



Lineamiento Nacional para la Reapertura del Sector Turístico

Guías de Turismo



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



SECTUR
SECRETARÍA DE TURISMO



TLATLAUQUITEPEC
GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA
Un gobierno de costumbres y tradiciones



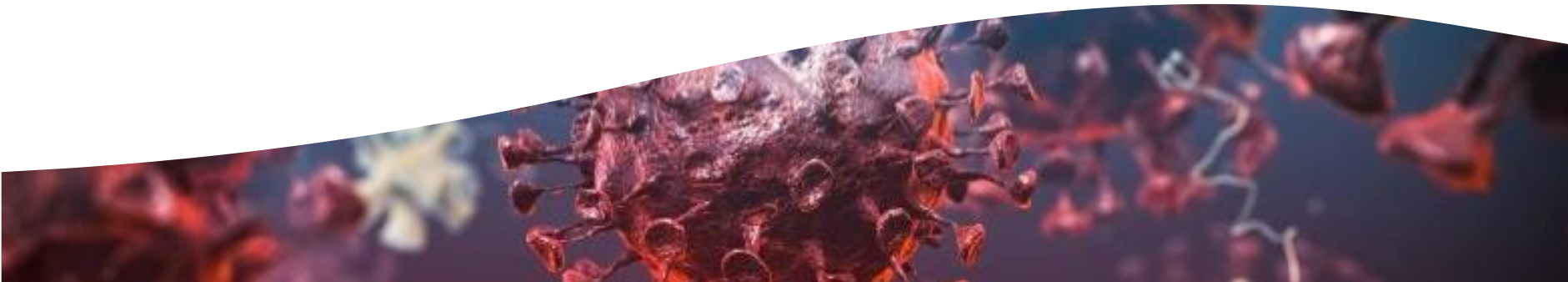
COORDINACIÓN DE TURISMO MUNICIPAL
"El Jardín de la Tierra Plomada"

Introducción

El COVID-19 es una enfermedad causada por el virus de nombre SARS-CoV-2, se transmite de una persona infectada a través de gotitas de saliva que expulsa al estornudar, toser o hablar y el virus entra al organismo de una persona sana por los ojos, nariz o boca. Este virus sobrevive en diversas superficies, por lo que también se transmite al manipular objetos de alto contacto o uso común, que se han contaminado por el virus (mesas, barandales, celulares, teclados, etc.) y después se introduce al organismo al tocar con las manos sucias alguna parte de la cara (ojos, nariz y boca).

En este documento, la Secretaría de Salud establece las recomendaciones para el Sector Turístico a fin de que se refuercen las medidas de higiene personal, del entorno y de sana distancia en todos los ámbitos de trabajo y frente a cualquier escenario de exposición, una vez que se concluya la Jornada Nacional de Sana Distancia.

Estas medidas básicas deberán de ser efectivas a partir del 10 de junio como una prioridad en la nueva normalidad.



A woman with long brown hair, wearing a white surgical-style face mask and a grey t-shirt with a black backpack, is looking upwards and to the right. She is standing in a lush green forest with many trees and foliage. The background is slightly blurred, emphasizing the woman in the foreground.

Disposiciones Generales

Disposiciones Generales

Las empresas dedicadas al turismo deberán apearse a éstas disposiciones y facilitarán los medios necesarios para que las personas trabajadoras puedan realizar los protocolos, destacando lo siguiente:

1. **Adquisición y disposición de insumos para la sanitización de espacios, para la protección personal, para la colocación de barreras físicas si fuera el caso y para mantener la higiene** (equipos, recursos y materiales necesarios) en el establecimiento, a fin de garantizar el retorno seguro de los trabajadores, clientes y proveedores a las actividades esenciales del centro laboral.
2. **Asignar a un responsable** dedicado a ASEGURAR la correcta implementación de las medidas sanitarias.
3. **Establecer el protocolo para la realización de filtros sanitarios y detección de signos de enfermedades respiratorias** (fiebre, tos, flujo nasal, dificultad para respirar), con el fin de remitir a su domicilio en aislamiento voluntario a quien los presente y disminuir el riesgo de contagio para el resto de las personas.
4. **Detección de personal en grupos en riesgo** (personas mayores, mujeres embarazadas, personas con antecedentes de diabetes, hipertensión, enfermedades cardio-respiratorias o inmunocomprometidas) para garantizar la seguridad de los mismos y descartar riesgos, al momento de la reapertura.

