

GUIA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA PREVENCIÓN DEL COVID-19 Y OTRAS INFECCIONES PARA AGENCIAS DE VIAJES Y MAYORISTAS

Unidad de Competitividad
Departamento de Fomento Turístico
Dirección de Desarrollo del Producto Turístico

7.^a avenida 1-17 zona 4, Centro Cívico, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2290-2800

www.inguat.gob.gt

Siganos en:



@inguat




@inguatprensa



@inguat.gob



comunicacioninguat

	Guía de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

INDICE

CONTENIDO

I. Introducción.....	1
II. Justificación.....	1
III. Objetivos	2
IV. Generalidades	3
V. Orientaciones para agencias de viaje ante el covid-19	5
VI. Medidas Generales de prevención	5
VII. Medidas específicas de prevención	8
VIII. Programa de limpieza y desinfección	17
IX. ¿Cómo manejar casos de COVID-19?.....	23
X. Glosario.....	24
XI. Anexos	25
XII. Documentos y páginas web de referencia	33

	Guía de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		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 y otras infecciones, 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 y dar seguimiento a los trabajadores, proveedores 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 presente documento se encuentra susceptible a adaptaciones según sea requerido.

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 Pública y Asistencia Social -MSPAS- establece medidas de prevención y desinfección para reducir la propagación de casos de COVID-19 en los servicios de las agencias de viajes, al cual se

	Guía de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

le irán incorporando nuevas informaciones, recomendaciones o instrucciones según la propagación del virus y disposiciones gubernamentales.

III. OBJETIVOS

General

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

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 trabajador.

	Guía de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		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 Agencias 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 buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		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 buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020


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

Comunicación a los trabajadores

- 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.

VI. MEDIDAS GENERALES DE PREVENCIÓN

1. Las 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 deben 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. Las personas que han interactuado directamente o por medio de terceras personas con alguien que haya sido diagnosticado con COVID-19 o enviado a cuarentena, deben evitar el contacto con otros trabajadores y clientes.
3. Personas que se encuentren dentro de los grupos de atención prioritaria y factores de riesgo; como adultos mayores de 60 años que

	Guía de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

presenten enfermedades como (diabetes, hipertensión arterial, VIH, entre otros) y mujeres en estado de gestación, mientras dure la presente emergencia generada por la epidemia deberán ser resguardadas con prioridad incrementando las medidas sanitarias para minimizar el riesgo de contagio.

Prevención

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, nariz y boca incluso cuando el personal que realice actividades de limpieza utilice o se retire los guantes, 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 adecuado según áreas y actividades.
5. Evitar utilizar equipos y dispositivos de otros trabajadores
6. Mantener las reglas de higiene de forma constante y permanente, dentro y fuera del ambiente laboral.

Distanciamiento físico

1. Saludar sin contacto físico (Darse la mano, darse abrazos, besos) con ninguna persona.
2. Evitar el contacto estrecho entre trabajadores, proveedores y clientes.
3. Mantener una distancia interpersonal como mínimo de 1.5 metros.
4. Evitar actividades que impliquen aglomeración de personas.

	Guía de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

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. Dentro de las buenas prácticas de higiene personal, se recomienda que:
 - Las damas mantengan el cabello recogido y eviten el uso de joyas, así como mantengan 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.
 - Los caballeros utilicen el cabello y uñas cortas.
 - Se fomenten hábitos de higiene personal dentro de los trabajadores.
 - El uniforme sea apropiado de acuerdo a las actividades que realice cada trabajador.


	Guía de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

VII. MEDIDAS ESPECÍFICAS DE PREVENCIÓN


Requisitos para la gestión del riesgo

La administración debe asumir el compromiso de velar por la gestión, implementación de procesos y seguimiento de buenas prácticas de higiene y medidas internas para reducir los riesgos de contagio por COVID-19, tanto para los clientes, proveedores como para los trabajadores, por lo que debe:

