



**PROTOCOLOS  
PARA LA REAPERTURA DE  
GUÍAS DE TURISTAS  
EN LOS PUEBLOS MÁGICOS  
DEL ESTADO DE OAXACA**

## Contenido

3	<b>INTRODUCCIÓN</b>
4	<b>ANTECEDENTES DE LA PROBLEMÁTICA</b>
7	<b>OBJETIVO GENERAL</b>
7	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>
7	<b>PROTOCOLOS SANITARIOS PARA EL REINICIO DE ACTIVIDADES EN LOS PUEBLOS MÁGICOS DE OAXACA</b>
8	<b>DISPOSICIONES GENERALES:</b>
11	<b>GUÍAS DE TURISMO</b>
11	<b>REQUISITOS GENERALES</b>
11	<b>RECURSOS MATERIALES</b>
12	<b>MEDIDAS A ADOPTAR</b>
12	<b>MEDIDAS INFORMATIVAS</b>
13	<b>DISEÑO DE ACTIVIDADES</b>
13	<b>COORDINACIÓN CON PROVEEDORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS</b>
13	<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PREVIA A LAS ACTIVIDADES</b>
14	<b>DESARROLLO DE ACTIVIDADES</b>
14	<b>ANTES DE COMENZAR EL RECORRIDO/VISITA</b>
14	<b>DURANTE EL RECORRIDO/LA VISITA:</b>
15	<b>TRAS EL RECORRIDO Y DURANTE LA DESPEDIDA:</b>
15	<b>REQUISITOS DE LIMPIEZA</b>
16	<b>BIBLIOGRAFÍA    20</b>

## INTRODUCCIÓN

La contingencia generada por el COVID-19 es, sin duda, después de las guerras mundiales, un acontecimiento que ha paralizado la actividad económica mundial. Hoy es una realidad que tenemos que enfrentar desde cada uno de los ámbitos de competencia, y el éxito para atenuar el impacto que ha dejado en la actividad turística requiere un esfuerzo coordinado entre todos los actores del turismo.

La estrategia de trabajo a seguir comenzó a elaborarse bajo la premisa de que esta pandemia va a continuar hasta que se cree y aplique globalmente una vacuna para la erradicación del virus. Hasta que esto suceda, debemos adaptar nuestros planes de trabajo en convivencia con él, buscando en primer lugar la integridad física tanto de los visitantes como de los anfitriones y los prestadores de servicios de toda la cadena productiva del turismo. Sería irresponsable pretender sólo mostrar un ambiente seguro para el turista que paga sin involucrar la seguridad del personal que lo transporta, que le brinda atención, de la persona que provee insumos y la que proporciona información. El reto es establecer protocolos eficaces que permitan disminuir en todo lo posible el riesgo de contagio durante la prestación del servicio, bajo estándares de calidad y sanidad controlados.

El propósito del presente documento es establecer las directrices para la reapertura de los establecimientos turísticos en los pueblos Mágicos del Estado de Oaxaca, a partir de los lineamientos internacionales, federales y estatales en materia de salud, sanidad, de trabajo y de turismo dictados por el Gobierno de la República.

Es importante mencionar que éste es un documento informativo que provee recomendaciones, dado que cada municipio y cada establecimiento, en función de sus características propias, deberá establecer sus protocolos de forma particular a fin de evitar la propagación del virus por un mal manejo de las medidas sanitarias durante la prestación del servicio.

Igualmente, ofrecerá indicaciones para la prevención del contagio, así como de las medidas a aplicar con personas sospechosas de contagio, lo que permitirá su canalización oportuna para disminuir los riesgos. El documento también incluye sugerencias para la implementación de equipamiento preventivo y de sanitización de los espacios, tanto los de uso común como los de acceso restringido.

## ANTECEDENTES DE LA PROBLEMÁTICA

En el estado de Oaxaca, los casos confirmados inician prácticamente dos semanas más tarde que en el centro del país; esto implica que la curva de contagio aún se mantenga al alza y en semáforo rojo. Con fecha de corte al 15 de junio de 2020, el virus ya había afectado a más de 7,823,289 personas en el mundo, con una tasa de mortalidad del 5.5%. En nuestro país se contabilizaban a esa fecha 150,246 casos confirmados, y una tasa de letalidad del 11.7%. Para el estado de Oaxaca las cifras no son diferentes, al confirmarse un total a esa fecha de 3,194 casos, con una tasa de mortalidad similar a la registrada a nivel nacional, del 11.8%. Es precisamente estas altas tasas de mortalidad, comparadas con otras epidemias en las últimas décadas, lo que han obligado a las autoridades a establecer medidas preventivas para que los sistemas de salud no colapsen, y a establecer medidas de confinamiento y cierre eventual de establecimientos.