Disposiciones Generales

5. Capacitación del personal del centro laboral en:

• Higiene del entorno

- **Previa apertura del sitio de trabajo se deberá realizar la sanitización exhaustiva de todo el establecimiento.** (lavar con agua y jabón, y desinfectar con una solución de hipoclorito de sodio con concentraciones de al menos del 0.5% o con productos registrados ante la Agencia de Protección Ambiental (EPA) certificados para eliminar SARS-CoV-2.
- Garantizar el abasto de insumos para lavado y desinfección del establecimiento.
- **De preferencia contar en los accesos con tapetes húmedos con hipoclorito de sodio.**
- Asegurar que el **establecimiento cuente con ventilación natural** o mecánica.
- **Contar con protocolos específicos de limpieza y desinfección diaria del suelo; objetos de contacto y de uso común** como: sillas, barandales, manijas, puertas, superficies horizontales, teléfonos, equipos de cómputo y cualquier otro elemento de fácil alcance para los empleados, clientes o y proveedores.
- Limpieza rutinaria de paredes, muros y ventanas.
- **Prestar especial atención al área de Sanitarios.** Incrementar frecuencia de limpieza en lo general y en objetos de contacto frecuente como manijas, grifos, dispensadores, etc.

Disposiciones Generales

5. Capacitación del personal del centro laboral en:

• Higiene personal

- La **higiene de manos** es la medida principal de prevención y control de la infección. Se deberá garantizar que se cuente con jabón líquido, en gel o espuma y con dispensadores de toallas de papel desechables (**evitar por completo el uso de toallas de tela**), botes de basura, papel higiénico, agua potable y gel antibacterial a base de alcohol al 70%.
- En caso de **estornudar** o toser, se deberá **usar el ángulo interno del brazo para cubrir nariz y boca**, aún con el uso de cubre boca y careta.
- **No escupir.** Si es necesario hacerlo, utilizar un pañuelo desechable, meterlo en una bolsa de plástico, anudarla y tirarla a la basura; después lavarse las manos.
- **No tocarse la cara con las manos sucias**, sobre todo nariz, boca y ojos.

Disposiciones Generales

5. Capacitación del personal del centro laboral en:

- **Sana distancia**

- **Evitar el contacto entre personas**, (desalentar el saludo de mano y/o beso) y mantener la distancia entre personas es necesario. **Se recomienda un distanciamiento social de 1.5 metros.**

- **Aislamiento**

- **El trabajador que tenga confirmación de COVID-19**, o haya estado expuesto al agente biológico infeccioso durante 14 días o el tiempo necesario para la recuperación, **no se presentará a trabajar para evitar el contagio** de la enfermedad en el centro laboral.

Disposiciones Generales

5. Capacitación del personal del centro laboral en:

• Higiene personal

- La **higiene de manos** es la medida principal de prevención y control de la infección. Se deberá garantizar que se cuente con jabón líquido, en gel o espuma y con dispensadores de toallas de papel desechables (**evitar por completo el uso de toallas de tela**), botes de basura, papel higiénico, agua potable y gel antibacterial a base de alcohol al 70%.
- En caso de **estornudar** o toser, se deberá **usar el ángulo interno del brazo para cubrir nariz y boca**, aún con el uso de cubre boca y careta.
- **No escupir.** Si es necesario hacerlo, utilizar un pañuelo desechable, meterlo en una bolsa de plástico, anudarla y tirarla a la basura; después lavarse las manos.
- **No tocarse la cara con las manos sucias**, sobre todo nariz, boca y ojos.

A photograph of a cave explorer. The explorer is wearing a blue helmet with a headlamp, a purple face mask, a dark blue t-shirt, blue jeans, and a blue backpack. He is standing on a rock formation, looking up at the cave walls. The cave walls are covered in numerous stalactites. The lighting is warm and focused on the explorer and the cave formations.