1. Cumplir con las directrices sanitarias para la prevención y control de brotes de SARS COV-2 en los centros de trabajo según Acuerdo Gubernativo 79-2020 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Guatemala. C.A.
2. Asegurar que, durante la prestación del servicio, se utilice las medidas y porcentaje de ocupación establecido según el Sistema y Tablero de Alerta Sanitaria que informan las decisiones para la desescalada, escalada, sus prórrogas y adiciones.
3. Colocar un método de desinfección de suela de calzado para el personal, clientes y proveedores antes de ingresar a las instalaciones, para evitar la transportación del virus.
4. Contar con un registro detallado del personal de trabajo, dirección de domicilio, con quiénes vive y sus respectivos números de teléfono.
5. Informar semanalmente al trabajador sobre la prevención ante el contagio de COVID-19 y otras infecciones, las recomendaciones generales y lugares a remitir posibles casos conforme a las actualizaciones emitidas por las autoridades locales y nacionales de salud pública.

	Guía de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

6. Nombrar un comité de protocolo o una persona encargada de llevar el control diario en una bitácora de la temperatura de las personas al ingresar. Al 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. **(Ver anexo No. 3)**. así como cumplir con todo lo establecido en el AG-79-2020.
7. Crear campaña publicitaria con información (banners, afiches, trífolios y 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.
8. Capacitar a los trabajadores sobre la colocación y uso del equipo de protección personal, así como de la forma correcta de removerlo.
9. 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 y otras infecciones para mantener un ambiente laboral limpio y seguro.
10. El patrono debe proveer periódicamente a los trabajadores equipo de protección personal adecuado en base a las actividades que realicen y productos de higiene, según el nivel de riesgo al que están expuestos.
11. Colocar dispensadores de alcohol desinfectante al 70% en puntos principales como la recepción, área de trabajadores, áreas públicas, sanitarios, ingresos a las instalaciones, los cuales pueden ser de pared, independientes o sin contacto, estos deben estar al alcance de los trabajadores, proveedores y clientes.
12. 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 obligatorio. (esto no exime el uso de la mascarilla)

	Guía de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

13. Mantener libre los ambientes de humo y tabaco.
14. Contar con abastecimiento suficiente de material de protección, como guantes, mascarillas, protector facial/ careta protectora y productos de higiene y desinfección. **(Ver anexo No. 4)**
15. Definir protocolos propios del lugar de trabajo para minimizar el riesgo de transmisión y propagación del virus COVID-19, alternando horarios del personal, si hubieran más de 4 trabajadores, con el objetivo de fomentar el distanciamiento físico.
16. 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 Pública y Asistencia Social-MSPAS-.
17. Establecer un plan interno de acción inmediata al presentarse una situación de posible contagio, o exposición al virus COVID-19, 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 trabajador.
18. Restricción de reuniones de grupos mayores de cinco personas, asegurar el distanciamiento físico como mínimo de 1.5 metros entre cada persona. Para minimizar las reuniones presenciales se recomienda el uso de videoconferencia, conferencia virtual (audio).
19. Garantizar la existencia de recipientes adecuados para la disposición de desechos sólidos, así como la recolección y extracción de estos.
20. No utilizar sistemas de aspersión de sustancias químicas (cabinas, túneles o cualquier otro dispositivo similar) sobre las personas, para la prevención del COVID-19 y otras infecciones según circular VIGEPI No. 14-2020/ Guatemala 16 de abril de 2020.
21. Seguir el protocolo recomendado en la Guía para la protección de los Derechos de las personas con Discapacidad de Guatemala frente a la crisis de COVID-19 y el Protocolo de Protección para las

