

Manual de Servicios Turísticos de Bolivia



Índice.

1. **COMPRENSIÓN DE TURISMO**

I .	TIPOS Y DEFINICIONES DE TURISMO	08
II .	CÓMO RESPONDER EN CADA SITUACIÓN	16
III .	ETIQUETA TURÍSTICA	22

2. **MANUAL DE SERVICIOS POR TIPO**

I .	INFORMACIÓN TURÍSTICA	28
II .	SERVICIO DE ALOJAMIENTO	31
III .	SERVICIOS DE RESTAURANTE	34
IV .	SERVICIO DE COMPRAS	36
V .	SERVICIO DE TAXI	38

3. MANUAL DE SERVICIOS POR OBJETO

I.	COSAS EN COMÚN	44
II.	MINUSVÁLIDOS	48
III.	PERSONA CON DISCAPACIDAD VISUAL	57
IV.	PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA	66
V.	DISCAPACITADOS EN EL DESARROLLO	73
VI.	ANCIANOS	82
VII.	PERSONAS ACOMPAÑADAS DE BEBES O NIÑOS Y MUJERES EMBARAZADAS	88

4. SEGURIDAD TURÍSTICA

I.	TIPOS Y DEFINICIONES DE SEGURIDAD TURÍSTICA	96
II.	PROACTIVA Y PREPARADA	101
III.	MÉTODOS DE RESPUESTA	103
IV.	PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA	120

APÉNDICE, LISTA DE VERIFICACIÓN DE INSTALACIONES TURÍSTICAS	133
--	------------

1.



COMPRENSIÓN DE TURISMO

I . TIPOS Y DEFINICIONES DE TURISMO 08

II . CÓMO RESPONDER EN CADA SITUACIÓN 16

III . ETIQUETA TURÍSTICA 22

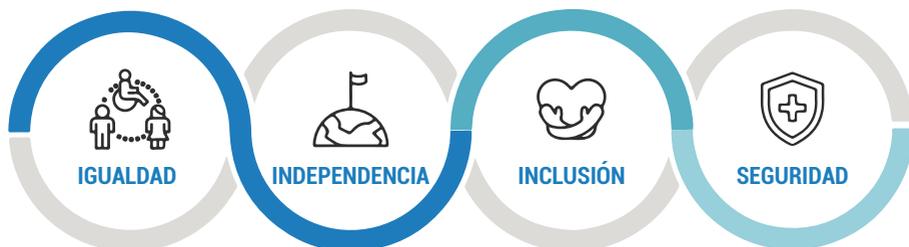
I. TIPOS Y DEFINICIONES DE TURISMO

1. Principios y Conceptos de Turismo

- ¿TURISMO?

Es todo el proceso que experimenta el ser humano para satisfacer necesidades y mejorar la calidad de vida al salir de casa y viajar a un destino. Es una serie de fenómenos generales orientados al futuro que presuponen un regreso a la vida cotidiana.

[PRINCIPIOS DEL TURISMO]



2. Definición de Sitio Turístico

2-1. Sitio turístico y complejo turístico



SITIO TURÍSTICO

Es una zona dotada de recursos turísticos naturales o culturales y de servicios básicos para los turistas.



SITIO TURÍSTICO

Una zona de base turística que desarrolla integralmente diversas instalaciones turísticas para diversos tipos de turismo y recreación de los turistas.

2-2 Tipos de destinos turísticos

CLASIFICACIÓN	TIPOS DE INSTALACIONES
SERVICIOS PÚBLICOS	- Baño, estacionamiento, instalaciones eléctricas, instalación de comunicación, instalaciones de agua y alcantarillado o información turística.
ALOJAMIENTO	- Hotel turístico, hotel turístico acuático, hotel tradicional, hotel familiar, condominios turísticos.
INSTALACIONES DEPORTIVAS Y RECREATIVAS	- Campos de golf, estaciones de esquí, campos de navegación en aguas, campos de remo, campos de piragüismo, pistas de hielo, pistas de carreras de coches, campos de equitación, instalaciones deportivas, pistas de carreras de caballos, velódromos, pistas de agua para lanchas a motor, zonas de juego, teleféricos (elevadores), cotos de caza, parques infantiles, salones de baile.
INSTALACIONES CULTURALES RECREATIVAS	- Pueblos populares, playas, cotos de caza, zoológicos, jardines botánicos, acuarios, aguas termales, recursos de cuevas, piscinas, instalaciones recreativas rurales, instalaciones recreativas forestales, museos, galerías de arte, sitios para planear, campamentos para automóviles, cruceros turísticos o instalaciones de entretenimiento en general.
INSTALACIONES DE HOSTELERIA	- Sala de espectáculos turísticos, tienda de souvenirs o recuerdos turísticos para extranjeros, restaurante de entretenimiento turístico, tiendas de entretenimiento teatrales turísticos, restaurante de entretenimiento exclusivo para extranjeros, restaurante turísticos, etc.
INSTALACIONES DE ASISTENCIA	- Alojamiento para trabajadores del turismo, instalaciones de formación para trabajadores del turismo, instalaciones relacionados con la logística y la distribución

