillos de Instalaciones

- a) El Comité de colaboradores de atención y respuesta ante Covid-19 deberá asignar a personas encargadas en el área de servicio de ama de llaves quienes serán las encargadas de supervisar que se cumpla con el presente protocolo.
- b) Los establecimientos deben contar con un cuarto de aislamiento.
- c) Limpiar con asiduidad las zonas susceptibles de ser agarradas o usadas con frecuencia.
- d) Se deberá realizar limpieza profunda en las instalaciones y habitaciones por lo menos tres veces al día.
- e) Las instrucciones de lavado de manos y prevención del COVID-19 deberán estar impresas y visibles en habitaciones y sanitarios de los establecimientos.
- f) Se deberán de lavar la ropa de cama a temperaturas superiores a los 60 grados centígrados.
- g) Se deberá de instalar dispensadores de geles desinfectantes disponibles para trabajadores y usuarios del establecimiento.

2.1.4 Higiene en Restaurantes, Manipulación e Inocuidad de Alimentos

- a) En el caso de hoteles que ofrecen servicio de restaurantes, se debe de contar con un protocolo de inocuidad de alimentos y proveedores en el caso de los hoteles que ofrecen servicio de restaurantes y manipulación, el cual describa el manejo, desinfección de víveres y manejo de empaques para almacenar.
- b) Debe de manejarse un proceso de desinfección de vajillas y cuberterías con temperaturas superiores a 80 grados centígrados.

- c) Lavado de mantelería, servilletas y ropa de trabajo a temperaturas superiores a los 60 grados centígrados.
- d) Cocinado de los alimentos a temperaturas por encima de los 70 grados centígrados (el coronavirus no es una enfermedad de transmisión alimentaria, pero puede existir contaminación cruzada).
- e) Preservar la cadena de frío y mantener los alimentos conservados protegidos físicamente en todo momento mediante recipientes.
- f) Limitar la manipulación por parte de los clientes y evitar que se comparta comida.
- g) Mantener las distancias, minimizar el contacto físico y lavarse las manos con agua y jabón de forma frecuente.
- h) Se deberá acatar a las medidas autorizadas vigentes del manejo de grupo de personas en un mismo lugar y el servicio de comida servido en las habitaciones.

IV. GESTIÓN PARA AGENCIAS DE VIAJES, TOUR OPERADORES, GUIAS DE TURISMO Y AUTOS DE ALQUILER

1. Lineamientos Generales³

- a) Los turistas extranjeros que viajen a Guatemala o los turistas nacionales que viajen al interior, previo a su viaje deben visitar la página web del MSPAS, <https://www.mspas.gob.gt/index.php/servicios>, para informarse sobre los protocolos sanitarios de embarque, medidas de prevención y traslado e ingreso al país.
- b) Los servicios de agencias de viajes, Tour Operadores y Guías de Turismo deberán facilitarles a los turistas información general sobre el COVID-19,

³ Comunicado de INGUAT en coordinación con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), para prevenir brotes de COVID-19 en nuestro territorio. Guatemala, 8 de marzo 2020.

ofreciendo panfletos para reducir el riesgo de contagio.

<https://www.mspas.gob.gt/index.php/noticias/coronavirus-2019-ncov>

- c) Deberán Identificar los servicios de salud que brinda el MSPAS a los que pueden ser remitidos los turistas con síntomas sospechosos del virus.
<https://www.mspas.gob.gt/index.php/component/jdownloads/category/5-numeral-2-direccion-y-telefonos?Itemid=-1>

2. Lineamientos Específicos:

- a) El Guía de Turismo, deberá seguir los lineamientos vigentes del Ministerio de Salud como el uso de la mascarilla y el lavado correcto de manos, deberá informar al turista de las medidas de higiene y prevención a seguir.
- b) El Guía de Turismo debe seguir los reglamentos de la información oficial con respecto al número permitido de manejos de grupos de personas confinadas y los permisos y reglamentos de visita de centros turísticos, parques arqueológicos, sitios ecológicos, museos, entre otros.
- c) Los pilotos de buses y transportes turísticos deberán tomar las medidas de higiene y prevención como el uso de mascarillas, guantes, alcohol en gel y lavado de manos.
- d) Los buses o transporte de turismo deberán de ser sanitizados antes y después de recibir pasajeros, deberán de llevar impresa y en un lugar visible la cartilla o panfleto informativo con respecto a información del COVID-19.
- e) Los pasajeros de los transportes de turismo deberán de portar mascarilla y no podrán exceder al número de personas autorizado oficialmente.
- f) El piloto de los transportes deberá llevar dentro del vehículo los permisos de circulación vigentes emitidos por el MINECO.
- g) Los autos de alquiler deberán de ser sanitizados antes y después de ser entregados. El protocolo de entrega del vehículo debe de incluir un panfleto con información de prevención del COVID-19, se recomienda entregar el “kit Coronavirus”, mencionado anteriormente.

V. OTRAS RECOMENDACIONES

- a) Las empresas deberán unirse a los esfuerzos de entidades del sector salud y de otros sectores en las actividades de prevención, contención y control de esta amenaza.
- b) Contar con un presupuesto financiero que permita atender la contingencia.
- c) Determinar los perfiles de riesgo de los trabajadores que presenten padecimientos médicos (enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades respiratorias crónicas, hipertensión, cáncer) o bien, que se encuentren en situación vulnerable por motivos de la edad (mayores de 60 años) y/o situación de embarazo.
- d) Propiciar el Teletrabajo.
- e) El personal que haya sido identificado en situación vulnerable deberá ser enviado a trabajar desde casa.

