

PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD

**Agencias y
Operadoras de viaje**



Contenido

I.	INTRODUCCIÓN.....	2
II.	OBJETIVO.....	2
III.	A QUIEN ESTÁ DIRIGIDO.....	3
IV.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	3
V.	LINEAMIENTOS GENERALES:	4
5.1.	MEDIDAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN:.....	4
5.2.	ACCESO Y ÁREA DE ATENCIÓN A LOS CLIENTES:.....	6
5.3.	SERVICIOS SANITARIOS:.....	7
5.4.	RECOMENDACIONES PARA EL PERSONAL:.....	8
5.5.	RECOMENDACIONES PARA LOS PROVEEDORES:	9
5.6.	RECOMENDACIONES PARA LOS CLIENTES:	10
5.7.	LIMPIEZA Y DISPOSICIÓN DE DESECHOS:.....	11
5.8.	SERVICIO DE TRANSPORTE:	12
VI.	RECOMENDACIONES GENERALES:	13
VII.	ANEXOS	14
	Anexo No.1. LAVADO DE MANOS.....	14
	Anexo No.2. COMO TOSER O ESTORNUDAR CORRECTAMENTE.....	15
	Anexo No.3. USO CORRECTO DE MASCARILLAS	16
	Anexo No.4. MECANISMOS DE PREVENCIÓN.....	17
	Anexo No.5. PERSONAS MÁS VULNERABLES	18
	Anexo No.6. PROCEDIMIENTO PARA EL USO DE TERMÓMETRO DIGITAL.....	19
	Anexo No.7. ESPECIFICACIONES DE SUSTANCIAS QUÍMICAS Y SOLUCIONES DESINFECTANTES	20

I. INTRODUCCIÓN

El presente protocolo fue elaborado por el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR), con el apoyo del Ministerio de Salud (MINSA), Ministerio del Trabajo (MITRAB) e Instituto Nacional Tecnológico (INATEC), siendo validado con aportes del sector privado para continuar atendiendo de manera segura y calidad, preparados ante cualquier situación que se pueda presentar.

El año 2020 tuvo un comienzo positivo y se mostraban claros signos de recuperación del sector turístico, pero en vista del actual contexto mundial, en donde nos vemos afectados por la pandemia del COVID-19, a partir del mes de marzo la industria turística ha sido una de las más afectadas obligándonos a reinventarnos y establecer medidas que ayuden a generar confianza en los turistas nacionales y de otras nacionalidades una vez que se reestablezca el flujo normal de los mismos.

II. OBJETIVO

Orientar a los prestadores de servicios turísticos que ofrecen servicios de Agencias de viaje u operadora de turistas en el país, a que implementen buenas prácticas sanitarias durante y después del COVID-19, para minimizar los riesgos higiénico-sanitarios provocados por el virus SARS- CoV-2 en el desarrollo de su actividad.

Estos protocolos contienen lineamientos donde se establecen las medidas de protección necesarias, que garantizaran mayor confianza y protección a los turistas nacionales y de otras nacionalidades, además servirá como herramienta para ayudar a los guías turísticos a identificar y evaluar los riesgos en la prestación de su servicio, así como la implantación de mejores prácticas en el mismo.

III. A QUIEN ESTÁ DIRIGIDO

A Agencias de viaje y turoperadora establecidas y que brindan servicio a nivel nacional.

IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines del presente documento, se aplican los siguientes términos y definiciones:

- 4.1. *Cliente*: organización o persona que contrata el servicio para sí mismo o para terceros.
- 4.2. *Coronavirus*: amplia familia de virus que se encuentran tanto en animales como en humanos. Algunos infectan al ser humano y se sabe que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves.
- 4.3. *COVID-19*: siglas en inglés por Coronavirus Disease 2019. En español, Enfermedad por Coronavirus 2019.
- 4.4. *Desinfección*: procedimiento por el cual se destruyen parcial o totalmente los microorganismos patógenos o sus toxinas o vectores en los objetos y superficies inanimados, con excepción de las esporas bacterianas o micóticas.
- 4.5. *Desinfectante*: sustancia química que se aplica a objetos inanimados para disminuir o destruir la población de microorganismos. Químico utilizado en la destrucción de microorganismos de superficies y objetos inanimados; no elimina las esporas
- 4.6. *Distanciamiento físico*: mantener al menos un metro y medio de distancia con otros individuos