3. Definición por Tipo de Negocios

3-1. Negocio del turismo

- Es un servicio humano/material que proporciona información relacionada con el turismo para ayudar a los clientes a disfrutar de experiencias turísticas enriquecedoras y convenientes. Es un negocio que proporciona y utiliza las instalaciones apropiadas

necesarias para el turismo, e incluye agencias de viajes, instalaciones turísticas e instalaciones de conveniencia turística.

- Turismo se refiere a proporcionar productos / servicios / ambiente, etc., para que cualquier persona pueda viajar de manera libre, igualitaria y segura, independientemente de sus condiciones físicas, culturales y de género, etc.

[CLASIFICACIÓN DEL NEGOCIO DE TURISMO]

DIVISIÓN	CONTENIDO PRINCIPAL
TURISMO INTERIOR	<ul style="list-style-type: none"> - Es una actividad de viaje o turismo que se desarrolla principalmente en espacios interiores. - Esto incluye ver exhibiciones en museos y galerías de arte, así como actividades deportivas y de ocio dentro de los edificios. - Disfrutar de experiencias culturales o relajación visitando diversas instalaciones o lugares dentro de un edificio. - Proporciona una plataforma para que los clientes visiten la región y compartan experiencias culturales, tiene la ventaja de poder disfrutar del turismo independientemente de las condiciones climáticas.
TURISMO EXTERIOR	<ul style="list-style-type: none"> - Es una actividad de viaje o turismo que se desarrolla principalmente en un ambiente al aire libre. - Actividades y experiencias en espacios al aire libre como paisajes naturales, sitios históricos y zonas montañosas. - Se puede experimentar y explorar la naturaleza y la cultura, obtener aprendizaje cultural, aliviar el estrés y tener nuevas experiencias moviéndose de forma activa al aire libre en medio de la belleza de la naturaleza y los espacios abiertos.

3-2. Definición de Negocio de Hospedaje

- Negocio de Hospedaje
 - Se refiere a un negocio que brinda servicios como instalaciones y equipos para que los huéspedes puedan quedarse a dormir.
- Negocio turístico y hotelero.
 - Las instalaciones de hospedajes turísticas incluyen negocios hoteleros y negocios de condominios turísticos que brindan alojamiento a los huéspedes con instalaciones adecuadas.



[CLASIFICACIÓN DEL NEGOCIO DEL HOSPEDAJE]

DIVISIÓN	CONTENIDO PRINCIPAL
PENSIÓN	- La pensión se refiere a proporcionar servicios como alojamiento y cocina a los huéspedes, generalmente se utiliza para referirse a una pensión turística, un tipo de instalación de coneniencia turística.
ALOJAMIENTO PRIVADO	- Proporciona alojamiento e instalaciones con desayuno incluido y la posibilidad de que los huéspedes puedan utilizar la cocina para preparar sus alimentos con el fin de aumentar los ingresos rurales mediante el uso de viviendas unifamiliares en lugar de instalaciones de alojamiento como los hoteles.
CONDOMINIO DE VACACIONES	- Proporciona instalaciones adecuadas para alojamiento y cocina para turistas, socios, participantes u otros turistas. Pone a disposición instalaciones adecuadas para alimentación, ejercicio, entretenimiento, recreación, espectáculos o capacitación que acompañan al alojamiento y les permite utilizarlas.
HOTEL	- Es un lugar que brinda servicios como instalaciones y equipamiento para que los huéspedes puedan dormir y hospedarse. - Un pequeño hotel cuenta con instalaciones adecuadas para el alojamiento de turistas y está equipado con instalaciones adecuadas para la alimentación, ejercicio, recreación o entrenamiento que acompañan al alojamiento, para que los turistas puedan utilizarlas.
HOSTAL	- El Hostal es instalación adecuada para el alojamiento de turistas individuales, como mochileros, y está equipado con instalación conveniente como cuartos de ducha y cocinas, así como instalación de intercambio cultural y de información para turistas nacionales y extranjeros.

