


GUIA DE ACTUACIÓN PARA AGENCIAS DE VIAJES ANTE EL COVID-19


Unidad de Competitividad
Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística
Departamento de Fomento Turístico
Dirección de Desarrollo del Producto Turístico

 <p>INGUAT Instituto Guatemalteco de Turismo</p>	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

INDICE

Contenido

I. INTRODUCCIÓN	1
II. JUSTIFICACIÓN	2
III. OBJETIVOS	3
General	3
Específicos	3
IV. Generalidades	4
V. ORIENTACIONES PARA AGENCIAS DE VIAJE ANTE EL COVID-19	6
VI. MEDIDAS ESPECÍFICAS DE PREVENCIÓN	9
Requisitos para la gestión del riesgo	9
Recepción y atención de clientes	12
Articulación con proveedores	15
VII. PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	17
LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN EN ÁREAS PÚBLICAS	21
VIII. GLOSARIO	24
IX. ANEXOS	25
Anexo No. 1. Síntomas coronavirus	25
Anexo No. 2. Lavado y desinfectado de manos	26
Anexo No. 3. Ejemplo de Bitácora	27
Anexo No. 4. Ejemplo de control de bodega general	28
Anexo No. 5. Campañas informativas	28
Anexo No. 6. Directorio de emergencia	29
Anexo No. 7. Ejemplo de listado de proveedores	30
Anexo No. 8. Algunos métodos utilizados para la desinfección	31
X. Fuentes:	33


	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

I. INTRODUCCIÓN

La necesidad de los actores empresariales en la operación del turismo durante y posterior a la pandemia COVID-19, impulsa a las instancias gubernamentales rectoras de la salud, economía y turismo, en formular e impulsar la adaptación de condiciones para reactivar los servicios especializados en un entorno de confianza y seguridad, tanto para el visitante, para los operadores y de las comunidades receptora del turismo.

Para tal efecto, se ha consolidado en la presente guía, las recomendaciones nacionales e internacionales para la preparación de los servicios con la finalidad de alcanzar la constancia, uniformidad y la estandarización de procesos que permitan instruir, capacitar, entrenar y dar seguimiento a los colaboradores y clientes. Para las Agencias de viajes es de relevancia la aplicación de las medidas de la presente guía, como parte de la actividad de comercio, en donde se venden a los clientes de forma directa o indirecta diferentes tipos de servicios turísticos entre los cuales se destacan: pasajes aéreos, alojamiento, alquiler de autos, viajes en cruceros, seguros médicos para viajeros, paquetes turísticos completos, entre otros.


El contenido se encuentra susceptible a adaptaciones según sea requerido.

	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

II. JUSTIFICACIÓN

Los cambios que hoy en día afrontan los destinos turísticos ante la crisis del COVID 19, abre una oportunidad a las agencias de viajes para satisfacer las nuevas tendencias y exigencias de los clientes, ayudando a los viajeros a mejorar su experiencia cumpliendo los protocolos sanitarios y garantizando su plena seguridad.

El Instituto Guatemalteco de Turismo – INGUAT- como ente rector de turismo con base a las recomendaciones y consideraciones emitidas por el Ministerio de Salud y Asistencia Social -MSPAS- establece medidas de prevención y desinfección para reducir la probabilidad de propagación de casos de COVID-19 en los servicios de las agencias de viajes, al cual se le irán incorporando nuevas informaciones, recomendaciones o instrucciones según la propagación del virus y disposiciones gubernamentales.

	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020


III. OBJETIVOS

General

Orientar a los empresarios del sector turístico que ofrecen servicios por medio de las agencias de turismo en la implementación de buenas prácticas sanitarias durante y post COVID-19.

Específicos

1. Unificar la implementación de estándares de prevención y desinfección en los servicios que ofrecen las agencias de viajes.
2. Fomentar dentro de las actividades de las agencias de viaje una política de trabajo en un ambiente limpio y seguro.
3. Promover la capacitación continua en las técnicas de prevención y desinfección.
4. Evitar la transmisión del virus aplicando adecuadamente las técnicas de limpieza y desinfección.
5. Disponer de un documento de consulta para todo el personal.

	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

IV. Generalidades:

AGENCIAS DE VIAJES:

Según el artículo 1.1 de la Organización Mundial de Turismo (OMT), la definición legal de las Agencias de Viajes es:

"Tienen la consideración de Agencias de Viajes las empresas constituidas en forma de sociedad mercantil, anónima o limitada, que en posesión del título -licencia correspondiente, se dedican profesional y comercialmente en exclusividad al ejercicio de actividades de mediación y/o organización de servicios turísticos pudiendo utilizar medios propios en la prestación de los mismos" Comercio en el que se venden diferentes tipos de servicios turísticos. Entre los cuales se destacan: pasajes aéreos, alojamiento, alquiler de autos, viajes en cruceros, seguros médicos para viajeros, paquetes turísticos completos, entre otros.


Las Agencias de Viajes son empresas que actúan como intermediarias entre el cliente, turista en este caso, y el prestador de los servicios (hotel, restaurante, empresas de transportes... etc); en sus diversas modalidades.

Existen varias empresas de Agencia de Viajes en los cuales dentro de sus servicios esta la programación de paquetes de viajes Nacionales e Internacionales y traslados locales.

La capacidad, trato y apariencia de los empleados, la presentación, iluminación del local, el material promocional, son todos aspectos que aportan valor a los servicios.

Las agencias de viajes ayudan a que sus clientes valoren sus servicios antes de que los mismos se brinden a través de determinadas acciones, entre las cuales se resaltan:

- Dar información sobre los destinos seleccionados,
- Mostrar fotos, ubicación y servicios que brindan los hoteles,
- Brindar información sobre el transporte: por ejemplo el tipo de servicio: regular o charter, con o sin escalas, reserva anticipada de asientos.


	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

- Ofrecer excursiones y actividades que pueden realizarse en el destino seleccionado, entre otros aspectos.
- Inscribir en programas de viajeros frecuentes, solicitud de servicios especiales en los aviones: comidas determinadas por prescripción médica, asistencia a personas con alguna incapacidad física, etc.