- 4.7. *Equipos de protección personal (EPP)*: equipo que protege al usuario del riesgo de accidentes o de efectos adversos para la salud. Puede incluir elementos como cascos de seguridad, guantes, protección de los ojos, prendas de alta visibilidad, calzado de seguridad, arneses de seguridad y equipos de protección respiratoria.
- 4.8. *Limpieza*: proceso mediante el cual se eliminan materias orgánicas y otros elementos extraños de los objetos en uso, mediante el lavado con agua, con o sin detergente, utilizando una acción mecánica o de arrastre
- 4.9. *Medidas de contingencia*: acciones dirigidas ante la posibilidad de que suceda una infección por el Coronavirus SARS-CoV-2.
- 4.10. *Gestión del riesgo*: actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización con relación al riesgo.
- 1.1. *Sintomatología de COVID-19*: son los siguientes síntomas: fiebre, dolor de garganta, secreción nasal, dolor de cabeza, dolor muscular y de huesos, síntomas gastrointestinales como vómito, náuseas, dolor abdominal y diarrea, falta de percepción de olores o anosmia, falta de percepción de sabores o disgeusia. En caso grave distrés respiratorio o dificultad para respirar.

V. LINEAMIENTOS GENERALES:

5.1. MEDIDAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN:

- 5.1.1. Intensificar medidas de higiene del personal que trabaja en el establecimiento.

- 5.1.2. Garantizar agua, jabón y toallas desechables para el lavado de manos.
- 5.1.3. Garantizar el uso adecuado de los productos de limpieza (solución de cloro con agua).
- 5.1.4. Realizar de manera responsable, constante y rigurosa la limpieza de todo el local, intensificando en aquellas áreas comunes o de mayor afluencia de gente, tales como pasillos, escritorios, mostradores y salas de espera, sillas de atención al cliente, perillas de puertas y pasamanos.
- 5.1.5. Documentar y monitorear el rol de aseo y establecer los responsables.
- 5.1.6. Colocar carteles en lugares visibles sobre el adecuado comportamiento de los clientes ante estornudos, tos y saludos.
- 5.1.7. Supervisar constantemente la limpieza de los servicios sanitarios.
- 5.1.8. Capacitar al personal sobre las medidas de seguridad a implementar, así como las medidas que se irán incorporando según las recomendaciones del MINSA.
- 5.1.9. Señalizar (rotular) todos los envases de los productos químicos de limpieza.
- 5.1.10. Clasificar y ordenar los productos químicos de limpieza, designando lugares adecuados para su almacenamiento, en dependencia de su composición, para evitar que los productos reaccionen entre sí (ejemplo: alcohol y el hipoclorito de sodio).

5.2. ACCESO Y ÁREA DE ATENCIÓN A LOS CLIENTES:

- 5.2.1. Promover el distanciamiento entre los clientes y los trabajadores durante la permanencia en el establecimiento de al menos 1.5m.
- 5.2.2. Elaborar rol para el recibimiento escalonado de los grupos y evitar la acumulación de los mismos.
- 5.2.3. Se recomienda si es posible implementar barreras físicas protectoras (vidrio, vinílico, etc) en las ventanillas o espacios de atención al público, o en su defecto proporcionar a los trabajadores pantalla de protección facial de uso opcional (esto no exime el uso de mascarilla).
- 5.2.4. Mantener el área ventilada, de ser posible ventilación natural.
- 5.2.5. Desinfectar constantemente mostradores, lapiceros y pasamanos, o cualquier otra superficie de uso común.
- 5.2.6. Garantizar la existencia de recipientes adecuados para la disposición de desechos sólidos, así como la recolección y extracción de estos.
- 5.2.7. Disponer de un directorio telefónico de los centros de salud, hospitales privados y públicos, así como teléfonos de emergencia (por ejemplo; línea 132 de atención a casos de la COVID-19) para solicitar asistencia o información sanitaria ante cualquier

eventualidad y colocarlos en un área visible para todos.

5.3. SERVICIOS SANITARIOS:

- 5.3.1. Disponer de jabón líquido y papel para el secado de manos. Evitar el uso de toallas reutilizables y secadoras eléctricas de manos. Además, se deberá colocar instrucciones de lavado y desinfección de manos, de acuerdo a lo establecido en el Anexo No.1.
- 5.3.2. Revisar diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón y papel de secado. Se debe limpiar y desinfectar dichos implementos atendiendo el nivel de uso, etc.
- 5.3.3. Realizar limpieza y desinfección en el área de servicios sanitarios al menos cada dos horas o aumentado la frecuencia de este procedimiento según sea el nivel de flujo de personas; desinfectando superficies, inodoros, urinarios, grifos, lavamanos, basureros, pisos, puertas, ventanas, paredes, dispensadores, etc. y todos aquellos elementos con los cuales las personas tienen contacto constante.
- 5.3.4. Para el lavado de los servicios sanitarios se recomienda utilizar guantes de nitrilo PVC o neopreno, estos deberán ser desinfectados con solución de hipoclorito de sodio al 0.5% por 10 segundos después que se realice esta operación. Estos guantes deben ser desechados en caso de rupturas, desgarres, o grietas que provoquen filtraciones.