3-3. Negocio de restaurante

- Es la producción, distribución y venta de productos consistentes en alimentos, bebidas y servicios tangibles e intangibles en un lugar determinado con fines lucrativos o no lucrativos, y el ofrecimiento de servicios relacionados.
- También es importante ofrecer una variedad de menús, servicios personalizados y crear una atmósfera sentida por los clientes, proporcionando información y otras comodidades, servicios humanos tangibles e intangibles y servicios materiales que se

brindan a los turistas, accesibilidad y conveniencia, etc., la totalidad de actividades sistemáticas que incluyen la ubicación del restaurante y la imagen que el cliente tiene de la industria restaurantera.

[CLASIFICACIÓN DEL NEGOCIO DEL SERVICIO DE RESTAURANTES]

DIVISIÓN	CONTENIDO PRINCIPAL
SISTEMA DE SERVICIO DE MESA	<ul style="list-style-type: none"> - El servicio al cliente lo brindan los empleados y los costos laborales son altos. - Es caro y requiere profesionalidad. - La tasa de rotación de clientes es baja debido al largo tiempo de servicio de las comidas y al tiempo de cena de los clientes. - Se requiere un chef profesional y es necesario dar propinas. - Se requiere sabor y calidad, y una presentación de alta calidad. - El menú se prepara y sirve directamente en la cocina. - Tipo : servicio de plato, servicio francés, servicio de guerdón, servicio ruso, servicio de estilo, Servicio de bufet.
SISTEMA DE SERVICIO DE MOSTRADOR	<ul style="list-style-type: none"> - La cocina del restaurante está abierta para que los clientes puedan ver directamente el proceso de elaboración. - Lugar donde se sirve comida utilizando una mesa como mostrador. - Tipo : Dispensador de gaseosas, Almuerzo, Vikingo que en idioma japonés contemporáneo significa Buffet,etc.
SISTEMA DE AUTOSERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> - Debido a que los servidores son clientes, se minimiza la cantidad de empleados y se ahorran costos laborales. - Los menús simples y convenientes dan como resultado tiempos de comida cortos y una alta rotación de clientes. - No es necesario un cocinero profesional porque el trabajo se realiza según el manual. - Ahorra tiempo y no requiere propina. - Precios económicos y fácil recepción al cliente. - El menú tiene un fuerte concepto de montaje en la cocina. - Servicios de tipo: para llevar, cafetería, vikingo.



4. Objeto del Turismo

TIPO	DEFINICIÓN
LO COMÚN	- La gente que permanece y viaja fuera del entorno habitual por un período no superior a un año con fines no relacionados con el ocio, los negocios o las actividades a cambio de estar dentro del lugar de visita.
GENTE MAYOR	- La generación que disfruta activamente del consumo y la de vida por sí mismo después de la jubilación a la edad de 65 años o más.
MUJERES EN PERIODO DE GESTACIÓN	- Mujeres que están embarazadas o que tienen menos de 6 meses después del parto.
CLIENTES CON NIÑOS	- Familias acompañadas de niños en edad preescolar menores de 6 años.

[DISCAPACIDADES]

DISCAPACIDAD FÍSICA	DIS-FUNCIÓN EXTERNA-FUNCIÓN FÍSICA	FÍSICA	<ul style="list-style-type: none"> - Deterioro permanente de la función de un brazo, una pierna o el torso. - El caso del pulgar de una mano se pierde en o por encima de la articulación de la falange (hueso del dedo). - O, si dos o más dedos, incluido el segundo dedo de una mano, se pierden en o por encima de la articulación de la primera falange. - El caso de se pierde una pierna por encima de la articulación de la cadera. - Pérdida de ambos dedos del pie. - Personas que han perdido la función del pulgar de una mano o del segundo dedo de una mano o si pierde la función de uno o dos dedos o más. - Es muy bajo debido a enanismo o tiene una deformidad o deformidad significativa en la columna. - Se reconoce que el afiliado tiene una discapacidad mayor o igual a uno de los conceptos anteriores.
----------------------------	---	---------------	---