Los servicios se ofrecen de forma directa al cliente en las instalaciones o bien, de forma remota por medio de la tecnología en las comunicaciones, en ambos casos, prevalece el atraer la confianza y seguridad al cliente en la compra de los servicios y visita al país.

Esquema de la implementación de medidas de las Agencias de viajes ante el COVID-19

Atención al cliente	Medidas ante COVID-19
Venta remota (medios tecnológicos)	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre servicios y medidas ante el COVID-19
Venta directa (presencial)	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de medidas atención al cliente ante el COVID-19 • Información sobre servicios y condiciones en atención al COVID-19

	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

V. ORIENTACIONES PARA AGENCIAS DE VIAJE ANTE EL COVID-19


Medidas generales de prevención

Comunicación a los colaboradores

- Situación internacional y nacional del COVID-19, información brindada por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social -MSPAS-.
- Situación de la actividad turística y en particular de las agencias de viaje, información facilitada por el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- y la gerencia de la agencia de viajes.
- Informar las medidas de la agencia de viajes.

Colaboradores que no deben asistir al lugar de trabajo

1. Personas que presenten cualquier sintomatología (tos seca, fiebre, cansancio, congestión nasal, dolor de cabeza, conjuntivitis, dolor de garganta, diarrea, pérdida del gusto o el olfato) que pudiera estar asociada con el COVID-19 no debe acudir al trabajo y debe contactar a los teléfonos de emergencias o consultas: **1517 o 1540** para iniciar los protocolos de atención propuestos por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social -MSPAS-. **(Ver anexo No.1)**
2. Personas que han interactuado directamente o por medio de terceras personas con alguien que posteriormente haya sido diagnosticado con COVID-19 o que haya sido enviado a cuarentena.
3. Personas que se encuentren dentro de los grupos de atención prioritaria y factores de riesgo; como adultos mayores de 60 años que presenten enfermedades como (diabetes, hipertensión arterial, VIH, entre otros) y mujeres en estado de gestación, mientras dure la presente emergencia generada por la epidemia y debidamente notificado al patrono, no debe asistir a laborar deberán ser resguardadas con prioridad; fomentando el teletrabajo.

	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020


En cualquiera de los casos, debe informar a su patrono, no debe acudir al trabajo por al menos 14 días según la suspensión emitida por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-, reglamento de salud y seguridad ocupacional, acuerdo gubernativo 229-2014 y sus reformas 33-2016, cuando aplique.

Prevención para el personal

1. Al estornudar o toser, cubrirse la boca y la nariz con el antebrazo, o bien con pañuelos desechables y eliminarlos posteriormente en los recipientes o botes de basura correspondientes.
2. No tocarse los ojos, la nariz y la boca incluso al llevar guantes puestos o al quitárselos, ya que pueden estar contaminados.
3. Estar atento si presenta síntomas como tos seca, fiebre, cansancio, congestión nasal, dolor de cabeza, conjuntivitis, dolor de garganta, diarrea, pérdida del gusto o el olfato que pudiera estar asociada con el COVID-19.
4. Uso obligatorio del equipo de protección personal como mascarilla, guantes de látex o vinilo.
5. Evitar, en la medida de lo posible, utilizar equipos y dispositivos de otros trabajadores y desinfectarlos con alcohol desinfectante al 70%.
6. Utilizar dos pares de zapatos, uno al ingresar al lugar de trabajo y otro para trasladarse a su vivienda.
7. Mantener las reglas de higiene de forma constante y permanente, dentro y fuera del ambiente laboral.

Distanciamiento Físico entre empleados y clientes


1. Saludar sin contacto físico (Darse la mano, darse abrazos, besos) con ninguna persona.

	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

2. Evitar el contacto estrecho entre colaboradores y clientes.
3. Mantener una distancia interpersonal de 1.5 metros.
4. Evitar actividades que impliquen aglomeración de personas.

Higiene del personal

1. Realizar una higiene de manos frecuente de la siguiente manera:
 - Lavarse las manos con suficiente agua y jabón, durante al menos 20 segundos, frotando las manos entre sí y entrelazando dedos, frotar las uñas con las palmas de las manos, frotar cada palma con el dorso de la otra mano y entrelazado los dedos y al finalizar secarse las manos con un paño o toalla desechable.
 - Desinfectarse las manos durante 20 a 30 segundos con alcohol desinfectante al 70%.
(Ver anexo No. 2)
2. Desinfectar objetos personales como: celular, gafas, lentes, etc.
3. Las damas deben mantener el cabello recogido, no utilizar ningún tipo de joyas y mantener las uñas cortas, sin esmalte y evitar las uñas acrílicas, se ha demostrado que el COVID-19 puede alojarse bajo uñas largas o bajo capas de esmalte.
4. Los caballeros deben usar el cabello corto, barba y uñas cortas.
5. El empleado debe ir debidamente bañado todos los días.
6. Uniforme completo, deberá colocarse al llegar al puesto de trabajo, además cumplir con:
 - Uniforme limpio
 - Camisas y blusas manga larga
 - No utilizar corbata o pañoleta


	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

- La suela del calzado que utiliza debe ser desinfectada antes de ingresar a las instalaciones o a su puesto de trabajo.


VI. MEDIDAS ESPECÍFICAS DE PREVENCIÓN

Requisitos para la gestión del riesgo


1. Colocar un método de desinfección de suela de calzado para el personal y clientes y proveedores con una dilución de cloro al 0.1% (20ml por 1 litro de agua) antes de ingresar a las instalaciones.
2. Contar con un registro detallado del personal de trabajo, dirección de domicilio, con quiénes vive y sus respectivos números de teléfono.
3. Informar semanalmente al personal sobre la prevención ante el contagio de COVID-19, las recomendaciones generales y lugares a remitir posibles casos conforme a las actualizaciones emitidas por las autoridades locales y nacionales de salud pública.
4. Nombrar a una persona encargada de llevar el control diario en una bitácora del personal y proveedores que ingrese al lugar de trabajo tomando la temperatura por medio de un termómetro infrarrojo al ingresar, a medio turno y al salir, de detectar alguna persona con temperatura mayor o igual a 38°C no debe permanecer dentro de las instalaciones, debiendo ser referida a un servicio de salud. Anotar en el libro de actas o cualquier documento formal con que cuente la agencia de viajes, la sintomatología y procedimientos realizados para el traslado de la persona. **(Ver anexo No. 3)**
5. Crear campaña publicitaria con información (banners, afiches, trifoliales, otros), para minimizar el riesgo de contagio; ubicándolos en sitios estratégicos, recepción, baños, áreas comunes o donde sean ubicados los insumos de higiene personal. Se debe de tomar en cuenta los idiomas mayas.