Oaxaca, en sus diez rutas turísticas, está dando cumplimiento a lo ordenado por los órganos federales y estatales, a fin de salir lo más pronto posible de esta contingencia de salud. Los números de la pandemia hasta la fecha mencionada muestran que en las diez rutas se habían confirmado 1,953 casos, de los cuales únicamente doce fueron detectados en los Pueblos Mágicos —El Mazunte (Santa María Tonameca), Capulálpam de Méndez, San Pedro y San Pablo Teposcolula, Huautla de Jiménez—, con la destacada excepción de San Pablo Villa de Mitla, comunidad en la cual, gracias a las medidas oportunas aplicadas por las autoridades municipales y al involucramiento responsable de sus habitantes, a esa fecha no había registrado ningún caso, pese a su vecindad con municipios que se encuentran en etapa de contagio avanzado.

**Cuadro 1. Casos confirmados de Covid-19 en los Pueblos Mágicos de Oaxaca.**

Pueblo Mágico	Positivos	Recuperados	Activos	Defunciones
<b>SUMA 5 PUEBLOS MÁGICOS</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
1. San Pablo Villa de Mitla	0	0	0	0
2. El Mazunte (Santa María Tonameca)	1	1	0	0
3. Capulálpam de Méndez	1	1	0	0
4. San Pedro y San Pablo Teposcolula	1	1	0	0
5. Huautla de Jiménez	9	6	3	0

Fuente: Plataforma SISVER 15/JUNIO/2020-Secretaría de Salud del Estado de Oaxaca.

Cabe mencionar que la base para el presente documento serán las disposiciones federales dentro de la “Estrategia de reapertura de las actividades sociales, educativas y económicas”, dado a conocer por la Secretaría de Salud en coordinación con las Secretarías de Educación Pública, de Economía y de Turismo, con lo cual se pretende brindar claridad, seguridad y certidumbre para la población, especialmente para los trabajadores y las empresas, así como los gobiernos estatales y municipales, para llevar a cabo una reapertura que para ser segura deberá ser gradual, ordenada y cauta.

En la actualidad las indicaciones señalan que deberá darse seguimiento al “Sistema de semáforo por regiones para la reapertura de actividades sociales, educativas y económicas”, por lo que deberemos estar preparados para cumplir con las acciones de aplicación general, que incluyen:

- Elaboración, por empresa, de protocolos sanitarios para el reinicio seguro de actividades.
- Capacitación del personal, para seguridad en el ambiente laboral.
- Readecuación de espacios y procesos productivos.
- Aplicación de filtros de ingreso y medidas de sanitización e higiene del espacio laboral y de servicios.

El semáforo que deberá observarse es el siguiente:

ACTIVIDADES				
Medidas de salud pública y del trabajo				
Laborales Esenciales   No Esenciales				
Espacio Público Abierto   Cerrado				
Personas vulnerables				
Escolares				

### SEMÁFORO EN ROJO:

**MÁXIMO DE ALERTA SANITARIA.** Sólo están en operación las actividades esenciales. Incluyen minería, construcción y fabricación de equipo de transporte.

### SEMÁFORO EN NARANJA:

**ALTO.** Operación de actividades esenciales y reducida en no esenciales. Máximo cuidado a los trabajadores vulnerables.

### SEMÁFORO EN AMARILLO:

**INTERMEDIO.** Actividades acotadas en el espacio público, y actividad económica plena.

### SEMÁFORO EN VERDE:

**COTIDIANO.** Reanudación de actividades escolares, sociales y de esparcimiento. Actividad económica plena.

## OBJETIVO GENERAL

Llevar a cabo mejores prácticas turísticas, para asegurar la integridad del personal y los visitantes en la nueva realidad del sector ante la contingencia sanitaria, bajo criterios de calidad, profesionalización, salud y seguridad, buscando la reactivación económica del turismo.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Adecuar las buenas prácticas del turismo a la nueva realidad que vive el sector, mediante una profesionalización dirigida no sólo a elevar la competitividad sino también a asegurar la salud del personal y de los visitantes.
- Promover que los productos turísticos de los Pueblos Mágicos del estado cumplan con los estándares que marca el nuevo mercado, preparando planes de posicionamiento efectivos y que ofrezcan certidumbre, asegurando el retorno de los viajeros a estos destinos.
- Asegurar que las empresas turísticas de los Pueblos Mágicos cuenten con la información necesaria para establecer sus propios protocolos, generando una nueva cultura turística en estas comunidades.
- Buscar que la nueva planeación turística de los destinos incorpore las recomendaciones sanitarias y turísticas dictadas por las fuentes internacionales, federales, estatales y municipales.