DISCAPACIDAD FÍSICA	DISFUNCIÓN EXTERNA	SORDERA	<ul style="list-style-type: none"> - La pérdida auditiva en ambos oídos es superior a 60dB. - La pérdida auditiva en un oído es superior a 80 dB y en el otro oído es superior a 40 dB. - La inteligibilidad de los sonidos normales del habla escuchados en ambos oídos es inferior al 50%. - Existe un deterioro significativo en la función del equilibrio.
		TRANSTORNO DEL LENGUAJE	- Hay un deterioro significativo permanente en la función del habla o del lenguaje.
		TRANSTORNO FACIAL	- Casos en los que la vida social se ve significativamente restringida debido a una deformidad facial.
	TRANSTORNO DE ÓRGANOS INTERNOS	TRANSTORNO DEL RIÑÓN	- Se requiere hemodiálisis continua o diálisis peritoneal debido a disfunción renal o limitaciones importantes en la vida diaria debido a un deterioro permanente de la función renal.
		TRANSTORNO DEL CORAZÓN	- Casos en los que la vida diaria se ve significativamente restringida debido a trastornos como la dificultad para respirar debido a una disfunción cardíaca.
		TRANSTORNO RESPIRATORIO	- Casos en los que la vida diaria se ve significativamente restringida debido a una función respiratoria deteriorada debido a una disfunción crónica de los órganos respiratorios como los pulmones o los bronquios.
		TRANSTORNO DEL HÍGADO	- Casos en los que la vida diaria se ve significativamente restringida debido a disfunción hepática crónica y complicaciones relacionadas.



DISCAPACIDAD FÍSICA	TRANSTORNO DE ÓRGANOS INTERNOS	TRANSTORNO DE LA EXCRECIÓN	- Casos en los que la vida diaria se ve significativamente restringida por una estoma o urostomía debido a una alteración de la función intestinal o de la función urinaria.
		TRANSTORNO DEL EMBOLIA CEREBRAL	- Si necesita ayuda de otras personas debido a limitaciones importantes en la vida diaria o social a causa de trastornos de las células nerviosas cerebrales causadas por la epilepsia.
TRANSTORNO MENTAL	TRANSTORNO DEL DESARROLLO	TRANSTORNO INTELECTUAL	- Casos en los que el desarrollo mental se retrasa permanentemente, el desarrollo de las capacidades intelectuales es insuficiente o incompleto y resulta bastante difícil manejar los propios asuntos y adaptarse a la vida social.
		AUTISTA	- Casos que requieren ayuda de otros debido a limitaciones importantes en la vida diaria o social debido a deficiencias en el lenguaje, la expresión física, la autorregulación y las funciones y habilidades de adaptación social debido al autismo infantil o al autismo atípico.
	DESORDEN		- El trastorno afectivo bipolar persistente (un trastorno en el que ocurren reacciones emocionales inapropiadas en diversas situaciones de la vida real), la esquizofrenia, el trastorno esquizoafectivo y el trastorno depresivo recurrente resultan en un deterioro significativo del control de las emociones, el comportamiento y las funciones y habilidades del pensamiento, lo que resulta en dificultades significativas. En la vida diaria o en la vida social por lo que necesita ayuda de los demás.

II. CÓMO RESPONDER EN CADA SITUACIÓN

1. Procedimientos Básicos de Respuesta

1-1. Espera

- Si está de pie, postura de espera.
 - Sonría con las comisuras de la boca apuntando hacia arriba.
 - Dirija la mirada al frente.
- Si está sentado, postura de espera.
 - Siéntese con la espalda recta y la postura erguida.
 - Mire al cliente y mantenga una expresión alegre.

1-2. Recepción del visitante

- Reciba al visitante con una cara sonriente.
- Haga contacto visual con sus visitantes para hacerles saber que los conoce.
- Ofrezca ayuda con saludos apropiados a la situación.

1-3. Escuchar

- Debe entender qué espera el turista de la conversación.
- Además de las expresiones verbales del visitante, preste atención a las expresiones no verbales y las expresiones faciales.
- Haga saber a los visitantes que está escuchando, utilice los métodos siguientes:
 - Inclínese hacia el turista y mantenga una postura abierta.
 - Haga contacto visual.
 - Utilice movimientos de cabeza apropiados.
 - Tome notas y responda según sea necesario.

1-4. Resumir, parafrasear

- Resumir es una técnica de parafrasear brevemente lo que dijo un turista. Permite al guía confirmar la comprensión del turista y transmitir el mensaje: "Entiendo y escucho".
- Los momentos apropiados para resumir y parafrasear son cuando el mensaje que el turista intenta transmitir no está claro, cuando el turista quiere hacer varias preguntas a la vez o cuando habla demasiado tiempo. Verifique, resuma y haga preguntas a los visitantes.

1-5. Dotar de información

- Explique claramente y verifique si el visitante comprendió toda la información o tiene preguntas adicionales.
- Si es necesario, escriba la consulta en español y en el idioma extranjero correspondiente en una nota y proporciónela junto con la información de contacto del centro de información.

1-6. Saludo de cierre

- Responda a los saludos de los visitantes, "Que tenga un buen viaje", "Hasta pronto" o "Chao", un saludo apropiado a la situación.