	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

6. Capacitar a los colaboradores sobre el uso del equipo de protección personal, así como de la forma correcta de removerlo, mediante intranet, correo electrónico, señalizaciones, compromiso de calidad o videos informativos.
7. Supervisar y verificar constantemente el uso de protección personal, así como del cumplimiento de las normas y medidas de seguridad y prevención de contagio de COVID-19 para mantener un ambiente laboral limpio y seguro.
8. El patrono debe proveer periódicamente a los colaboradores equipo de protección personal como guantes, mascarillas quirúrgicas, protector facial/ careta protectora y productos de higiene como agua, jabón, alcohol en gel al 70% entre otros.
9. Colocar dispensadores de alcohol desinfectante al 70% en puntos principales como la recepción, área de colaboradores, áreas públicas, sanitarios, ingresos a las instalaciones, los cuales pueden ser de pared, independientes o sin contacto, estos deben estar al alcance de los colaboradores y clientes.
10. Implementar barreras físicas protectoras (vidrio, vinílico, etc.) en las ventanillas o espacios de atención al público, o en su defecto proporcionar a los colaboradores pantalla de protección facial de uso obligatorio. (esto no exime el uso de la mascarilla)
11. Mantener libre los ambientes de humo y tabaco.
12. Contar con abastecimiento suficiente de material de protección, como guantes, mascarillas quirúrgicas, protector facial/ careta protectora y productos de higiene y desinfección para un tiempo no menor de quince días. **(Ver anexo No. 4)**
13. Definir políticas propias del lugar de trabajo para minimizar el riesgo de transmisión y propagación del virus como alternar los horarios del personal, si hubieran más de 4 colaboradores, con el objetivo de fomentar el distanciamiento físico y social, los espacios de trabajo no deberán ocuparse con más del 50% de su capacidad de aforo.

	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

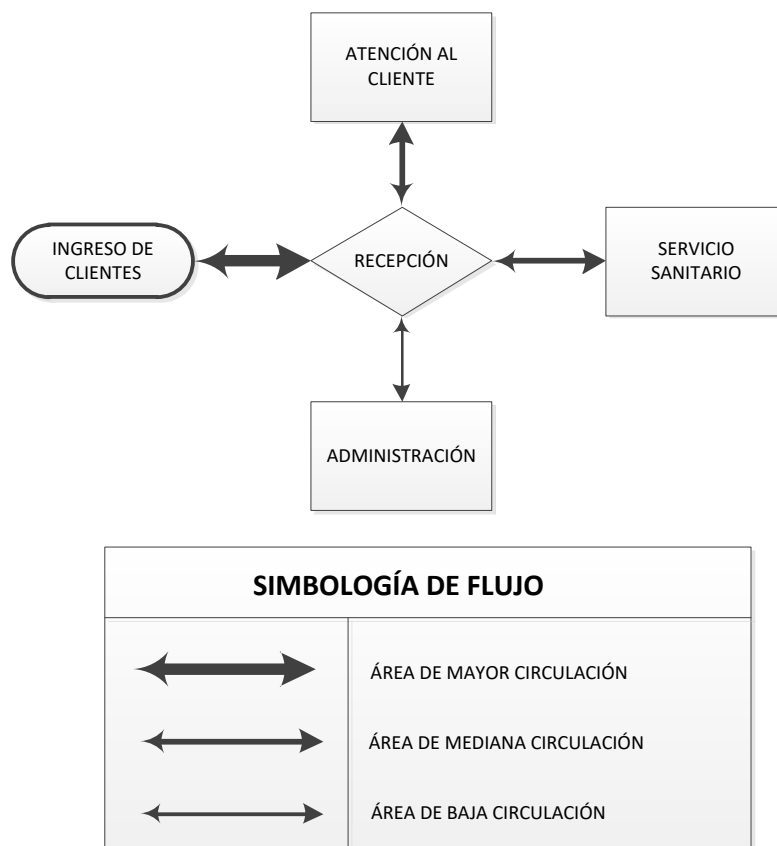
14. Establecer turnos para descanso e ingerir alimentos que sea no menor a 20 minutos o los tiempos establecidos internos. El lugar deberá cumplir con todos los protocolos de seguridad e higiene establecidos por el Ministerio de Salud.
15. Establecer un plan interno de acción inmediata al presentarse una situación de posible contagio, o exposición al virus, el cual deberá contener procedimiento de: manejo de información, personas responsables y pasos a seguir, el cual deberá socializar también con los proveedores de la cadena de servicios, conforme a las recomendaciones emitidas por las autoridades locales y nacionales de salud pública, con el objetivo de prevenir, gestionar eficazmente los casos y mitigar el impacto entre turistas y personal. **Obligatorio**
16. Restricción de reuniones de grupos mayores de cinco personas, asegurar el distanciamiento físico de al menos 1.5 metros entre cada persona. Para minimizar las reuniones presenciales se recomienda el uso de videoconferencia, conferencia virtual (audio).
17. Garantizar la existencia de recipientes adecuados para la disposición de desechos sólidos, así como la recolección y extracción de estos.
18. No utilizar sistemas de aspersion de sustancias químicas (cabinas, túneles o cualquier otro dispositivo similar) sobre las personas, para la prevención del COVID-19 u otro tipo de enfermedades según circular VIGEPi No. 14-2020/ Guatemala 16 de abril de 2020.
19. Reducir a un 50% la cantidad de vehículos en los estacionamientos, estableciendo un distanciamiento adecuado.
20. Crear alianzas estratégicas con proveedores que cumplan con protocolos de prevención relacionados directamente con el COVID-19, supervisarlos periódicamente.