Guías de Turismo

Fotografía: Xaltigrillos

Guías de Turismo

El guía de turismo debe asumir un compromiso firme con la gestión del riesgo, **ejecutando la implementación sistemática de las medidas del plan de contingencia definido** para la prevención y reducción de riesgos higiénico-sanitarios en el ejercicio de su actividad. Para ello debe:

- Identificar los riesgos existentes (recorridos a seguir, visita a monumentos, posibles aglomeraciones, tamaño de los grupos, restricciones en la prestación de determinados servicios turísticos, etc.)
- Establecer los mecanismos para reunir la información que le permita tomar las mejores decisiones a adoptar en el ejercicio de su actividad (especialistas, gestores del destino, etc.)
- Realizar una evaluación de los riesgos para extraer conclusiones.
- Diseñar de acuerdo a dichas conclusiones su plan de contingencia que pueda considerar varias fases de evolución con posibles restricciones.
- Planificar la implementación del plan de contingencia y coordinarse para ello con sus grupos de interés (proveedores de servicios, autoridades, otros guías, etc.)
- Implementar su plan de contingencia y valorar su eficacia, y, si fuera necesario, modificándolo en función de la eficacia demostrada (reducción de grupos, modificación de itinerarios, etc.)

Guías de Turismo

Este plan de contingencia debe incluir:

- Las medidas a adoptar para prevenir los riesgos higiénico-sanitarios.
- La asignación de recursos materiales, incluida la determinación del uso de Equipos de Protección Individual atendiendo a las necesidades derivadas la evaluación previa y sin perjuicio de lo establecido en esta norma y en la normativa aplicable para la prevención de riesgos laborales.
- La determinación e implantación de un protocolo de actuación en el caso de que se observe un cliente con sintomatología compatible con COVID-19, siguiendo en todo caso las directrices de las autoridades sanitarias.
- El cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales frente al COVID-19, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante del análisis de riesgos.

Guías de Turismo

RECURSOS MATERIALES

El guía de turismo debe establecer las acciones necesarias para aprovisionarse de los recursos previstos en el plan de contingencia, así como de los recomendados por las autoridades sanitarias (solución desinfectante, mascarillas, guantes), considerando las restricciones que pudieran existir para el aprovisionamiento de recursos materiales y las limitaciones de servicios que se pudieran derivar de dichas restricciones, valorando en su caso otras posibilidades distintas a las inicialmente propuestas, que sean factibles, y registrándolo para su salvaguarda ante las autoridades competentes.

MEDIDAS A ADOPTAR

Entre las medidas a adoptar incluidas en el plan de contingencia, se deben considerar las siguientes:

- Informarse y formarse en las pautas a seguir en materia prevención de riesgos higiénicos sanitarios en el desarrollo de su actividad.
- Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto a otros guías de turismo, a proveedores, así como a visitantes. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.
- Si el guía de turismo experimenta cualquier síntoma de la enfermedad, aún con carácter leve, debe abstenerse de prestar el servicio.



Guías de Turismo

- Llevar puesta la mascarilla (o pantalla protectora) siempre que no pueda garantizarse la distancia de seguridad e instar a los clientes a llevarla también en esos casos. En los casos en los que se utilice mascarilla, desecharla de acuerdo a las instrucciones de fabricante y su vida útil. En los casos en los que se utilice pantalla protectora o mascarilla reutilizable, deberá desinfectarse adecuadamente tras cada uso.
- Lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón, o, si no existe esa posibilidad, utilizar una solución desinfectante. Es especialmente importante después de toser o estornudar y después de tocar superficies potencialmente contaminadas (pomos, barandillas, ascensores, etc).
- Desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (gafas, móviles, micrófonos, etc.) con agua y jabón y, si no es posible, con una solución desinfectante. Para la desinfección de equipos de trabajo electrónicos procede utilizar productos desinfectantes aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes.
- Evitar, en la medida de lo posible, compartir equipos de trabajo o dispositivos con otros guías de turismo. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos (walkies, radio guías, teléfonos, paraguas, etc.), el guía de turismo debe establecer pautas enfocadas a la limpieza y desinfección.



Guías de Turismo

MEDIDAS INFORMATIVAS

El guía de turismo debe informar a sus clientes de las medidas de prevención e higiénicas que le son de aplicación, así como de:

Las restricciones, limitaciones o modificaciones en el servicio para prevenir los contagios.