2. Contestación de Llamadas

2-1. Contestación básica

[Cuando recibe una llamada]

- Mantenga blocs de notas y utensilios de escritura listos en todo momento.
- Conteste el teléfono con la mano izquierda.
- Cuando suene el timbre, levante el auricular dentro 2 y 3 veces (si suena más de 4 veces, utilice un saludo de comprensión: "Lamento haber recibido la llamada tarde").
- El primer saludo requiere un mensaje unificado y establece claramente su afiliación y nombre.
 - **EJ)** "información turística. Mi nombre es ____.



¿En que le puedo ayudar?".

- Si la persona que llama, es un cliente que no habla español.
 - “Un momento, por favor. Déjeme llamar a la persona que habla inglés (u otro idioma).” Después de decir esto, pase la llamada con la persona que hable el idioma correspondiente.
- Escuchar la situación mientras se toman notas según 5W1H (En inglés: *What, When, Where, Who, Why, How* o en español: Qué, Cuándo, Dónde, Quién, Por qué, Cómo).
- Repita la información importante y confirme con el cliente.
- Si necesita hablar sobre algo con otra persona mientras habla por teléfono, asegúrese de que los visitantes no lo escuchen.
- Si tiene que hacer esperar a un cliente, asegúrese de disculparse. Además, si hay una situación en la que no se cuelga el teléfono cuando se está hablando con el cliente o tiene que sostener el auricular durante un rato, se debe informar al cliente de lo que se está haciendo mientras tanto para no generar confusión en el cliente.
- Si la información no es clara o lleva mucho tiempo buscarla, solicite comprensión y obtenga la información de contacto del visitante, para luego devolver la llamada y así continuar obteniendo la información.
- Al hacer una llamada, proporcione suficiente información sobre con quién se está conectando, la organización (departamento o área) que lo conecta y proporcione el número de contacto correcto en caso de que se desconecte la llamada.
- Al final de la consulta se resume una vez más para garantizar que no se haya omitido ninguna pregunta.
- Cuando cuelgue, asegúrese de que no haya más preguntas y despídase apropiadamente.
- Después de confirmar que el cliente colgó primero, cuelgue el auricular en silencio.

[Al llamar]

- Teniendo en cuenta la situación de la otra persona (hora, lugar, situación), considere si está bien hacer una llamada.

- Verifique con anticipación el número de teléfono, el nombre, la afiliación y el negocio de la otra persona.
- Preparar los materiales y documentos necesarios. Deje a un lado el papel para notas y los utensilios para escribir.
- Tome el auricular con la mano izquierda y presione el botón con la mano derecha.
- Prepárese para una llamada con una sonrisa.
- Cuando la contraparte recibe la llamada, saludela y revele su nombre y afiliación.
- Reafirme los puntos principales si el asunto es complicado.
- Asegúrese de despedirse cuando cuelgue el teléfono.
- Deje el auricular en silencio.

2-2. Cuidados al recepcionar una llamada

- Conteste el teléfono comience con un saludo y termine con un saludo.
- Tenga una buena expresión facial y postura frente al teléfono.
- Finalice de forma concisa y clara.
- Hable en un lenguaje claro y fácil de entender y evite la jerga o las abreviaturas.
- Supere la vulnerabilidad de las llamadas telefónicas con notas y repeticiones.

3. Contestación de cartas y correo Electrónico

3-1. Cartas

- Prepare el formulario con membrete para el centro de información con anticipación.
- Registre la fecha de recepción y transmisión, el remitente y el destinatario, etc., para ser utilizados como datos de responsabilidad o confirmación posterior.
- Por regla general se tramita el mismo día, debiendo tratarse en un plazo máximo de 3 días.

3-2. Correo Electrónico (E-mail)

[Principios básicos]

- La cita del correo recibido se cita brevemente solo los puntos claves.
- Al citar datos, indicar la fuente.
- Para minimizar errores contextuales, errores tipográficos, etc., asegúrese de revisar después de escribir.
- Por regla general, la respuesta se realiza el mismo día y, si es inevitable, se envía un correo electrónico que dice "responderé en un tiempo máximo de...".
- Los correos electrónicos entrantes no se envían arbitrariamente a terceros.
- No olvide saludar y agradecer.
- No se utiliza las expresiones connotativas.
- Tenga cuidado al escribir fechas, unidades de medida, etc., y utilícelos con presión.