	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020


RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE CLIENTES

Las Agencias de viajes cuentan áreas para la atención a clientes de forma presencial, para realizar las gestiones administrativas correspondientes a la contratación de tours o viajes a los diferentes atractivos turísticos del país.

El siguiente diagrama representa la movilización (flujos) de los clientes dentro de las Agencias de viajes, en donde el grosor de las flechas refiere al nivel de presencia y contacto con el personal y las instalaciones de la Agencia.




Las Agencias de viajes atienden a personas interesadas en la contratación de tours o viajes a los diferentes atractivos turísticos del país, para lo cual contemplan regularmente un área de recepción y espera (sala) en donde se tiene la mayor presencia, en los lugares de atención y servicio sanitario

	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

(cuando aplique) se tiene una mediana presencia, y eventualmente el personal gerencial o administrativo atiende en casos especiales. En estas áreas es necesario enfocar la implementación de los siguientes aspectos:

Requisitos generales:

- Definir el aforo máximo de la recepción de la agencia de viajes estableciendo las medidas necesarias que permitan mantener el distanciamiento físico de un metro y medio entre cada persona. Si no puede mantenerse la distancia entre los empleados y clientes, se recomienda la instalación de barreras físicas protectoras (vidrio, vinílico, etc.) que aseguren la protección del personal de recepción. Si tampoco se dispone de estos materiales, el personal debe usar protector facial.
- Contar con personal por turno para la atención directa a clientes acorde a la capacidad de las instalaciones, considerando las medidas de distanciamiento físico y social que permita la prestación de servicios de forma segura.
- Disponer de dispensadores de alcohol desinfectante al 70%, toallas desechables y contenedores de residuos con tapa de apertura de pedal a la vista del cliente.
- Evitar adornos y elementos como por ejemplo folletería, lapiceros fijos, entre otros, sobre los mostradores que puedan manipular los clientes.
- En la entrada de las instalaciones, deberán estar disponibles campañas informativas y de prevención en diferentes idiomas, estas deberán contener la información emitida por la autoridad de salud pública preferiblemente en presentaciones que no sean manipuladas por el cliente (pantallas informativas, rótulos). **(Ver anexo No. 5)**
- Disponer de un directorio telefónico de los centros de salud, hospitales privados y nacionales, así como teléfonos de emergencia para solicitar asistencia o información sanitaria ante cualquier eventualidad y colocarlos en un área visible para todos. **(Ver anexo No. 6)**
- Mantener las puertas y ventanas abiertas para garantizar la circulación del aire.


	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

Requisitos específicos:

- El personal debe estar identificado y contar con el equipo de protección personal (mascarilla, guantes desechables protector facial, según el riesgo al que está expuesto).
- Solicitar la desinfección de suela de calzado a los clientes antes de ingresar a las instalaciones con una dilución de cloro al 0.1% (20 ml de cloro por 1 litro de agua).

IMPORTANTE: Se deberá definir una frecuencia de cambio de la solución, en base al tránsito de personas. Mínimo dos veces al día.

- Atender a las personas una a la vez con un distanciamiento de 1.5 metros entre cada persona.
- Toma de temperatura a las personas que ingresan y salen de las instalaciones por medio de un termómetro infrarrojo, de detectar personas con temperatura mayor o igual a 38°C no deben permanecer dentro de las instalaciones, debiendo ser referido a un servicio de salud.
- Solicitar a los clientes que ingresen a las instalaciones el uso obligatorio de mascarillas y permanecer con ella durante el tiempo de su estadía.
- El colaborador debe aplicarse alcohol en gel previo y posterior a intercambiar objetos con el cliente como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, lapiceros, etc.
- Informar las disposiciones en los puntos de entrada del país (aeropuertos, puertos y pasos fronterizos terrestres) según los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social -MSPAS-.
- Proporcionar a los viajeros información para reducir el riesgo general de infecciones respiratorias agudas y las medidas de prevención del país y de la cadena turística: transporte, hoteles, restaurantes, atractivos turísticos y actividades a realizar.
- Al realizar la contratación del tour o viaje, el personal debe brindarle al cliente una breve inducción en la cual le indique las

	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

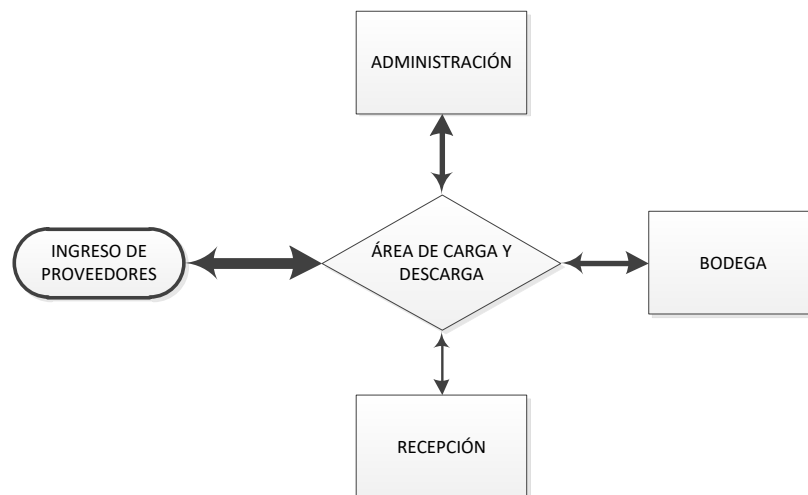
recomendaciones y protocolos a seguir durante el tour o viaje para su seguridad.


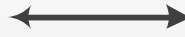
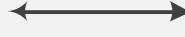
- Informar al cliente sobre las medidas de prevención que la agencia de viajes y los proveedores está implementando.
- Ofrecer servicios de tours o viajes a grupos para un máximo de 10 personas durante la crisis por el COVID-19 para la prevención del mismo.
- Llevar una bitácora con los registros de la procedencia de los clientes que han contratado los tours o viajes como medidas de prevención.
- Limpiar y desinfectar los mostradores antes de empezar actividades, luego de recibir a un cliente y al finalizar actividades, así como todos los elementos que se utilizaron.
- Limpiar y desinfectar luego de recibir a un cliente el equipo de cobro y de cómputo.
- Limpiar y desinfectar el teléfono con desinfectantes con 70% alcohol como mínimo después de cada uso.
- Limpiar y desinfectar los paquetes que entran a las instalaciones.
- Limpiar y desinfectar al menos cada hora según tráfico de personas el piso de la entrada de las instalaciones y las superficies de contacto como manijas de las puertas, pasamanos, etc.