## PROTOCOLOS SANITARIOS PARA EL REINICIO DE ACTIVIDADES EN LOS PUEBLOS MÁGICOS DE OAXACA

En el ámbito federal, Las Secretarías de Salud y de Turismo lanzaron el “Lineamiento Nacional para la reapertura del Sector Turístico” documento que busca establecer 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.

Indica que estas medidas básicas deberán de ser efectivas a partir del 10 de junio como una prioridad en la nueva normalidad; tomando como base el semáforo por regiones publicado en el DOF el 14 de mayo del presente año, el que se establece una estrategia para la reapertura de las actividades sociales, educativas y económicas. Estarán delimitadas por un periodo especificado por las autoridades sanitarias correspondientes; afectará a todos los procesos de trabajo y estará dirigida a prevenir y mitigar al máximo los riesgos de contagio.

## DISPOSICIONES GENERALES:

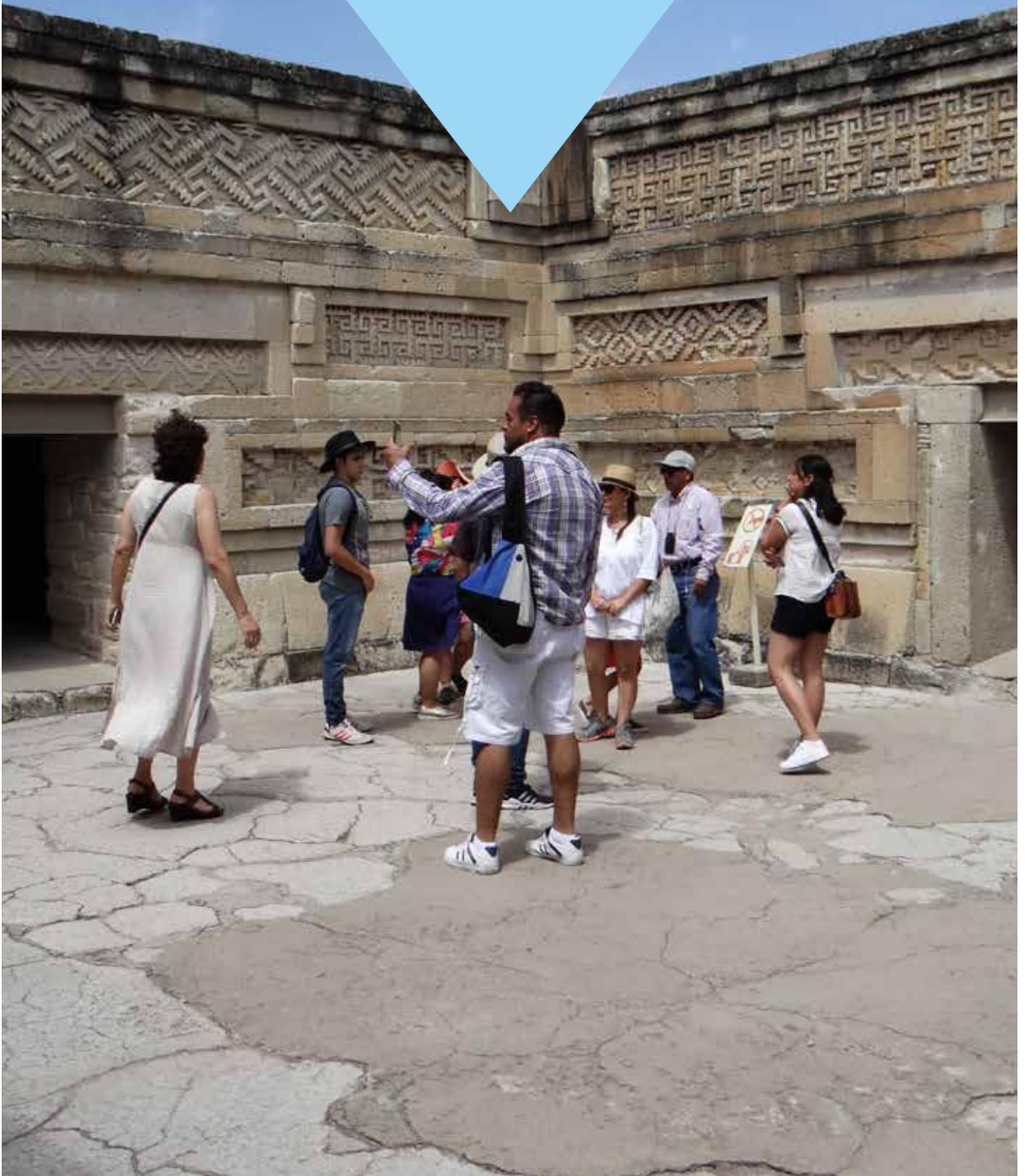
En sus disposiciones generales marca que las empresas dedicadas al turismo deberán apearse a esas disposiciones y facilitarán los medios necesarios para que las personas trabajadoras puedan realizar los protocolos, destacando lo siguiente:

- **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.
- **Asignar a un responsable dedicado a ASEGURAR la correcta implementación de las medidas sanitarias.**
- **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. (Deberá observarse el lineamiento general para la mitigación y prevención de COVID-19 en espacios públicos cerrados).
- **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. Puede hacer uso de la herramienta que se encuentra en la siguiente liga: <http://www.imss.gob.mx/covid-19/calculadora-complicaciones>
- **Capacitación del personal del centro laboral en:**
- **Uso de equipo de protección personal** (cubre boca, careta facial, guantes).
- Todo material desechable (cubre boca y guantes) deberá colocarse en una bolsa que previamente deberá ser rociada con 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 y posteriormente deberá ser desechada colocando una leyenda que indique “desecho sanitario”.
- El personal que realice acciones de limpieza deberá emplear equipo de protección personal.
- **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 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.
- **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.
- **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.
- Este documento no es de carácter definitivo y se irá adaptando a como se vaya presentando la contingencia, los avances que se presenten en materia de salud y a las experiencias positivas adquiridas por lugares en el manejo de la crisis que nos aqueja.

# GUÍAS DE TURISMO



# GUÍAS DE TURISMO

## REQUISITOS GENERALES

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.)

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.

## 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.
- 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.

## 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.

## 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.
- 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.

## 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.

## 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.

### 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.

- 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.

## 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.)

## 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.



## Bibliografía

- Secretaría de Salud: <https://www.coronavirus.gob.mx>
- Actualización del Protocolo de Atención para personas en centros de hospedaje y restaurantes durante la cuarentena obligatoria por COVID-19.- Secretaría de Turismo del Gobierno de México.
- Lineamiento general para la mitigación y prevención de COVID-19 en espacios públicos cerrados. - Gobierno de México.
- Organización Mundial de la Salud (OMS): <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019> Recomendaciones Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>
- Ministerio de Industria Comercio y Turismo del Gobierno de España: <https://www.mincotur.gob.es/es-es/Paginas/index.aspx>
- Guía de buenas prácticas para los establecimientos del sector comercial.- [http://www.comercio.mineco.gob.es/es-ES/noticias/Documents/200319\\_Guia\\_Buenas\\_practicas\\_establecimientos\\_sector\\_comercial.pdf](http://www.comercio.mineco.gob.es/es-ES/noticias/Documents/200319_Guia_Buenas_practicas_establecimientos_sector_comercial.pdf)
- Turisteros analizan crear destinos 'Covid Free' y pasaporte sanitario: <https://www.forbes.com.mx/negocios-turisterosdestinos-covid-free-pasaporte-sanitario/>
- Greece preparing new tourism rules with EU in wake of coronavirus Packed pools, beaches and tour buses will not return immediately as country plans for scaled back 2020 season <https://www.theguardian.com/world/2020/apr/26/greece-preparing-new-tourism-rules-in-wake-of-coronavirus>
- Crearán "sello distintivo" Covid-Free para el turismo <https://periodicoviaje.com/2020/05/01/crearan-sello-distintivo-covid-free-para-el-turismo/>
- Protocolo de Sana Distancia de la Secretaria de Turismo y Cultura del Gobierno del Estado de Veracruz
- Sector-sanadistancia.veracruz.mx
- COVID-19: Materiales de comunicación: <https://www.paho.org/es/temas/coronavirus/enfermedad-por-coronavirus-covid-19/covid-19-materiales-comunicacion>
- Lidar con el estrés durante brote de COVID-19: <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/200762-coping-with-stress-during-the-2019-sp.pdf>
- Para este apartado se han seguido las recomendaciones de la Secretaría de Salud: <https://www.gob.mx/salud>
- Las 12 guías con protocolos anti Covid-19 del ICTE validadas por Sanidad: [https://www.hosteltur.com/136578\\_las-12-guias-con-protocolos-anti-covid-19-del-icte-validadas-por-sanidad.html](https://www.hosteltur.com/136578_las-12-guias-con-protocolos-anti-covid-19-del-icte-validadas-por-sanidad.html)
- Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2: <https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-9/GuiasSectorTurismo/Restaurantes.pdf>
- 10 medidas que deberá aplicar el hostelero frente al Covid-19: <https://www.thegourmetjournal.com/noticias/10-medidas-que-debera-aplicar-el-hostelero-frente-al-covid-19/>
- Gobierno Federal Mexicano: "Lista de Comprobación ante el COVID-19- Retorno al Trabajo". Disponible en: <https://www.gob.mx/stps/prensa/guia-de-accion-para-los-centros-de-trabajo-ante-el-covid-19-238630>
- COVID-19 1 Secretaría de Salud : <https://www.gob.mx/salud/documentos/covid19>