[Cómo escribir de manera efectiva un correo electrónico(E-mail)]

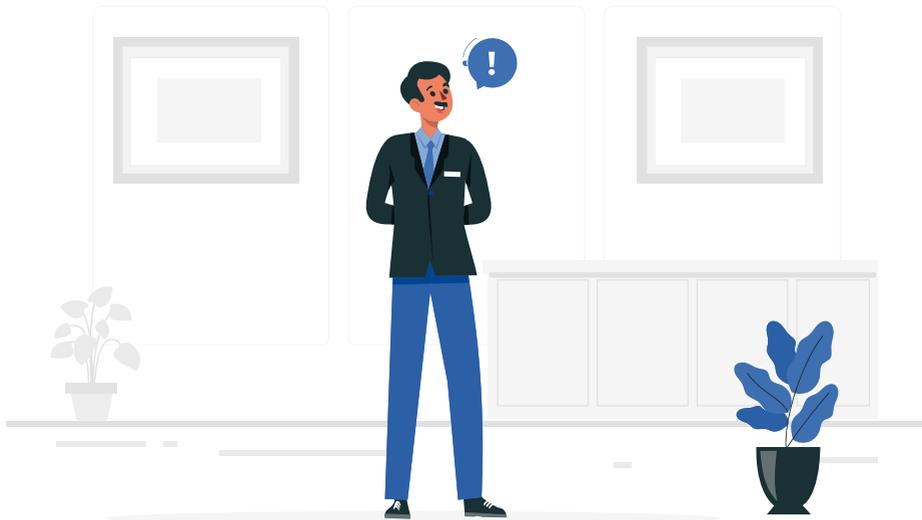
- Divida los mensajes largos en párrafos (cada párrafo tiene entre 5 y 7 líneas).
- Realice una escritura detallada (numeración, marcado de caracteres especiales, etc.).
- Si el contenido es largo, agregue un resumen o una tabla de contenido.

[Cómo escribir un correo electrónico (E-MAIL) en inglés]

- Se compone del formato de inicio, cuerpo, conclusión y firma.
- La parte inicial comienza con "Estimado/a Mr. /Ms." antes del nombre, pero si no sabe el sexo de solicitante, puede omitir "Mr. /Ms.", y si no sabe quién es la contraparte, use "DEAR Sir/Madam".
- Una sola línea del texto debe tener hasta 60-70 caracteres.
- Para los comentarios finales, use "*Sincerely yours o Sincerly*"

como expresiones más públicas, expresiones más personales e íntimas incluyen "Regards, With Best Regards, With Best Wishes," etc., pero la forma tiende a ser libre.

- No escriba todas las oraciones en mayúsculas.
- No use lenguaje sexista.
 - **EJ)** Use: he or she, they, man use por people.
Use: él o ella, ellos, hombre usado por la gente.
- Si la contraparte es diferente, el estilo debe ser diferente.
- Escriba de forma sencilla y clara.
- Use inglés claro y fácil (*Plain English - inglés simple*).
- Escriba como habla.
- Use la forma abreviada ej. *I'm, I'd, I'll*.
- Pronombres "that" y "which" se omiten.
- Haga preguntas directas (es mejor comenzar con "Could you" en lugar de "It would be appreciated").
- Use pronombres personales.
- Escriba una introducción corta y salte directamente al texto principal.
- Evite usar una jergas.



III. ETIQUETA TURÍSTICA

1. Apretón de Manos

1-1. Método

- Es una regla extender la mano derecha al saludar.

[CONSEJO]

Si tiene una lesión en la mano derecha, puede hacerlo con la izquierda independientemente de las reglas, pero dado que la mano izquierda a menudo se ve de manera negativa, una forma es lograr la comprensión de la otra persona y rechazar el apretón de manos.

- No agarre demasiado flojo o demasiado apretado, y agarre ligeramente como si el roce pudiera dar la impresión de considerar ligeramente al oponente, por lo que es mejor emplear una fuerza moderada.
- Si su contraparte pide un apretón de manos, lo mejor es ponerse de pie para darle a la contraparte una buena impresión.
- Es una etiqueta básica quitarse los guantes al dar la mano.
- Salude con un apretón de manos.

1-2. Modales de apretón de manos

- No debe extender la mano inmediatamente después de que se presenten.
 - Si se presenta a una persona más joven una persona mayor, esta no debe pedir primero un apretón de manos, se debe esperar la acción de la persona mayor.
- Muchas veces los mayores saludan sin dar la mano a los más jóvenes.
- Cuando se les presenta a una pareja extranjera, o parejas del mismo sexo y personas mayores, los abrazos o apretones de mano a menudo se sustituyen por un simple asentimiento.