ARTICULACIÓN CON PROVEEDORES

En las Agencias de viajes como toda empresa, necesita contar con diversos insumos y servicios para cumplir con la función y objetivos. Acorde a las instalaciones que utilizan las Agencias de viaje, se acoplará el área para atender a los proveedores, que regularmente cuentan con un acceso directo con el personal administrativo que recibe y resguarda los insumos, o bien, dirige a las personas que prestan diversos servicios para el buen estado y funcionamiento de la empresa.

El siguiente diagrama representa la movilización (flujos) del personal de empresas proveedoras dentro de las Agencias de viajes, en donde el grosor de las flechas refiere al nivel de presencia y contacto con el personal y las instalaciones de la Agencia.




SIMBOLOGÍA DE FLUJO	
	ÁREA DE MAYOR CIRCULACIÓN
	ÁREA DE MEDIANA CIRCULACIÓN
	ÁREA DE BAJA CIRCULACIÓN

Los proveedores regularmente ingresan por un acceso secundario a las Agencias de viajes, en donde hacen entrega de los insumos o productos (carga y descarga), el personal administrativo de la Agencia hará los registros y controles que le correspondan de los insumos y productos, en tanto hará el direccionamiento del personal que brindará algún servicio contratado. Los insumos se trasladan a un área de bodega. Eventualmente, los proveedores utilizarán el área de recepción en la entrega o recibimiento de documentos.

Los proveedores de insumos y servicios deben seguir sistemas seguros de trabajo y también contar con sistemas para prevenir la propagación de COVID-19, por lo que se requiere de las Agencias atender lo siguiente:

1. Definir los criterios mínimos de los proveedores con los que se ha establecido una relación comercial, con base a un instrumento de

	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

selección y evaluación especialmente de los criterios de higiene y desinfección que utilizan.

IMPORTANTE: Leer Guías de actuación de servicios turísticos del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- ante el COVID-19

2. Realizar una inspección inicial del servicio; posterior a ello se deberá realizar un programa de seguimiento y monitoreo de servicio y dejar registro de ello.
3. Contar con un listado de proveedores con evidencia que cumplen las medidas de prevención contra el contagio de COVID-19 para garantizar que los servicios sean seguros y libres de contaminación.
(Ver anexo No. 7)


VII. PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

El personal administrativo y gerencial de las Agencias de viajes, con la información analizada de sus instalaciones, visualizando la movilización de sus clientes y colaboradores, tendrán la identificación de los entornos con elevado tránsito de personas y lugares de convivencia estrecha (especialmente en horas identificadas de mayor demanda, en la hora de almuerzo, ingreso y egreso) podrían ser puntos donde de manera más fácil se declare la presencia o transmisión de casos del virus COVID-19, por lo cual se debe aumentar las medidas de limpieza.

Los procesos de limpieza deben anteceder siempre a los de desinfección, ya que facilitan la acción de los germicidas. El objetivo principal de la limpieza es reducir el número de microorganismos del medio, para evitar su difusión.

El personal encargado de la limpieza y desinfección debe tener un conocimiento adecuado tanto de los procesos como de la necesidad de brindar seguridad y máxima eficiencia.

Los procedimientos básicos en las labores de limpieza y desinfección son: lavar, trapear, sacudir, desinfectar los baños, las superficies y muebles, y la limpieza y desinfección de los fluidos biológicos.


	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

Normas generales de limpieza y desinfección

1. No tocar con los mismos guantes que utilizará para la limpieza y desinfección dentro de los ambientes: cerraduras, teléfonos, puertas en áreas públicas ya que esto aumenta el riesgo de contaminación de las superficies.
2. Ubicar los equipos de limpieza y desinfección rotulados por área en un lugar exclusivo de almacenamiento: limpios, desinfectados y escurridos.
3. Utilizar el equipo de protección personal como medida de prevención, luego deseche los de un solo uso. Continúe con el procedimiento sobre como remover el mismo.
4. Utilizar los jabones y desinfectantes idóneos para cada superficie o área y asegurarse de leer los criterios o fichas de seguridad de cada uno. De preferencia utilizar productos registrados ante la Agencia de Protección Ambiental (EPA).
5. No realizar métodos secos como plumeros, escobas ya que se aumenta la dispersión de polvo y partículas portadoras de gérmenes en el medio ambiente.
6. Colocar señales de advertencia en aquellos lugares donde se esté realizando la limpieza.

Características que debe cumplir el personal del área de limpieza

- Higiene personal (baño diario).
- Las damas cabello recogido sin joyas, pulseras o anillos, uñas cortas y limpias (sin esmalte).
- Caballeros cabello corto, sin barba y uñas cortas.
- Uniforme limpio y completo todos los días.

	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

- Antes del inicio de sus labores lavarse las manos, al término de un procedimiento, al retirarse los guantes, antes de tomar sus alimentos y después de ir al baño o ante cualquier acción que lo amerite.
- Utilizar el equipo de protección personal (mascarilla, guantes, calzado adecuado)

IMPORTANTE

Los elementos de protección personal son de uso individual.

Las medidas de precauciones son bidireccionales: quiere decir que protegen tanto al personal de limpieza como a los clientes.


Realizar una adecuada higiene de manos inmediatamente después de quitarse cualquier equipo de protección personal

Clasificación de áreas y superficies para limpieza y desinfección

Al contar con el análisis de la circulación y permanencia de clientes y proveedores, se tiene la identificación de:

- **Áreas críticas**

Son los ambientes o superficies donde existe riesgo aumentado de transmisión de infecciones, ya que están en alto contacto con el cliente, Ejemplo: Manecillas, mostradores, pasamanos, sillas, sillones, paredes laterales, interruptores, grifos, inodoro, etc.