	Guía de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

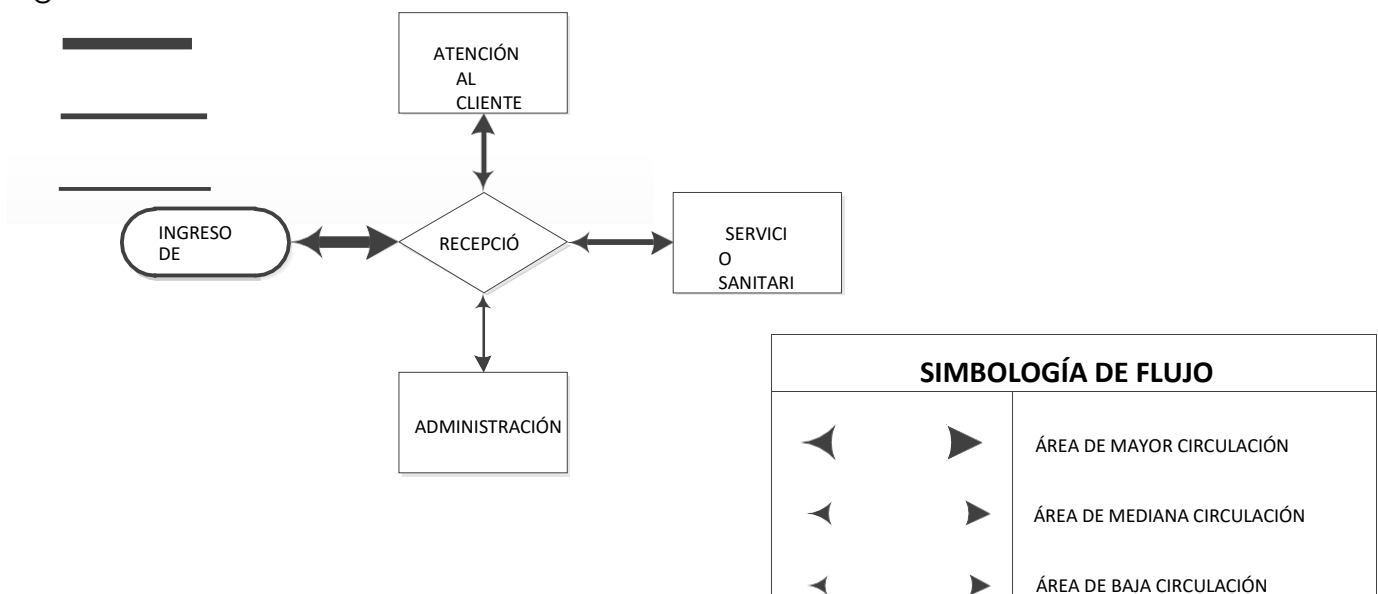
Personas con Discapacidad en la Emergencia de Salud Humanitaria emitidas por el Consejo Nacional de las Personas con Discapacidad -CONADI-.

- 22.Reducir la cantidad de vehículos en los estacionamientos, estableciendo un distanciamiento físico adecuado.
- 23.Crear alianzas estratégicas con proveedores que cumplan con protocolos de prevención relacionados directamente con el COVID-19 y otras infecciones, supervisarlos periódicamente.
- 24.Colocar señalización preventiva, informativa y de prohibición en las instalaciones

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.




	Guía de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

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 (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:

1. Definir el aforo máximo de la recepción de la agencia de viajes estableciendo las medidas necesarias que permitan mantener el distanciamiento físico como mínimo de un 1.5 mtrs entre cada persona. Si no puede mantenerse la distancia entre los trabajadores 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 según el AG-79-2020.
2. Contar con personal por turno para la atención directa a clientes acorde a la capacidad de las instalaciones, considerando las medidas de distanciamiento físico que permita la prestación de servicios de forma segura.
3. 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.
4. Fomentar el pago con tarjeta u otros medios electrónicos, evitando en la medida de lo posible, el uso de efectivo.
5. Evitar adornos y elementos como por ejemplo folletería, lapiceros fijos, entre otros, sobre los mostradores que puedan manipular los clientes.
6. 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)**
7. Disponer de un directorio telefónico de los centros de salud, hospitales privados y nacionales, así como teléfonos de emergencia para

	Guía de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

solicitar asistencia o información sanitaria ante cualquier eventualidad y colocarlos en un área visible para todos. **(Ver anexo No. 6)**


8. Mantener las puertas y ventanas abiertas para garantizar la circulación del aire.

Requisitos específicos:

1. Los trabajadores deben estar identificado y contar con el equipo de protección personal acorde a las actividades que realizan y al riesgo que está expuesto.
2. Solicitar la desinfección de suela de calzado a los clientes antes de ingresar a las instalaciones utilizando un producto adecuado.