1-3. Precaución

- Indique con presión el nombre y el cargo de la persona.
 - Normalmente, cada persona se pone de pie y es presentada.
- Si se presentan personas del mismo sexo, es bueno ponerse de pie.
- Por regla general, hay que ponerse de pie en el caso de que se presenta a un clérigo, anciano o persona de alto estatus, pero es una excepción en el caso de pacientes o ancianos, ellos no deben ponerse de pie.

2. Conversación

2-1. Método de Conversación

- Debe mantener su voz baja en interiores cuando habla. Está bien ser ruidoso cuando sales con amigos en espacios abiertos.
- Interrumpir la conversación de alguien antes de que termine es de mala educación e irrespetuoso. Se debe hacer preguntas o expresar un punto de vista diferente después de que el interlocutor termine su participación.

2-2. Cinco preguntas para evitar

- Lo mejor es evitar hacer preguntas personales como edad, matrimonio, peso, salario, religión, política, etc., o mostrar un interés excesivo por alguien que acaba de conocer.
- Las preguntas personales o las preguntas que son difíciles de responder, ya que dan al cliente una fuerte sensación de rechazo y desagrado.

2-3. Etiqueta global básica

DIVISIÓN	CONTENIDO PRINCIPAL
Letrero en forma de V	- Inglaterra : Si el dorso de la mano apunta al oponente, se convierte en un grave insulto.

Signo OK	<ul style="list-style-type: none">- Corea, Japón : significado de dinero.- La mayoría de los países : significado de "Aprobado".- Sur de Francia : significado de "nada".- Turquía, Medio de Oriente, África, Rusia, Brasil : la expresión obscena como homosexualidad.
Pulgares hacia arriba	<ul style="list-style-type: none">- La mayoría de los países : significado de "mejor".- Medio Oriente : significado de acto obsceno.- Australia : signos de "rechazo, falta de respeto".- Alemán : signo de número uno.- Japón : signo de número cinco.
Doblando debo índice	<ul style="list-style-type: none">- Japón, Australia : significado de un acto obsceno.
Guiño	<ul style="list-style-type: none">- India, Australia : se entiende como un insulto.
Golpecitos en la barbilla	<ul style="list-style-type: none">- Italia : significa "no interés".- Brasil : significa "no sé".
Silbar tirando de los labios con la mano	<ul style="list-style-type: none">- Europa: significa "Burla".- Estados Unidos: significa "Acuerdo".

*« Viajar es la única
cosa que compras que
te hace más rico».*

Anónimo





MANUAL DE SERVICIOS POR TIPO

I .	INFORMACIÓN TURÍSTICA	28
-----	-----------------------	----

II .	SERVICIO DE ALOJAMIENTO	31
------	-------------------------	----

III .	SERVICIOS DE RESTAURANTE	34
-------	--------------------------	----

IV .	SERVICIO DE COMPRAS	36
------	---------------------	----

V .	SERVICIO DE TAXI	38
-----	------------------	----

I. INFORMACIÓN TURÍSTICA

1. Trámites de Guía Turística

1-1. Recepción

- Cuando conozca turistas, desles la bienvenida con una cálida sonrisa y una actitud positiva.
- Ayude rápidamente a los turistas a subir su equipaje al autobús de forma segura y rápida.
- Verifique el número de turistas y número de equipaje.

1-2. Traslado

- Preséntese a los turistas con una expresión alegre.
- Ofrezca un itinerario completo y una introducción a Bolivia.

1-3. Llegada al Hotel

- Ayude activamente a los turistas a descargar su equipaje del autobús.
- Guíelos a una sala de espera en el lobby del hotel, realice el check-in y entregue las llaves de la habitación a los turistas.
- Proporcione información precisa sobre la hora y el lugar de la próxima reunión.
- Verifique que todos los turistas sean admitidos.

1-4. "Check-in" en el hotel

- La llegada al hotel debería ser de al menos 30 minutos antes del check-in.
- Cuando los turistas llegan, guíelos a una sala de espera en el lobby del hotel y realizan su check-in rápidamente.
- Verifique nuevamente el número de personas y que ninguno se haya perdido.

- Ayudar diligentemente a los turistas a cargar su equipaje.

1-5. Despedida

- Ayude a los turistas a recibir billetes de avión o de forma precisa y rápida.
- Despídase con una expresión alegre y amable.
- Asegúrese de que todos los turistas salgan por la puerta de embarque correcta.

2. Guía Turística Situacional

2-1. En el caso de que el turista programado no se presenta

- Su vuelo de embarque puede cambiar debido a circunstancias inevitables en el momento de la salida, así que consulte con la compañía de inmediato para obtener información.