	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

- **Áreas semicríticas**


Son los ambientes o superficies de contacto mínimo con el cliente, por ejemplo: pisos, paredes, techos, ventanas.

- **Áreas no-críticas**

Son todas las demás áreas o superficies de las Agencias de viaje no relacionados con el contacto directo con los clientes por ejemplo: cocina (cuando aplique), garita, contabilidad, bodega. Para los proveedores dependerá el insumo o servicio al que se contrate (instalación, reparación, remozamiento, etc.).

PRODUCTOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Productos de limpieza/ desinfección	Indicaciones de uso	Modo de usar
Agua Agua y jabón o detergente agua	Limpieza para la remoción de suciedad	Técnico de barrido húmedo Friccionar el jabón o detergente sobre la superficie Enjaguar y secar
Alcohol 70% al 90%	Desinfección de equipamientos y superficie	Luego de la limpieza, fricción, enjaguar y secar
Amonio Cuaternario	Desinfección de equipamientos y superficie no críticas	Luego de la limpieza, fricción, enjaguar y secar
Compuestos liberadores de cloro activo	Desinfección de superficies no metálicas	Luego de la limpieza, fricción, enjaguar y secar

	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

	y superficies con materia orgánica	
Oxidantes (peróxido de hidrógeno)	Desinfección de superficies	Luego de la limpieza, fricción, enjuagar y secar
Peroxomonosulfato de potasio estabilizado	Limpia y desinfecta en un solo paso	Luego de la limpieza, fricción, enjuagar y secar

(Ver Anexo No. 8)

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN EN ÁREAS PÚBLICAS


- **Sanitarios**

Estos sitios son lugares de riesgo en muchos factores, el contagio de la enfermedad del COVID-19 es tan solo una de ellas, la correcta limpieza de esta área usando la protección debida puede generar una mayor confianza de los clientes pues es siempre considerado un punto crítico. Por ello se debe:

1. Revisar diariamente el funcionamiento y la limpieza de los servicios sanitarios y grifos.
2. Revisar diariamente el funcionamiento y abastecimiento de los dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable entre otros y dejar registros.

- **Sala de espera**

Se debe realizar una adecuada limpieza al menos una vez en cada turno, debido al contacto con los clientes.

	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

- **Oficinas o áreas de atención al público.**

Realizar limpieza y desinfección a primera hora de la mañana, cada vez que se reciba a un cliente y al finalizar el turno. En estos lugares se requiere de un ambiente agradable limpio y desinfectado, puesto que en estos espacios también se proyecta la imagen de la empresa.

Se deben limpiar y desinfectar según se requiera los muebles, los cuadros, puertas, sillas, ventanas, etc. Descartar bolsas con desechos en los recipientes ubicados en los depósitos y trapear el piso.

- **Pisos:**

Realizar limpieza de pisos utilizando la técnica de dos baldes siguiendo el procedimiento en el siguiente orden: barrido húmedo, enjabonado, enjuague, secado y colocación de desinfectante. Recuerde señalar las áreas para evitar accidentes.


- **Perillas de puertas:**

Las perillas de las puertas son áreas críticas debido a manipulación constante con los clientes y foco de contagio del COVID-19. Se debe limpiar y desinfectar con producto adecuados según el material de elaboración.

Manejo de desechos sólidos y orgánicos

La gestión de los residuos debe continuar realizándose del modo habitual, respetando los protocolos de separación de residuos.


1. Se recomienda que los pañuelos desechables que se empleen para el secado de manos sean desechados en papeleras o contenedores protegidos con tapa y de ser posible, de aluminio y accionados por pedal.

	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

2. Al momento de desechar mascarillas, guantes y toallas húmedas, estos deben ser inmediatamente depositados en los recipientes de desechos sólidos ubicados en los servicios sanitarios donde se deposita el papel higiénico, toallas húmedas, pañales y otros tipos de desechos sanitarios
3. Colocar una bolsa plástica dentro del recipiente de la basura y mantener fuera del alcance de niños, animales, etc. El bote o recipiente debe ser lavado con desinfectante diariamente al momento del cambio de la bolsa.
4. Para retirar la bolsa, se recomienda que ésta sea cerrada e identificada adecuadamente (bolsa en la que se identifique a simple vista el desecho o rotularla como: "desechos sanitarios"), disponerla inmediatamente en el contenedor general.
5. De ser posible, mantener las bolsas de desechos sanitarios no más de 72 horas y desinfectar las mismas.
6. Después de cada proceso, lavarse las manos durante 40 a 60 segundos como mínimo con jabón y agua.


Consideraciones generales

- Está prohibido el traspaso residuos de una bolsa a otra.
- Recoger bolsas/ recipientes de residuos de los recipientes cuando el 80% de su capacidad esté llena o siempre que sea necesario, evitando el desborde o trasborde. En dicho caso, se debe establecer una frecuencia de recolección, de acuerdo con el volumen generado en cada área.
- Transportar los residuos manteniendo la tapa cerrada sin que haya desborde.
- Las bolsas no deben tener contacto con el cuerpo del personal.

	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

VII. GLOSARIO

- **Agencia de viajes:** empresa asociada al turismo, su negocio es la intermediación, organización y realización de proyectos, planes e itinerarios, elaboración y venta de productos turísticos entre sus clientes y determinados proveedores de viajes, como por ejemplo transportistas (aerolíneas, cruceros), servicio de alojamiento (hoteles), con el objetivo de poner los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes deseen y puedan utilizarlos.
- **COVID-19:** enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2.
- **Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social -MSPAS-:** Ente rector de la salud en Guatemala.
- **Cliente:** Es el viajero, quien utiliza los servicios de una Agencia de viajes para la compra de servicios.
- **Colaboradores:** empleados de la Agencia de viajes.
- **Proveedores:** empresas que prestan servicios a la Agencia de viajes para su correcto funcionamiento.
- **Prevención:** en salud implica trabajar en la modificación de hábitos o conductas que contribuyen a estar sano, además de la detección precoz de enfermedades.
- **Sanitización:** es el proceso por el cual se realiza una reducción sustancial del contenido microbiano, hasta un nivel de seguridad, sin que se llegue a la desaparición completa de microorganismos patógenos, sin producir algún tipo de infección.
- **Operadoras de turismo:** empresa que ofrece productos o servicios turísticos, generalmente contratados por la misma empresa, e integrados por más de uno de los siguientes ítems: transporte, alojamiento, traslados, excursiones, etc.

