



Una nueva convivencia

Lineamientos para vivir en
comunidad y afrontar al COVID-19

GUÍAS DE TURISTAS))))

Una nueva convivencia

Lineamientos para vivir en comunidad y afrontar al COVID-19

Manual de buenas prácticas de seguridad e higiene

Guías de turistas





ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. PREPARACIÓN OPERATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	5
2.1. Medidas gerenciales para la gestión del riesgo	5
2.2. Plan de contingencia COVID-19	6
2.3. Recursos materiales necesarios	6
3. MEDIDAS DE PREVENCIÓN PARA TODO EL SECTOR TURÍSTICO	7
3.1. Medidas generales	7
3.2. Medidas informativas	8
4. MEDIDAS ESPECÍFICAS DE PREVENCIÓN PARA GUÍAS DE TURISTAS	10
4.1. Diseño de actividades	10
4.2. Coordinación con proveedores y servicios turísticos	11
4.3. Información y comunicación previa a las actividades	12
4.4. Desarrollo de las actividades	12
5. MEDIDAS DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA	14
6. BIBLIOGRAFÍA	15
7. ANEXOS	16

1

INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de Michoacán, en coordinación con la Secretaría de Salud, ha desarrollado una batería de Manuales de buenas prácticas de seguridad e higiene para el sector turístico en Michoacán, derivados de la aparición del coronavirus SARS-COV-2, con el objetivo de apoyar a las empresas en su esfuerzo para identificar y analizar posibles riesgos y minimizar el contagio.

Los manuales de buenas prácticas son una relación de medidas de seguridad sanitarias y de prevención de riesgos adaptadas a la realidad de cada subsector de la actividad turística, que sirven de referencia para la toma de decisiones de los prestadores de servicios turísticos.

Se hace notar que la reactivación del sector turístico se realizará conforme a la normatividad vigente emitida por las autoridades competentes federales, estatales y municipales.

2

PREPARACIÓN OPERATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

2.1. Medidas gerenciales para la gestión del riesgo

La gestión del riesgo es el proceso de identificar, analizar y evaluar posibles amenazas para que la empresa genere y ejecute acciones que las minimicen.

Para este proceso, se recomienda utilizar la “Lista de comprobación ante el COVID-19-Retorno al trabajo” publicada por el Gobierno Federal, en la liga <https://www.gob.mx/stps/prensa/guia-de-accion-para-los-centros-de-trabajo-ante-el-covid-19-238630>, documento que establece el diagnóstico sobre las condiciones, equipos, recursos y materiales necesarios que se deben considerar para garantizar el retorno seguro de los trabajadores a sus actividades.

2.2. Plan de contingencia COVID-19

El Plan de contingencia es un modelo de actuación para las empresas que tiene como objetivo anticiparse a cualquier situación de riesgo, implementando las medidas necesarias para garantizar la continuidad de las actividades. Este Plan debe de incluir como mínimo:

- Las medidas de prevención a implementar contenidas en este documento de Buenas Prácticas.
- El protocolo de respuesta ante un posible caso de COVID-19 en un cliente o empleado, conforme al Anexo 1.
- La designación, por parte de la empresa, de una persona responsable para el seguimiento y supervisión de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales por COVID-19.

2.3. Recursos materiales necesarios

Es importante que el guía de turista cuente con los recursos materiales necesarios para minimizar el contagio, como cubrebocas, caretas, guantes, soluciones para desinfección de manos a base de alcohol al 70%, materiales de limpieza y desinfección de pisos y superficies, agua, jabón de manos, etc.

Para la limpieza y desinfección de las áreas, superficies y objetos de contacto y de uso común se puede utilizar una solución de hipoclorito, descrita en el Anexo 2, o cualquier otra certificada para eliminar el SARS-COV-2.

3

MEDIDAS DE PREVENCIÓN PARA TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DEL SECTOR TURÍSTICO

3.1. Medidas generales

Se recomienda a los guías de turista implementar las medidas siguientes:

- Actualizar de manera continua los ejemplos a seguir en materia prevención de riesgos higiénico-sanitarios en el desarrollo de su actividad.
- Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto a otros guías de turista, a proveedores, así como a visitantes.
- Respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.
- Abstenerse de prestar el servicio, si el guía de turista experimenta cualquier síntoma de la enfermedad, aún con carácter leve.
- Llevar puesto cubrebocas/careta y desecharla de acuerdo a las instrucciones de fabricante y su vida útil.

- Tirar cualquier desecho de higiene personal especialmente, los pañuelos desechables, incluidos los equipos de protección individual, de forma inmediata tras su uso.
- Lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón, si no existe esa posibilidad, utilizar una solución desinfectante.
- Desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (lentes, celulares, micrófonos, etc.) con agua y jabón y, si no es posible, con una solución desinfectante.
- Desinfectar los equipos de trabajo electrónicos con 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 (radios, radio guías, teléfonos, paraguas, etc.), el guía de turista debe establecer pautas enfocadas a la limpieza y desinfección.