Las medidas preventivas que se toman durante el recorrido por parte del guía de turismo y que deben adoptarse por parte de los clientes. Éstas últimas deberán haber sido comunicadas a los mismos antes de la contratación de los servicios.



Guías de Turismo

DISEÑO DE ACTIVIDADES

El guía de turismo debe seguir las siguientes medidas preventivas en el diseño de sus actividades:

- Determinar cómo se va a realizar la visita y por dónde va a discurrir el recorrido a partir de la evaluación de riesgos y las normativas y/o posibles restricciones que se aplican por los diversos proveedores de servicios (museos, monumentos, espacios naturales, etc.). Por ejemplo:
 - Elaborar recorridos de sentido único para evitar cruces de grupos siempre que se pueda (ciudades pequeñas, cascos históricos), coordinándose en todo caso con otros guías de turismo.
 - Evitar zonas susceptibles de concentrar aglomeraciones.
 - Evitar espacios reducidos y con aforos limitados.
 - Siempre que sea viable, debe establecerse un único punto de carga y descarga del vehículo en las ciudades con mayor volumen de turismo, para facilitar la información, aplicación de las normativas higiénico-sanitarias y controlar dicha aplicación. Este punto de carga y descarga debería ser consensuado con la administración competente.
 - Los recorridos a pie y las paradas para la explicación de monumentos deben realizarse en espacios abiertos y/o amplios, respetando la distancia de seguridad.

Guías de Turismo

DISEÑO DE ACTIVIDADES

- Debe establecerse un número máximo de personas a las que ofrecer el servicio de manera segura. En caso de utilizar vehículo propio para transporte de turistas (siempre contando con la preceptiva licencia) se atenderá a las directrices que marquen las autoridades sanitarias.
- El guía de turismo debería solicitar a los proveedores con los que quiera contratar un servicio (alojamientos, restaurantes, autocares, museos, monumentos, centros de visitantes, etc.) el protocolo para la prevención de riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID-19 que aplique. Si esto no es posible, se debe solicitar y conocer al menos los de aquellos proveedores de servicios con los que más trabaje.



Guías de Turismo

COORDINACIÓN CON PROVEEDORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

El guía de turismo debe coordinarse con los proveedores con el fin de evitar aglomeraciones a la llegada de los grupos, por ejemplo:

- Enviando el listado previo de documentación de los clientes.
- Repartiendo las llaves de las habitaciones dentro del vehículo.
- Accediendo al hotel/museo/monumento de forma escalonada.
- Estableciendo cita previa.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PREVIA A LAS ACTIVIDADES

El guía de turismo debe:

- Enviar al cliente junto con el presupuesto un documento aclaratorio de las medidas de prevención que se tomarán en materia de higiene y seguridad durante el desarrollo del servicio, preferentemente en el idioma materno del cliente o, en su defecto, en inglés, y lo más gráfico e ilustrado posible.
- Poder acceder a información sobre la localización y contacto de los centros de atención médica y emergencias donde poder derivar a un cliente con sintomatología compatible con COVID-19.

Guías de Turismo

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Deben cumplirse las siguientes medidas preventivas:

Antes de comenzar el recorrido/visita

- El guía de turismo debe recordar las medidas preventivas implantadas e instar a que se cumplan por el bien y seguridad de los demás (no tocar superficies, mantener la distancia de seguridad, uso de mascarilla, lavarse las manos frecuentemente etc.).
- El guía de turismo debe informar al grupo de cómo se va a realizar la visita, el recorrido y las normas y/o posibles restricciones que se aplican los diversos proveedores (museos, monumentos, espacios naturales, etc.).
- Se deben evitar aquellas formas de saludo y/o despedida que impliquen contacto físico con el cliente.
- Se debe utilizar una funda desechable por persona en aquellos micrófonos que puedan ser utilizados de manera consecutiva por varios guías de turismo.