 <p>INGUAT Instituto Guatemalteco de Turismo</p>	<p>Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19</p>	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

IX. ANEXOS

Anexo No. 1. Síntomas coronavirus



**GOBIERNO de
GUATEMALA**
DR. ALEJANDRO GIAMMATTEI

MINISTERIO DE
SALUD PÚBLICA
Y ASISTENCIA
SOCIAL

CORONAVIRUS
COVID-19
CONÓCELO | PREPÁRATE | ACTÚA

Síntomas



Fiebre alta



Tos



Dolor de Garganta



Dolor de Cabeza

Formas de Contagio



Por toser o estornudar



Tocar objetos o superficies contaminados



Compartir cubiertos

Prevención



Lavarse las manos con frecuencia



Al viajar usar una mascarilla



No taparse con las manos al toser o estornudar



Página | 25

Anexo No. 2. Lavado y desinfectado de manos

¿Cómo lavarse las manos?

⌚ Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



0 Mójese las manos con agua;

1 Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;

2 Frótese las palmas de las manos entre sí;

3 Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;

4 Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;

5 Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;

6 Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;

7 Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;

8 Enjuáguese las manos con agua;

9 Séquese con una toalla desechable;

10 Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;

11 Sus manos son seguras.

Organización Mundial de la Salud | Seguridad del Paciente | SAVE LIVES Clean Your Hands

Fuente: Organización Mundial de la Salud

¿Cómo desinfectarse las manos?

¡Desinfecte las manos por higiene! Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias

⌚ Duración de todo el procedimiento: 20-30 segundos



1a Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies;

1b Frótese las palmas de las manos entre sí;

2 Frótese las palmas de las manos entre sí;

3 Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;

4 Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;

5 Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;

6 Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;

7 Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;

8 Una vez secas, sus manos son seguras.

Organización Mundial de la Salud | Seguridad del Paciente | SAVE LIVES Clean Your Hands

Fuente: Organización Mundial de la Salud



Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19


Código: UC-GAAV

Edición No. 01

**Fecha de emisión:
mayo 2020**

Anexo No. 3. Ejemplo de Bitácora

Bitácora COVID-19		
Fecha	Suceso	Comentarios

	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020




Anexo No. 4. Ejemplo de control de bodega general

Logotipo	Listado de control			
----------	--------------------	--	--	--



Número o código	Descripción (Maquinaria, equipo, insumo, producto, proveedor, entre otros y a conveniencia)	Consideraciones (Detalles específicos de uso o políticas aplicables)	Fecha de ingreso	Observaciones

Anexo No. 5. Campañas informativas




¿Quiénes están en mayor riesgo de enfermarse gravemente?

-  **Adultos mayores de 60 años**
-  **Personas con enfermedades preexistentes como diabetes o cardiopatías.**
-  **Hasta el momento, no hay vacuna ni tratamiento específico, solo tratamientos de los síntomas. Los casos graves pueden necesitar oxígeno suplementario y ventilación mecánica.**



¿Cómo se transmite?


-  **Por contacto personal cercano con una persona infectada o a través de personas infectadas al toser o estornudar.**
-  **Al tocar objetos o superficies contaminadas y luego tocarse la boca, la nariz o los ojos.**

PREPÁRATE

-  **Infórmate a través de las páginas oficiales del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.**
-  **Lávate las manos frecuentemente con agua y jabón o usa un gel a base de alcohol.**
-  **Cúbrete la boca con el antebrazo cuando tosas o estornudes o con un pañuelo desechable, luego tíralo a la basura y límpiate las manos.**

ACTÚA

-  **Evita compartir vasos, platos u otros artículos de uso personal. Limpia y desinfecta los objetos y las superficies que se tocan con frecuencia.**
-  **Si has viajado a áreas donde circula el virus o has estado en contacto cercano con alguien que lo tiene y presenta fiebre, tos o dificultad para respirar, busca atención médica de inmediato. No te automediques.**


 <p>INGUAT Instituto Guatemalteco de Turismo</p>	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

Anexo No. 6. Directorio de emergencia

Dudas COVID-19 1517
1540

Asistencia al Turista 1500

DIACO 1544



Ministerio Público 1518
1572

Ministerio de Trabajo y Prevención Social 1511

Asociación Psiquiátrica Guatemalteca 2331-
5395

Bomberos Voluntarios 122

Guatemala


Corazón del Mundo Maya

Policía Nacional Civil 110
120

Cruz roja Guatemalteca 125

Bomberos Municipales 123

Bomberos Municipales Departamentales 1554




CONRED 1566


PMT Ciudad de Guatemala 1551

PROVIAL 1520

EEGSA 2277-
7000

#JuntosSaldremosAdelante




 Instituto Guatemalteco de Turismo	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