Fuentes Consultadas:

Lineamientos Generales para Propietarios y Administradores de Servicios Turísticos por Coronavirus (2019-nCoV), Ministerio de Turismo de Costa Rica.

Protocolo para Establecimientos de Alojamiento Turísticos en Posibles Casos Sospechosos de COVID-19, Ministerio de Turismo Del Ecuador.

Insumos del Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT

Insumos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala.

La Gestión de los Viajeros Enfermos en los Puntos de Entrada –Aeropuertos, Puertos y Pasos Fronterizos Terrestres Internacionales– en el Contexto del Brote de COVID-19. Directrices Provisionales, 16 de febrero 2020. Organización Mundial de la Salud.

Consideraciones Operativas para la Gestión de COVID-19 en el sector de Alojamiento, orientación provisional. Organización Mundial de La Salud.

Páginas con Información Sugerida:

Inactivación completa de COVID-19

<https://decon7.com/about/>

[https://blog.decon7.com/blog/why-d7-is-superior-to-other-products-for-disinfection-of-sars-cov-2?utm_campaign=COVID-](https://blog.decon7.com/blog/why-d7-is-superior-to-other-products-for-disinfection-of-sars-cov-2?utm_campaign=COVID-19&utm_content=127097699&utm_medium=social&utm_source=facebook&hss_channel=fbp-1560223544191536)

[19&utm_content=127097699&utm_medium=social&utm_source=facebook&hss_channel=fbp-1560223544191536](https://www.facebook.com/1560223544191536/posts/2561855247361689/?vh=e)

<https://www.facebook.com/1560223544191536/posts/2561855247361689/?vh=e>

William Aldana +502 42165292 waldana@decon7latinamerica.com

Gustavo Aldana +50242175459 galdana@decon7latinamerica.com

World Health Organization. "Operational Considerations for COVID-19 Management in The Accommodation Sector, Interim Guidance".

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331638/WHO-2019-nCoV-Hotels-2020.1-eng.pdf>

Guía provisional actualizada para las aerolíneas y la tripulación de la aerolínea: enfermedad por coronavirus 2019 (COVID19):

<https://www.cdc.gov/quarantine/air/managing-sick-travelers/ncov-airlines.html>

Guía de salud de la FAA-CDC para transportistas aéreos y tripulaciones

www.faa.gov/other_visit/aviation_industry/airline_operators/airline_safety/safo/all_safo/media/2020/SAFO20003.pdf

OIT Impacto Sectorial. COVID-19 y el Sector Turístico

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/ed_dialogue/sector/documents/briefingnote/wcms_741468.pdf

Organización Panamericana de la Salud "Guía para el desarrollo de simulaciones y simulacros de emergencias y desastres"

https://www.paho.org/disasters/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=books&alias=1085-guia-para-el-desarrollo-de-simulaciones-y-simulacros-de-emergencias-y-desastres&Itemid=1179&lang=es

Prepare su pequeña empresa y a sus empleados para los efectos del COVID-19:

<https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/guidance-small-business.html>

Guía sobre la Preparación de los Lugares de Trabajo para el virus COVID-19:
<https://www.osha.gov/Publications/OSHA3992.pdf>

Planificación de continuidad del negocio: Lista de verificación de acciones preparatorias para responder a COVID-19:
<https://dbei.gov.ie/en/Publications/Business-Continuity-Planning-A-checklist-of-Preparatory-Actions-in-Responding-to-the-COVID-19-Outbreak.html>

Personas con mayor riesgo de enfermarse gravemente:
<https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/need-extra-precautions/people-at-higher-risk.html>

Implementar prácticas de seguridad para trabajadores de infraestructuras críticas que pueden haber estado expuestos a una persona con COVID-19 presunto o confirmado: <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/critical-workers/implementing-safety-practices.html>

Directrices provisionales para empresas y empleadores, para planificar y responder a la enfermedad del coronavirus 2019 (COVID-19):
<https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/guidance-business-response.html>

Lista N: desinfectantes para su uso contra el SARS-CoV2:
<https://www.epa.gov/pesticide-registration/list-n-disinfectants-use-against-sars-cov-2>

Limpieza y desinfección de hogares:
https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prevent-getting-sick/cleaning-disinfection.html?CDC_AA_refVal=https%3A%2F%2Fwww.cdc.gov%2Fcoronavirus%2F2019-ncov%2Fprepare%2Fcleaning-disinfection.html

Políticas favorables para la familia y otras buenas prácticas en el lugar de trabajo en el contexto de COVID-19: pasos clave que los empleadores pueden tomar:
https://www.ilo.org/empent/areas/covid-19/WCMS_740613/lang--en/index.htm

Política de Privacidad y Uso de Información

El contenido del siguiente manual es propiedad de la Asociación Guatemalteca de Exportadores -AGEXPORT-, para uso exclusivo de sus empresas socias. Se prohíbe la reproducción total o parcial de esta publicación, por cualquier medio o procedimiento, sin autorización previa, expresa y por escrito de -AGEXPORT-. En caso de consultas favor escribir a: turismo.sostenible@agexport.org.gt.



AGEXPORT
GUATEMALA

**HACER DE GUATEMALA UN PAIS
EXPORTADOR**

15 Avenida 14-72. zona 13
Tel. 2422-3400
www.export.com.gt