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

3. Atender a las personas una a la vez con un distanciamiento físico como mínimo de 1.5 metros entre cada persona.
4. 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.
5. Solicitar a los clientes que ingresen a las instalaciones el uso obligatorio de mascarillas y permanecer con ella durante el tiempo de su estadía.
6. El trabajador debe aplicarse alcohol en gel previo y posterior a intercambiar objetos con el cliente como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, lapiceros, etc.
7. Informar las disposiciones en los puntos de entrada del país (aeropuertos, puertos y pasos fronterizos terrestres) según los

	Guía de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

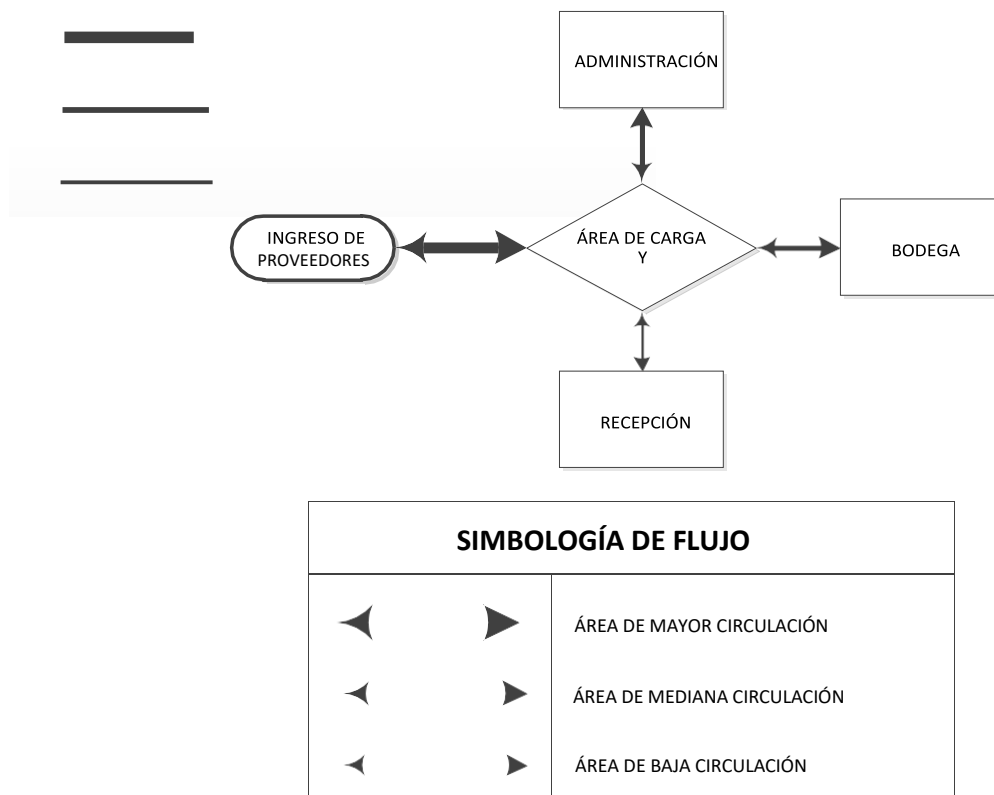
protocolos establecidos por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social -MSPAS-.

8. 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, establecimientos de hospedaje, restaurantes, atractivos turísticos, comunidades turísticas y actividades a realizar.
9. Al realizar la contratación del tour o viaje, el trabajador debe brindarle al cliente una breve inducción en la cual le indique las recomendaciones y protocolos a seguir durante el tour o viaje para su seguridad.
10. Informar al cliente sobre las medidas de prevención que la agencia de viajes y los proveedores está implementando.
11. 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.
12. Llevar una bitácora con los registros de la procedencia de los clientes que han contratado los tours o viajes como medidas de prevención.
13. 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.
14. Limpiar y desinfectar después de recibir a un cliente el equipo de cobro y de cómputo.
15. Limpiar y desinfectar el teléfono con desinfectantes con 70% alcohol como mínimo después de cada uso.
16. Limpiar y desinfectar los paquetes que entran a las instalaciones.
17. 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 Viajes, 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.