- 5.3.5. Retirar cuidadosamente el equipo de protección personal una vez finalizada la limpieza.
- 5.3.6. El personal de limpieza debe lavar sus manos antes y después de realizar la operación, según lo establecido en el Anexo No.1.
- 5.3.7. El sistema de apertura del basurero deberá ser de tal forma que se evite el contacto con las manos de los usuarios.
- 5.3.8. Ventilar el área con regularidad para permitir el recambio de aire, para ello se debe abrir puertas y ventanas que produzcan circulación cruzada ya que en áreas más confinadas el riesgo de contagio es más alto.
- 5.3.9. Colocar material informativo sobre las medidas de bioseguridad relacionadas al lavado y desinfección de manos, según lo establecido en el Anexo No.1.

5.4. RECOMENDACIONES PARA EL PERSONAL:

- 5.4.1. No se permitirá el ingreso al local del personal que presente temperatura, arriba del rango de 37.8°.
- 5.4.2. Dar el tiempo y los medios necesarios para el lavado de manos (agua, jabón y toallas desechables- opcional).
- 5.4.3. Proveer equipos de protección para el personal que tenga mayor contacto.
- 5.4.4. Evitar tocarse la boca, ojos y nariz durante su permanencia en el establecimiento.

Protocolos de Bioseguridad para el Sector Turístico

- 5.4.5. Evitar el ingreso de objetos personales que no son necesarios y en caso de llevarlos se recomienda dejarlos en el casillero (por ejemplo: paraguas).
- 5.4.6. Promover la desinfección de objetos personales de uso común como: celular, teléfonos, gafas, cámaras, lentes, etc.
- 5.4.7. No compartir los equipos de protección.
- 5.4.8. En el caso de las damas deben mantener el cabello recogido, no utilizar ningún tipo de joyas, mantener las uñas cortas, sin esmalte y evitar las uñas acrílicas.
- 5.4.9. Los caballeros deben usar el cabello corto, evitar tener barba larga y las uñas cortas.
- 5.4.10. Deben presentarse con el uniforme aseado y en óptimas condiciones diariamente.
- 5.4.11. Asignar una persona responsable de la comunicación y verificación del cumplimiento del protocolo.
- 5.4.12. Colocar en un lugar visible la información y comunicados del Ministerio de Salud.
- 5.4.13. Programar turnos escalonados de trabajo en la medida de lo posible, en correspondencia a la legislación laboral nacional.

5.5. RECOMENDACIONES PARA LOS PROVEEDORES:

- 5.5.1. No se permitirá el ingreso al local de proveedores que presenten temperatura, arriba del rango de 37.8°.

- 5.5.2. Programar la llegada de proveedores o insumos de manera escalonada.
- 5.5.3. Facilitar en la medida de lo posible, acceso diferenciado para los proveedores de servicios e insumos, así como, el área de carga y descarga.
- 5.5.4. Explicar los protocolos de seguridad que está implementando la empresa de manera que sepan cómo actuar al llegar.
- 5.5.5. Solicitar que cumplan con las medidas de seguridad (lavado de manos y uso de mascarillas) y el uso de equipos de protección para ingresar al establecimiento.
- 5.5.6. Llevar un registro de los proveedores que visitan el establecimiento (empresa, empleado, día, hora).
- 5.5.7. Evitar que permanezcan dentro del local más tiempo del necesario.
- 5.5.8. Realizar las transacciones en la medida de lo posible de manera digital.

5.6. RECOMENDACIONES PARA LOS CLIENTES:

- 5.6.1. No se permitirá el ingreso al local de clientes que presenten temperatura, arriba del rango de 37.8°.
- 5.6.2. Disponer en la medida de lo posible, con una página web que le permita al cliente hacer reservas o compras en línea, así mismo, dar a conocer los protocolos y brindar mayor información al cliente.