- GOBIERNO DE MEXICO; IMSS: Lista de Comprobación ante el COVID-19 Retorno al Trabajo.
- NGobierno de España; Ministerio de Sanidad, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Secretaría de Estado de Turismo. Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE):
- “Medidas para la Reducción del Contagio por el Coronavirus SARS-CoV- 2”.
- Lineamientos generales espacios públicos cerrados COVID-19. Disponible en: <https://coronavirus.gob.mx/>
- Centros de Control y Prevención de Enfermedades. Orientación para empresas y empleadores para planificar y responder a la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19). Disponible en: <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019ncov/community/guidance-business-response.html>
- Occupational Safety and Health Act of 1970 (OSHA). Preparing Work Place for a COVID-19 Outbreak. Disponible en: <https://www.osha.gov>
- National Restaurant Association: COVID-19 GUía de Reapertura. Disponible en: <https://restaurant.org/Downloads/PDFs/business/COVID19-Reopen-Guidance.pdf>
- BCG: Boston Consulting Group: “Epidemic Projections COVID-19 Response”.
- Bain & Company: “COVID-19: Impacts and Actions for Restaurants and Food Service”.
- Technomic: “The Post-Pandemic Playbook”.
- Mc Kinsey & Company: “COVID-19 Briefing note; Global Health and Crisis Response”.
- Hostelería Madrid: Crisis Sanitaria COVID-19: “GUía Práctica Sanitaria de Establecimientos de Hostelería”.
- Alaska Government: “Reopen Alaska Responsibly Plan”. Disponible en: <https://covid19.alaska.gov/>
- Florida Government: “Safe. Smart. Step-by-Step. Plan for Florida’s Recovery”.
- Texas Government: “Minimum Standard Health Protocols for Re-opening Restaurants”.
- Official Portal for North Dakota State Government: “ND Smart Restart- Roadmap to a better, safer, heathier tomorrow”.
- Official Portal for North Dakota State Government: “ND Smart RESTAR Protocols for Restaurants, Bars, Breweries, Distilleries, Food Truck”.
- City of Miami Beach: “Reopening and Recovery Framework & Draft Planning”.
- Illinois Government: “Restore Illinois; A Public Health Approach to Safety Reopen our State”.
- The State of Georgia: “Executive Order: Reviving a Healthy Georgia”.
- State of Kansas: “Kansas Statewide Reopening plan: Executive Order No. 20-29: “Implementing Phase One Astra Plan”.
- Indiana Government: “Detailed Plan for Slowly Returning Indiana to a New Normal since the Novel Coronavirus”.
- Show Me Strong, Missouri’s Government Recovery Plan: “General Guidelines to Reopen Missouri’s Economy.
- State of Nevada Executive Department: “Declaration of Emergency, Directive 018: Phase One Reopening Plan”.
- Metro Public Health Department; Nashville/Davidson County: “Restaurant and Bars- Phase One Reopening”





# PUEBLOS MÁGICOS



**COVID**19  
CORONAVIRUS

CRISIS SANITARIA