	Guía de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

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

IMPORTANTE: Leer Guías de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones del Instituto Guatemalteco de Turismo - INGUAT-

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. Verificar que los proveedores a contratar implementen medidas preventivas para evitar el contagio de COVID-19 y otras infecciones y cumplan con las medidas implementadas dentro del establecimiento.
4. Contar con un listado de proveedores con evidencia que cumplen las medidas de prevención contra el contagio de COVID-19 y otras infecciones para garantizar que los servicios sean seguros y libres de contaminación. **(Ver anexo No. 7)**

	Guía de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

VIII. 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, proveedores y trabajadores, 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 y otras infecciones, por lo cual se debe aumentar las medidas de limpieza.


Los procesos de limpieza deben anteceder siempre a los de desinfección, 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.

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 adecuado como medida de prevención, posteriormente continuar con el procedimiento sobre como remover el mismo según capacitación.

	Guía de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

4. Utilizar paños, estropajos o esponjas y bolsas codificadas por colores para evitar la contaminación cruzada.
5. 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).
6. No realizar métodos secos como plumeros, escobas ya que se aumenta la dispersión de polvo y partículas portadoras de microorganismos en el medio ambiente.
7. Colocar señales de advertencia en aquellos lugares donde se esté realizando la limpieza.

Características que debe cumplir el personal del área de limpieza

1. Higiene personal.
2. Se recomienda que las damas mantengan el cabello recogido y eviten el uso de joyas, así como mantener las uñas cortas sin esmalte y evitar las uñas acrílicas.
3. Se recomienda que los caballeros utilicen cabello corto, sin barba y uñas cortas.
4. 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.
5. Utilizar el equipo de protección personal adecuado de acuerdo a las actividades que realice.

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

	Guía de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

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.

- **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 Viajes 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.).

	Guía de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

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 Enjuagar y secar
Alcohol al 70% al 90%	Desinfección de equipamientos y superficie.	Luego de la limpieza, fricción, enjuagar y secar.
Amonio Cuaternario	Desinfección de equipamientos y superficie no críticas	Luego de la limpieza, fricción, enjuagar y secar.
Compuestos liberadores de cloro activo	Desinfección de superficies no metálicas y superficies con materia orgánica	Luego de la limpieza, fricción, enjuagar y secar.
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 y desinfección genera una mayor confianza a los clientes pues es siempre considerado un punto crítico. Por ello se debe:

	Guía de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

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 y desinfección al menos una vez en cada turno, debido al contacto con los clientes.

- **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 y otras infecciones. 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. Según Guía Práctica

	Guía de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

para el Manejo de Residuos Sólidos Comunes ante la Pandemia COVID-19 del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales -MARN-.

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.
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.
- Transportar los residuos manteniendo la tapa cerrada sin que haya desborde.
- Las bolsas no deben tener contacto con el cuerpo del personal.

	Guía de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

IX. ¿CÓMO MANEJAR LOS CASOS DE COVID-19?

1. Contactar al teléfono de emergencias o consultas **1517 o 1540** para iniciar los protocolos de atención propuestos por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social -MSPAS-.
2. Aislar al turista o trabajador del resto del grupo hasta que las autoridades sanitarias locales intervengan.
3. Recurrir de inmediato al centro médico sugerido por las autoridades.
4. Informar a los proveedores de servicios que la persona haya utilizado para que activen su protocolo interno en caso de un servicio contratado.
5. Evitar el contacto de la persona enferma con los demás turistas y el personal a cargo del tour o viaje.
6. Llevar un registro de las personas que participaron en el tour (que incluya turistas, piloto y guía) donde se encontraba la persona infectada.
7. Requerir apoyo al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social –MSPAS- para que se dé el seguimiento correspondiente a las personas que tuvieron contacto con el infectado

	Guía de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

X. 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.
- **Trabajadores:** 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.

	Guía de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

XI. ANEXOS

Anexo No. 1. Síntomas coronavirus



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



Anexo No. 2. Lavado y desinfectado de manos

¿Cómo lavarse las manos?

Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



- Mójese las manos con agua;
- Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;
- Frótese las palmas de las manos entre sí;
- Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;
- Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;
- Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;
- Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;
- Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;
- Enjuáguese las manos con agua;
- Séquese con una toalla desechable;
- Sírvase de la toalla para cerrar el grifo;
- 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

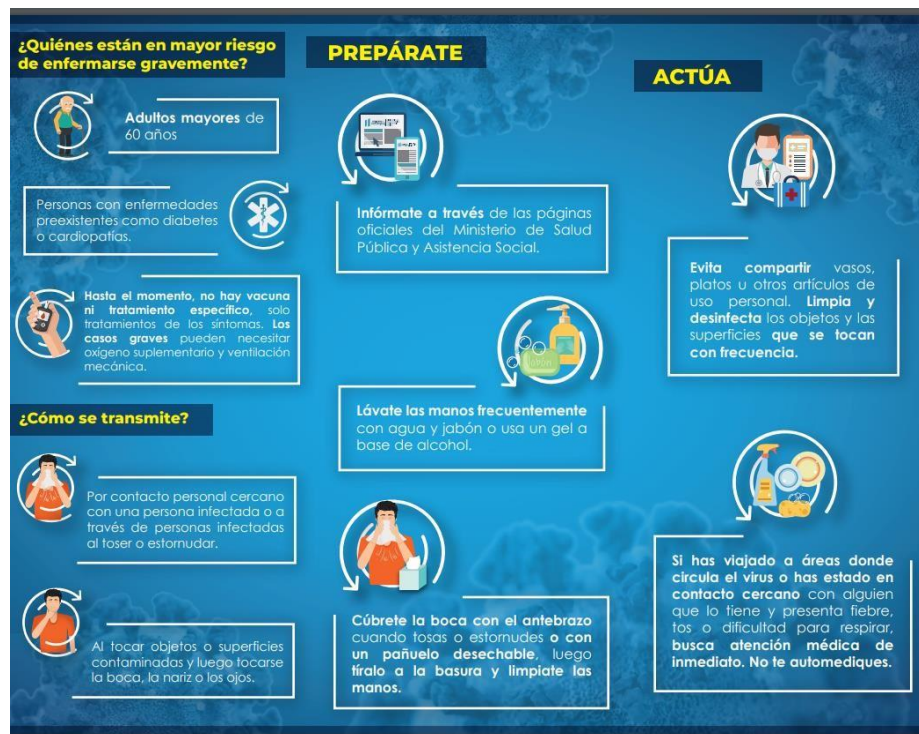
Fuente: Organización Mundial de la Salud

	Guía de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		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.