- 5.6.3. Garantizar las medidas de higiene en todo momento.
- 5.6.4. Proporcionar a los viajeros información para reducir el riesgo general de infecciones respiratorias agudas y las medidas de prevención que están siendo implementadas en el país y de la cadena turística: transporte, hoteles, restaurantes, atractivos turísticos y actividades a realizar.
- 5.6.5. Colocar en sitios visibles las recomendaciones emitidas por el Ministerio de Salud en relación a la pandemia.
- 5.6.6. Recomendar a los clientes el uso de mascarillas durante el tiempo de su gestión en la empresa. (opcional)
- 5.6.7. 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 sus actividades para su seguridad.
- 5.6.8. Promover el pago con tarjeta o transferencias, para evitar manipular efectivo.

5.7. LIMPIEZA Y DISPOSICIÓN DE DESECHOS:

- 5.7.1. Establecer un plan de limpieza con horarios establecidos y por cada área del establecimiento.
- 5.7.2. Garantizar los productos de limpieza necesarios y de desinfección.

- 5.7.3. Hacer uso de soluciones adecuadas para limpiar y desinfectar (alcohol al 70% o solución de cloro de 20ml por cada litro de agua).
- 5.7.4. Llevar control de la limpieza realizada y que este esté en un lugar visible.
- 5.7.5. Promover el uso de basureras o recipientes para los desechos que no requieran contacto manual.
- 5.7.6. Garantizar dentro de las instalaciones la existencia de recipientes para la disposición de desechos sólidos.
- 5.7.7. Desechar los equipos de protección descartables (mascarillas, guantes, pañuelos, gorros) de manera adecuada.
- 5.7.8. Cerrar adecuadamente las bolsas de basura

5.8. SERVICIO DE TRANSPORTE:

Para aquellas operadoras de turismo que ofrezcan el transporte dentro de sus servicios, deben asegurar el cumplimiento de las medidas preventivas, según el protocolo de seguridad:

- 5.8.1. Proveer de equipos de protección al personal que opera los mismos.
- 5.8.2. Desinfectar el medio de transporte entre cada uso, sobre todo las áreas de mayor contacto.
- 5.8.3. Usar uniforme limpio y completo todos los días.
- 5.8.4. Lavarse las manos antes del inicio del tour o viaje, antes de tomar sus alimentos y

después de ir al sanitario o ante cualquier acción que lo amerite.

5.8.5. Colocar alcohol en gel previo y posterior a intercambiar objetos con el cliente o proveedor, por ejemplo: lapiceros, documentos, etc.

5.8.6. Tomar en cuenta todas aquellas recomendaciones incluidas en el protocolo de Transportes Turísticos.

VI. RECOMENDACIONES GENERALES:

Estar pendiente de posibles sintomatologías en las personas que ingresan a la empresa, ya sea personal, proveedores o clientes.

En el caso de que alguno presente fiebre, tos, dolor de garganta ó dificultad para respirar, se deberá seguir el siguiente procedimiento:

- En el caso de trabajadores: remitirlo al centro de salud más cercano y monitorear su progreso de manera telefónica, esperando las indicaciones de las entidades competentes.
- En el caso de proveedores, no permitir el acceso a las instalaciones.
- Si es un cliente, mantenerlo separado del resto del grupo o personal que labora en la empresa y dar aviso a las autoridades competentes. Posteriora que este sea atendido, se deberá desinfectar las áreas de contacto con el cliente.

Se deberá comunicar a la línea directa y gratuita del MINSA, el #132, la cual atiende emergencias las 24 horas.

VII. ANEXOS

Anexo No.1. LAVADO DE MANOS

PROCESO DE LAVADO DE MANOS

⌚ Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos

- 

1. Moje las manos con suficiente agua
- 

2. Aplique suficiente jabón para cubrir ambas manos
- 

3. Frote las palmas de las manos entre sí
- 

4. Frote la palma de la mano derecha sobre el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos
- 

5. Frote las palmas de las manos entre sí, entrelazando los dedos
- 

6. Frote la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda
- 

7. Frote con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa
- 

8. Enjuague las manos con abundante agua
- 

9. Seque sus manos con una toalla desechable

¡NO TE AUTOMEDIQUES!

SI PRESENTA FIEBRE, TOS O DIFICULTAD PARA RESPIRAR, ACUDA A LA UNIDAD DE SALUD MAS CERCANA.

Anexo No.2. COMO TOSER O ESTORNUDAR CORRECTAMENTE

PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS COMO LA QUE TRANSMITE EL CORONAVIRUS

¡CÓMO ESTORNUDAR CORRECTAMENTE!