Anexo No. 7. Ejemplo de listado de proveedores

Proveedores


No.	Nombre	Dirección	Teléfono

Observaciones:	
----------------	--

	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020


Anexo No. 8. Algunos métodos utilizados para la desinfección

Métodos utilizados para la desinfección					
Nombre	ALCOHOL	Compuestos liberadores de cloro activo INORGANICOS	Compuestos liberadores de cloro activo ORGANICOS	Compuestos de amonio cuaternario	Monopersulfato de potasio
Descripción	Los alcoholes etílico e isopropílico son los principales desinfectantes pudiendo ser aplicado en superficies o artículos por medio de fricción	Los compuestos más utilizados son: Hipoclorito de sodio, de calcio y de litio.	Los ácidos dicloroisocianurato (DCCA) y tricloroisocianurato (TCCA) son ejemplos de compuestos de este grupo.	Algunos de los compuestos más utilizados son los cloruros de alquildimetilbenzilamonio y cloruros de dialquildimetiamonio.	El monopersulfato de potasio, también denominado peroximonosulfato de potasio o sencillamente monopersulfato, es un polvo blanco, granulado, ligero, ideal para aplicaciones—tales como tratamientos por shock (oxidación), en piscinas y spas, donde se requiere un oxidante fuerte e inodoro.
Características	Bactericida, virucida, fungicida y tuberculicida. No es esporicida. Fácil aplicación y acción inmediata.	Bactericida, virucida, fungicida, tuberculicida y esporicida dependiendo de la concentración que se utilice. Se presenta en forma líquida o en polvo, tiene amplio espectro y la acción es rápida y de bajo costo.	Bactericida, virucida, fungicida, tuberculicida y esporicida dependiendo de la concentración de uso. Se presenta en polvo. Más estable que el cloro inorgánico.	Bactericida, virucida (solamente contra virus lipofílicos o encapsulados) y fungicida. No presenta acción tuberculicida y virucida. Es poco corrosivo y tiene baja toxicidad.	Amplio espectro. Es activo en presencia de materia orgánica; no corrosivo para metales en periodos cortos.
Indicación	Mobiliario en general.	Desinfección de superficies fijas.	Descontaminación de superficies y ropa.	Superficies fijas, incluyendo ambiente de cocina	Desinfectante de superficies y piscinas.

	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020


Mecanismo de Acción	Desnaturalización de las proteínas que componen la pared celular de los microorganismos.	Su exacto mecanismo de acción todavía no está completamente dilucidado.	Su exacto mecanismo de acción todavía no está completamente dilucidado.	Inactivación de enzimas productoras de energía, desnaturalización de proteínas y ruptura de la membrana celular.	Su exacto mecanismo de acción todavía no está completamente dilucidado.
Desventajas	Inflamable, volátil, reseca plásticos y gomas. Produce resecamiento de la piel.	Inestable (afectado por la luz solar, temperatura >25°C y pH ácido). Inactivo en presencia de materia orgánica; corrosivo para metales; olor desagradable, puede causar irritabilidad en ojos y mucosas.	Es corrosivo para los metales. El riesgo es limitado para los instrumentos de acero inoxidable de calidad si se respetan las recomendaciones (concentración, tiempo de contacto de 20 minutos como máximo, aclarado). Para la desinfección de ropa: utilizar únicamente para algodón y lino blancos (riesgo de decoloración).	Puede ser inactivado en presencia de materia orgánica.	Reduce el conteo microbiano en 2 a 3 log ₁₀ , solamente después 50 minutos de exposición en concentración de 3%.
Concentración de uso	70% a 90% en solución de agua volumen/volumen.	Para desinfección total 20% a 100%	1,9% a 6,0%, con tiempo de acción de acuerdo a lo recomendado por el fabricante.	Existen varias formulaciones de acuerdo con el fabricante.	1%. El color del producto disminuye a medida que disminuye la concentración

Adicional consultar los productos registrados ante la Agencia de Protección ambiental (EPA).

	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

X. Fuentes:

1. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala
<https://www.mspas.gob.gt/index.php/noticias/covid-19/coronavirus-2019-ncov>
2. Guía práctica para el manejo de residuos y desechos sólidos comunes ante la pandemia covid-19
<http://www.marn.gob.gt/Multimedios/16647.pdf>
3. Protocolo de actuación para minimizar la transmisión de covid-19 en el sector turismo. Chile
<https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2020/03/7-PROTOCOLOCO-CORONAVIRUS-1.pdf>
4. Infection prevention and control during health care when COVID-19 is suspected: interim guidance. Geneva: World Health Organization;2020
[https://www.who.int/publications-detail/infection-prevention-and-control-during-health-care-when-novel-coronavirus-\(ncov\)-infection-is-suspected-20200125](https://www.who.int/publications-detail/infection-prevention-and-control-during-health-care-when-novel-coronavirus-(ncov)-infection-is-suspected-20200125).
5. Global surveillance for COVID-19 caused by human infection with COVID-19 virus : interim guidance. Geneva: World Health Organization; 2020
<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/surveillance-and-case-definitions>.
6. Considerations for quarantine of individuals in the context of containment for coronavirus disease (COVID-19): interim guidance. Geneva: World Health Organization;2020
[https://www.who.int/publications-detail/considerations-for-quarantine-of-individuals-in-the-context-of-containment-for-coronavirus-disease-\(covid-19\)](https://www.who.int/publications-detail/considerations-for-quarantine-of-individuals-in-the-context-of-containment-for-coronavirus-disease-(covid-19)).
7. Atención en el domicilio a pacientes presuntamente infectados por el nuevo coronavirus (COVID-19) que presentan síntomas leves, y gestión de sus contactos.

	Guía de actuación para agencias de viajes ante el COVID-19	Código: UC-GAAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331397/WHO-nCov-IPC-HomeCare-2020.2-spa.pdf>

8. INFORMACIÓN OFICIAL. Enfermedad por Coronavirus.Who.int
<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>
9. Plan Institucional de preparación y respuesta ante COVID-19
<https://www.igssgt.org/wp-content/uploads/2020/03/Plan-institucional-de-preparacion-y-respuesta-rapida-ante-el-coronavirus-COVID-19-IGSS.pdf>
10. Manual de limpieza y desinfección hospitalaria. Comité de infecciones intrahospitalarias
file:///C:/Users/rober/Documents/manual%20de%20sanitizacion.pdf
11. Manejo clínico del COVID-19: atención hospitalaria
https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCovChina/documentos/Protocolo_manejo_clinico_ah_COVID-19.pdf
12. Medidas higiénicas para la prevención del contagio del COVID-19
mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Medidas_higienicas_COVID-19.pdf
13. Guía para la limpieza y desinfección de ambientes Covid-19, IGSS
<https://www.igssgt.org/guia-para-la-limpieza-y-desinfeccion-de-ambientes-covid-19/>
14. Manual de tour operadoras del Sello Q
<http://selloq.inguat.gob.gt/index.php/es/publicaciones/descargas/manuales-de-calidad>
15. Definiciones de Agencias de Viaje.
<https://www.zitlalimtours/project-definition>
16. Monografía de Graduación: El rol del profesional en Turismo en las Agencias de viajes.
Cecilia Slemenon Rojo. Universidad Nacional Mar del Plata.