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

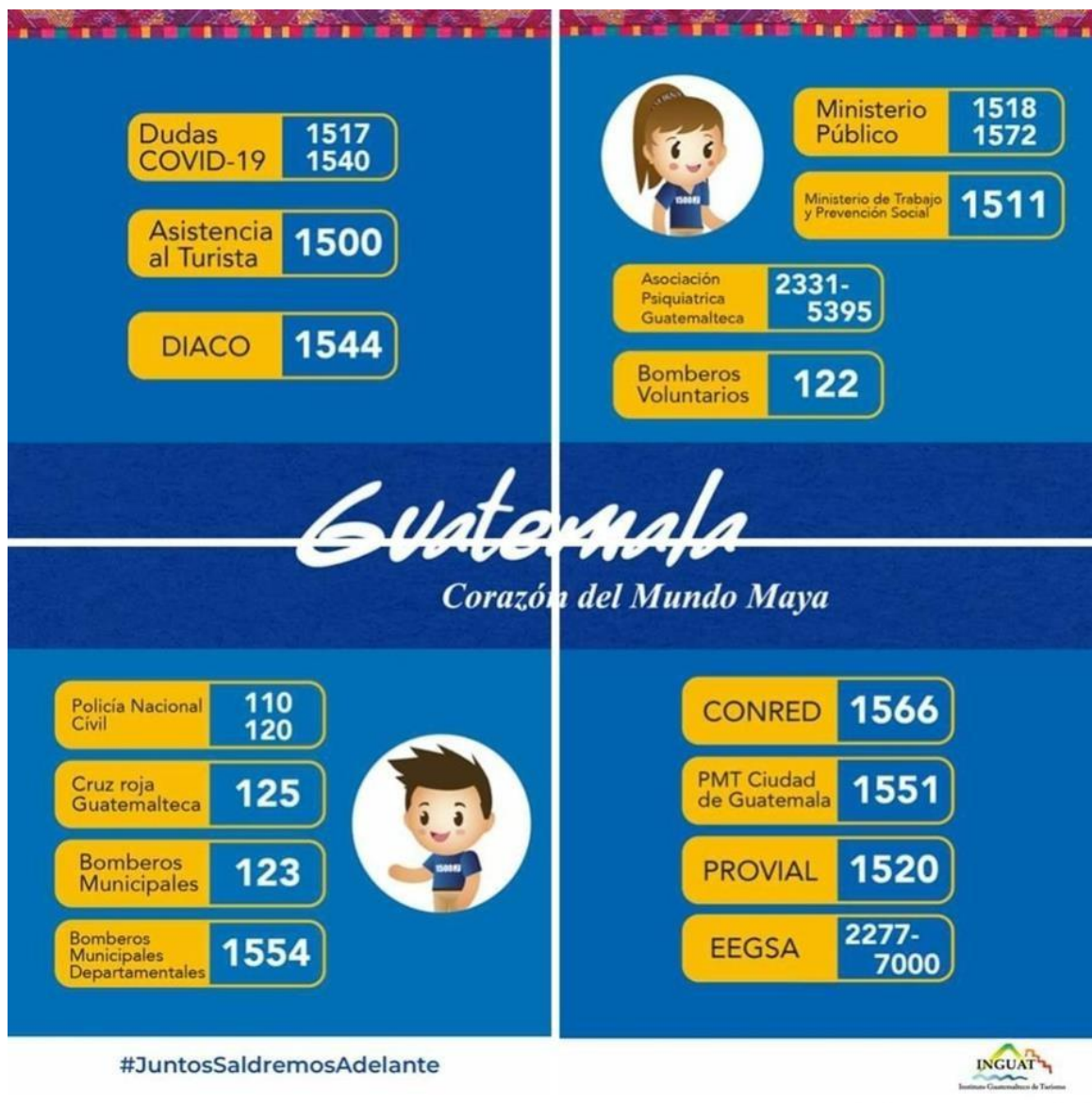
- Evita compartir vasos, platos u otros artículos de uso personal. Limpia y desinfecta los objetos y las superficies que se tocan con frecuencia.
- Si has viajado a áreas donde circula el virus o has estado en contacto cercano con alguien que lo tiene y presenta fiebre, tos o dificultad para respirar,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

¿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.

 <p>INGUAT Instituto Guatemalteco de Turismo</p>	<p>Guía de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas</p>	Código: UC-GBPCIAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020


Anexo No. 6. Directorio de emergencia



Guatemala
Corazón del Mundo Maya

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
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



	Guía de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		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, viricida, fungicida y tuberculicida. No es esporicida. Fácil aplicación y acción inmediata.	Bactericida, viricida, 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, viricida, fungicida, tuberculicida y esporicida dependiendo de la concentración de uso. Se presenta en polvo. Más estable que el cloro inorgánico.	Bactericida, viricida (solamente contra virus lipofílicos o encapsulados) y fungicida. No presenta acción tuberculicida y viricida. 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 buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		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 reseca 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 log10, 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 buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

XII. DOCUMENTOS Y PÁGINAS WEB DE REFERENCIA

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)).

	Guía de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas	Código: UC-GBPCIAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

7. Atención en el domicilio a pacientes presuntamente infectados por el nuevo coronavirus (COVID-19) que presentan síntomas leves, y gestión de sus contactos.

<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](https://www.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>

 <p>INGUAT Instituto Guatemalteco de Turismo</p>	<p>Guía de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para Agencia de Viajes y Mayoristas</p>	Código: UC-GBPCIAV
		Edición No. 01
		Fecha de emisión: mayo 2020

16. Monografía de Graduación: El rol del profesional en Turismo en las Agencias de viajes.

Cecilia Slemenzone Rojo. Universidad Nacional Mar del Plata.