Cubre tu nariz y boca con un pañuelo desechable y tiralo a la basura.



Si no tienes servilleta cúbrete con el brazo, nunca con las manos.



Después lava tus manos con agua y jabón o usa gel a base de alcohol.

¡NO TE AUTOMEDIQUES!

**SI PRESENTA FIEBRE, TOS O DIFICULTAD PARA RESPIRAR,
ACUDA A LA UNIDAD DE SALUD MAS CERCANA.**

Anexo No. 3. USO CORRECTO DE MASCARILLAS

USO CORRECTO DE LA MASCARILLA



Lavate las manos antes y después de manipular la mascarilla.

Sujeta la mascarilla desde las cintas.

La mascarilla debe cubrir la boca, nariz y barbilla.

Evita tocar la mascarilla mientras la llevas puesta.

Para quitarte la mascarilla, hazlo sujetándola por las cintas.

Desecha la mascarilla cuando esté húmeda

Anexo No. 4. MECANISMOS DE PREVENCIÓN



Anexo No.5. PERSONAS MÁS VULNERABLES



**Anexo No.6. PROCEDIMIENTO PARA EL USO DE
TERMÓMETRO DIGITAL**

- a) Ubicar a la persona a un área bajo techo y ventilada, alejada de los rayos del sol;
- b) Asegúrese que la piel de la frente o antebrazo este limpia, seca y sin cabello;
- c) Dirija el termómetro infrarrojo hacia la frente o antebrazo de la persona a una distancia entre 5 y 15 cm;
- d) Active el botón del termómetro hasta que suene la alarma de registro o indique la temperatura final;
- e) en caso de no ser posible tomar la temperatura en la frente o antebrazo de la persona se podrá tomar atrás del lóbulo de la oreja;
- f) Nunca se deberá tomar la temperatura a una persona agitada, sudorosa o que recién ha tomado sus alimentos.
- g) El termómetro se almacenará en un lugar seco y protegido del sol, con baterías cargadas.

Anexo No.7. ESPECIFICACIONES DE SUSTANCIAS QUÍMICAS Y SOLUCIONES DESINFECTANTES

La desinfección de instrumentos y superficies de los puestos de trabajo constituye la forma más adecuada de evitar un posible contagio. Esto se consigue con una correcta utilización de desinfectantes.

En general, el producto se aplica de tal manera que no presente ningún riesgo de toxicidad. Debe considerarse que, por su propia función, la mayoría de los desinfectantes tienen unas características de toxicidad importantes.

En el caso de desinfección por productos químicos, se tienen los siguientes más comúnmente utilizados:

1. Hipoclorito de sodio

Comúnmente conocido como cloro, el cual es un químico fuertemente oxidante, es una disolución acuosa de hipoclorito de sodio, utilizada en hogares y diferentes ambientes para desinfección de superficies, blanqueamiento, eliminación de olores, desinfección de agua, frutas y verduras.

1.1. Recomendaciones de uso:

- a) limpieza previa de las superficies;
- b) enjuague de las superficies después de ser tratadas con el desinfectante;
- c) forma de inactivación y disposición final de residuos de los desinfectantes.

Es importante que se mantengan los tiempos de contacto recomendados de la solución con las superficies de contacto, como mínimo 10 segundos y en casos de existir fluidos orgánicos esperar entre 15 a 20

minutos para que la solución haga su función desinfectante.

1.2. Referencia para concentraciones de hipoclorito de sodio

Concentración de solución de hipoclorito de sodio a preparar	Cantidad de hipoclorito de sodio a dosificar para 1 litro de agua	Uso recomendado
3% al 5%	En concentración comercial (pura)	Limpieza de superficies contaminadas con fluidos orgánicos. Desinfección.
2%	400 ml	Limpieza en pisos y superficies contaminadas con fluidos orgánicos.
1%	200 ml	Limpieza de pisos y ambiente con fluidos orgánicos. Desinfección cubetas de limpieza.
0,5%	100 ml	Suelas (contacto no menor a 10 segundos para efecto desinfectante), enjuague de guantes, superficies de ambulancias.
0,1%	1 parte de cloro con 49 partes de agua o 20 ml cloro con 1 litro de agua	Limpieza de superficies pisos, escritorios, sillas. Desinfección de ambientes.
0,05%	1 parte de cloro con 99 partes de agua o 10 ml de cloro con 1 litro de agua	Antisepsia de manos. Desinfección de ropa.