3.2. Medidas informativas

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

- Informar de las restricciones, limitaciones o modificaciones en el servicio para prevenir los contagios.
- Informar las medidas preventivas que se toman durante el recorrido por parte del guía

de turista y que deben adoptarse por parte de los clientes.

Estas últimas deberán haber sido comunicadas a los clientes antes de la contratación de los servicios.

Informar las medidas preventivas implementadas en la página web y redes sociales del negocio. Es importante que comunique a sus proveedores y clientes las medidas preventivas que les afecten directamente y que deban aplicar (p.e. uso de cubrebocas, lavado de manos, distancia de seguridad, etc.).

4

MEDIDAS ESPECÍFICAS DE PREVENCIÓN PARA GUÍAS DE TURISTAS

4.1. Diseño de actividades

El guía de turista 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 circular el grupo, tomando en cuenta las normativas de los proveedores de servicios (museos, monumentos, espacios naturales, etc.).
- Elaborar recorridos de sentido único para evitar cruces de grupos, siempre que sea posible (ciudades pequeñas, cascos históricos).
- Evitar zonas susceptibles de concentración masiva.
- Evitar espacios reducidos y con capacidad limitada.
- Establecer un único punto de ascenso y descenso del vehículo en las ciudades con mayor volumen de turismo.

- Realizar en espacios abiertos y/o amplios, respetando la distancia de seguridad, los recorridos a pie y las paradas para la explicación de monumentos.
- Establecer un número máximo de personas a las que se les puede ofrecer el servicio de manera segura.
- Solicitar por anticipado el protocolo para la prevención de riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID-19 de cada proveedor (p.e. alojamientos, restaurantes, autocares, museos, monumentos, centros de visitantes, etc.).

4.2. Coordinación con proveedores de servicios turísticos

El guía de turista debe coordinarse con los proveedores con el fin de evitar aglomeraciones a la llegada de los grupos, implementando las siguientes medidas:

- Enviar el listado previo de documentación de los clientes.
- Repartir las llaves de las habitaciones dentro del vehículo.
- Acceder al hotel/museo/monumento de forma escalonada.
- Establecer cita previa.

Para el transporte de pasajeros vía terrestre se recomienda revisar la Guía de Buenas Prácticas de Seguridad e Higiene para el Transporte Turístico Terrestre.

4.3. Información y comunicación previa a las actividades

El guía de turista debe:

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

4.4. Desarrollo de las actividades

Deben cumplirse las siguientes medidas preventivas:

Antes de comenzar el recorrido/visita:

- Recordar las medidas preventivas implementadas para que estas sean cumplidas por los clientes (no tocar superficies, mantener la distancia de seguridad, uso de cubrebocas, lavarse las manos frecuentemente etc.).
- Informar al grupo las normas y/o posibles restricciones que se aplican los diversos proveedores (museos, monumentos, espacios naturales, etc.).
- Evitar formas de saludo y/o despedida que impliquen contacto físico con el cliente.
- Utilizar una funda desechable por persona en aquellos micrófonos que puedan ser utilizados

de manera consecutiva por varios guías de turista.

Durante el recorrido/la visita:

- Reflejar siempre imagen de tranquilidad y confianza en la aplicación de este protocolo.
- Limpiar e higienizar la acreditación de guía de turista la cual siempre debe de estar visible.
- Utilizar audioguías/radioguías de un solo uso, de lo contrario, se deberán desinfectar y el cliente tendrá que desinfectarse las manos antes y después de utilizarlos.
- Contar con una bolsa especial para depositar los dispositivos utilizados por el cliente después de su uso.
- Evitar el reparto de material impreso tales como mapas, folletos, etc. Si no es posible, estos deben encontrarse plastificados, para su fácil limpieza y desinfección.
- Respetar todo lo posible el horario planeado para evitar incidencias y evitar al máximo improvisaciones al itinerario.
- Mantener la distancia de seguridad entre el guía de turista y los clientes, y entre ellos mismos durante todo el recorrido.
- Utilizar cubrebocas o careta por parte del guía.

Tras el recorrido y durante la despedida:

- Fomentar el pago electrónico o con tarjeta.
- Lavarse o desinfectarse las manos después de manipular tarjetas y efectivo.
- Desechar de forma adecuada los materiales de protección utilizados (cubrebocas, guantes, etc.), colocándolas en una bolsa, antes de depositarlas en la basura.

5

MEDIDAS DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA

- Utilizar en condiciones de seguridad los productos de limpieza y desinfectantes autorizados.
- Incrementar las frecuencias de limpieza, especialmente en las zonas de mayor contacto.
- Desinfectar todo el material, equipo y vehículos de transporte de turistas utilizados una vez finalizado el servicio.