Guías de Turismo

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Deben cumplirse las siguientes medidas preventivas:

Durante el recorrido/la visita:

- El guía de turismo debe dar siempre imagen de tranquilidad y confianza en la aplicación de este protocolo. Durante el recorrido debe recordar al cliente el cumplimiento de este protocolo de medidas.
- La habilitación de Guía de Turismo, que siempre debe llevarse visible durante el servicio, debe estar correctamente higienizada.
- El guía de turismo que opte por llevar guantes debe ponérselos delante de los visitantes y utilizarlos correctamente, si bien se recomienda optar por el lavado de manos antes y después de la visita y siempre que se compartan equipos.
- Deben utilizarse auriculares/radioguías debidamente desinfectados o de un solo uso. En caso de que no sean de un solo uso, el cliente se desinfectará las manos antes y después de utilizarlos. Será el cliente quien entregue de vuelta estos dispositivos, introduciéndolos en una bolsa común, que quedará sellada. Se pueden considerar otras alternativas como aplicaciones que funcionen con el móvil del turista.



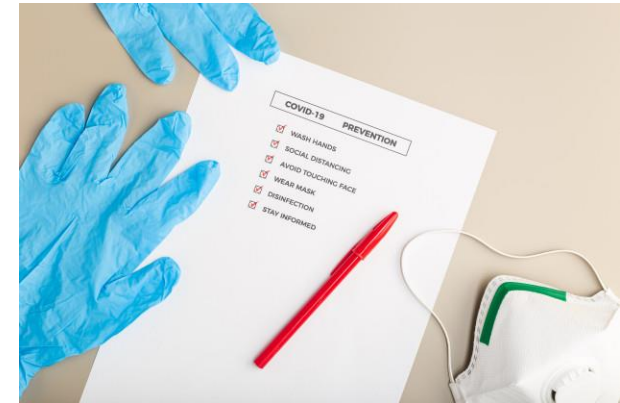
Guías de Turismo

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Deben cumplirse las siguientes medidas preventivas:

Durante el recorrido/la visita:

- Se debe evitar el reparto de material impreso tales como mapas, folletos, etc. Si no es posible, éstos deben encontrarse plastificados, y ser de fácil limpieza y desinfección o de un solo uso.
- Se debe respetar todo lo posible el horario planeado para evitar incidencias. Deben evitarse improvisaciones que afecten al desarrollo e itinerario de la visita.
- Debe respetarse el trabajo de los demás compañeros y la coordinación con los mismos, sobre todo en lugares con calles estrechas, acceso a monumentos, etc. Debería mantenerse la distancia de seguridad entre el guía de turismo y los clientes, y entre ellos mismos durante todo el recorrido. Si no es posible, debe utilizarse mascarilla e instar a los clientes a utilizarla también. Se deberá informar al cliente de dicho punto, al igual que si es necesario que la traigan consigo. Para facilitar la comunicación ante clientes con discapacidad auditiva se recomienda utilizar pantallas transparentes.



Guías de Turismo

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Deben cumplirse las siguientes medidas preventivas:

Tras el recorrido y durante la despedida:

- Evitar el uso de dinero efectivo y priorizar el uso de tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente en cobros y pagos de servicios y/o proveedores (pago previo por página web). En el caso de que se manipule efectivo, deben lavarse o desinfectarse las manos a la mayor brevedad.
- Deben desecharse de forma adecuada los materiales de protección utilizados (mascarillas, guantes, etc.)



Guías de Turismo

REQUISITOS DE LIMPIEZA

El guía de turismo debe considerar los siguientes aspectos en materia de limpieza y desinfección:

El uso, en condiciones de seguridad, de productos de limpieza desinfectantes autorizados que deben emplearse de acuerdo a las fichas de seguridad de dichos productos.

El incremento de las frecuencias de limpieza, especialmente en las zonas de mayor contacto:

- A. Como norma general todo el material utilizado durante la prestación del servicio debe ser desinfectado a la finalización del mismo.
- B. Aquellos sistemas de recepción de voz para el cliente (auriculares, etc.) que no sean de un solo uso se deben desinfectar siempre a la finalización del servicio y, en todo caso, antes de ser usado por otra persona.
- C. En caso de utilizar vehículo propio para el transporte de turistas se debe desinfectar completamente a la finalización del servicio y, si el servicio comprende varios días, diariamente.



¡Ayúdanos a cuidarnos todos!



Sugerencias, quejas o reportes al 231 103 38 72

Áreas responsables de verificar el cumplimiento de los protocolos:

- Salud
- Seguridad Pública
- Protección Civil
- Desarrollo Económico
- Vialidad