6

BIBLIOGRAFÍA

1. Gobierno de México (2020). Lineamiento General para la mitigación y prevención de COVID-19 en espacios públicos cerrados.
2. Gobierno de México (2020). Lista de Comprobación ante el COVID-19-Retorno al Trabajo.
3. Secretaría de Salud del Gobierno de México (2020). ACUERDO por el que se establece una estrategia para la reapertura de las actividades sociales, educativas y económicas, así como un sistema de semáforo por regiones para evaluar semanalmente el riesgo epidemiológico relacionado con la reapertura de actividades en cada entidad federativa, así como se establecen acciones extraordinarias.
4. Instituto para la Calidad Turística Española, (ICTE, 2020). Medidas para la Reducción del contagio por el coronavirus SARS-COV-2.
5. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020). Guía de Buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico.
6. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020). Guía de Buenas prácticas para los establecimientos del Sector Comercial.
7. Organización Mundial de la Salud y Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, 2020. COVID-19 e inocuidad de los alimentos orientaciones para las empresas alimentarias.
8. World Travel & Tourism Council: Leading Global Guidelines for the New Normal - May 2020. Leading Global Protocols for the new normal, HOSPITALITY.

7

ANEXOS

ANEXO 1. Protocolo de respuesta ante un posible caso de COVID-19.

ANEXO 2. Solución de hipoclorito de sodio.

ANEXO 3. Método del lavado de manos.

ANEXO 4. Sectores Vulnerables ante el COVID-19.



Una nueva convivencia

Lineamientos para vivir en comunidad y afrontar al COVID-19



ANEXOS



Criterios sanitarios para la nueva convivencia
Guías de turistas

Turismo))))

1

ANEXO

SOLUCIÓN DE HIPOCLORITO DE SODIO

La solución de hipoclorito de sodio, es un desinfectante eficaz y se debe aplicar en pisos y superficies, después de la limpieza con jabón. Para su uso, se requiere agua y herramientas de limpieza. Se recomienda preparar la solución desinfectante bajo las siguientes indicaciones:

Para un litro de solución desinfectante es necesario:

- Llenar una botella con un litro de agua limpia
- Agregar una cucharada cafetera de cloro comercial
- Tapar la botella y agitar
- Etiquetar la botella indicando que contiene agua clorada
- Dejar reposar 30 minutos antes de utilizarla
- Guardar el recipiente en un lugar oscuro y fuera del alcance de los niños
- Esta solución podrá ser utilizada durante un mes para realizar la limpieza de superficies

2

ANEXO

SECTORES VULNERABLES

- Mujeres embarazadas.
- Adultos mayores a 65 años.
- Personas con diabetes, obesidad, hipertensión o enfermedad pulmonar obstructiva crónica.
- Personas con VIH.
- Personas con cáncer.

3

ANEXO

Ante la presencia de COVID-19, sigue estas recomendaciones:

LAVADO DE MANOS



Moja tus manos con agua tibia

Aplica una pequeña cantidad de jabón

Frota las palmas de tus manos

Frota tus dedos y los pulgares

Frota las uñas en las palmas de tu mano

Frota la parte posterior de cada mano

Enjuaga con agua limpia

Seca con una toalla limpia o con papel

#QUÉDATEENCASA
y ciérrale la puerta al coronavirus

michoacancoronavirus.com



4

ANEXO

PROTOCOLO DE RESPUESTA ANTE UN POSIBLE CASO DE COVID-19

Para la buena gestión del riesgo es imprescindible un documento escrito que refleje las medidas preventivas, en ese plan debe contemplar:

En caso de detectar alguna persona con los siguientes síntomas:

A. Dos de los siguientes síntomas:

- Tos
- Fiebre
- Dolor de cabeza

b. Acompañado de al menos uno de los siguientes síntomas:

- Dolor o ardor de garganta
- Dolores musculares
- Dolores de las articulaciones
- Esgurrimiento nasal
- Ojos rojos
- Dolor de pecho
- Dificultad para respirar (casos graves)

Se deberá de avisar al personal responsable designado por la empresa de dar seguimiento a los posibles casos de contagio.

- La persona con posible contagio deberá ser
 - aislada del resto de la gente.
- El personal responsable deberá llamar a los
 - teléfonos 800 123 2890 o al 911 para comunicar el posible contagio.
- Se deberá desinfectar el área donde estuvo la
 - persona con posible contagio, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la presente guía.
- El personal que tuvo contacto con la persona
 - con posible contagio deberá de quedarse en casa, hasta que se confirme el contagio, de ser positivo, deberá hacerlo por 15 días.



Una nueva convivencia

Lineamientos para vivir en
comunidad y afrontar al COVID-19