2-2. En el caso de no haya habitaciones de hotel disponibles para los turistas por overbooking del hotel.

- En lugar de explicar la información directamente al turista, diga: "Espere un momento ya que el proceso de registro está tardando". y tome contacto con la empresa de inmediato y tome medidas.

2-3. En el caso de no haya mapas ni folletos

- Si no hay materiales promocionales que los turistas buscan, solicite comprensión y anote o imprima la información necesaria.
- Si no hay un mapa, es una buena idea dibujar un mapa simple.
- Si es difícil responder inmediatamente, pida al turista que espere un rato y responda después de confirmar la información correcta.

2-4. Guía de transporte

- Utilice un mapa al guiar la carretera y, cuando viaje a pie, marque la ubicación actual, la ruta y el destino en el mapa.

- En el caso de que utilice transporte público, haga un diagrama de la ruta y el método de viaje y anótelos.
- Prepare con anticipación los horarios sobre la información de transporte de las atracciones y destinos turísticos cercanos sobre los que se consulta con frecuencia.

2-5. En el caso de que haya una solicitud repentina para cambiar el destino turístico

- Asegúrese de verificar si todos los turistas están permitidos.
- Si hay un turista que no quiere cambiar, es recomendable no hacerlo. Además, si se requiere una tarifa adicional, se debe informar a los turistas los detalles pertinentes.

2-6. En el caso de que el tour no es posible realizarlo debido a fuertes lluvias, fuertes nevadas, tifones, etc.

- Solicite comprensión sobre la situación y recomiende atracciones turísticas cercanas que permitan hacer turismo en interiores, o espere hasta que mejore el clima antes de reanudar el recorrido.
- Es una buena idea volver a reservar para los turistas que así lo deseen.

2-7. Cómo responder a las quejas

- En el caso de que un cliente está enojado:
 - Escuche los inconvenientes del cliente ⇨ Discúlpese ⇨ Explique la causa ⇨ Presente una solución alternativa ⇨ Prometa asumir la responsabilidad
- En el caso de las exigencias del cliente son excesivas
 - Escuche ⇨ Entienda lo que se pregunta ⇨ Explique las regulaciones y políticas ⇨ Solicite comprensión y trate de ajustar el proceso de trabajo.
- En el caso de enfrentarse a un cliente problemático
 - Escuche ⇨ Haga entender cortésmente al cliente ⇨ Explique las regulaciones y políticas ⇨ Reflexione sobre si hay algún problema en el proceso.

II. SERVICIO DE ALOJAMIENTO

1. Trámites del Servicio de Alojamiento

1-1. Esperando y dar la bienvenida

- Compruebe si cada habitación está limpia y equipada.
- Revise el lobby, entrada y salón.
- Asegúrese de que la cocina esté limpia y que los alimentos y bebidas estén preparados.
- Verifique que su apariencia y vestimenta sean prolijas.
- Verifique el estado de la reserva de hoy.
- Cuando lleguen los clientes, levántese y salúdelos cálidamente.

1-2. Confirmación de reserva y chequeo.

- La confirmación de la reserva debe ser rápida.
- Al recibir una tarjeta de crédito o un pago, repita.
- Si el cliente tiene mucho equipaje, ayude a llegar al cliente a su habitación.
- Si hay un cliente esperando detrás de usted, discúlpese con una sonrisa.

1-3. Confirmación y orientación de la habitación.

- Proporcione el número y la ubicación exactos de la habitación y entregue la llave de la habitación.
- Describir detalladamente el uso de la habitación y, si existen precauciones, informar de forma cortés y precisa.

1-4. Estancia

- (Si el huésped lo desea) presente los servicios, restaurantes, atracciones turísticas y culturales cercanas.



- Responder activamente a las solicitudes de los clientes y estar siempre atentos para evitar inconvenientes.
- Evitar interrumpir la privacidad individual.
- Evitar actividades de ventas excesivas, como organizar o coaccionar con empresas de viajes contratadas.

1-5. Check out

- Revise con rapidez y precisión, y asegúrese de que no quede ningún artículo olvidado.
- Verifique si hubo algún inconveniente durante su estadía y, de ser así, acepte y reflexione sobre las mejoras.
- Nunca cobre por nada que no haya sido anunciado.

1-6. Despedida

- Agradézcales su visita y despídalos.
- Será más impresionante si va a la salida y los despide.

2. Servicio de Alojamiento en Diferentes Situaciones

2-1. Si llega un huésped sin cita previa cuando la habitación está llena

- Anuncie que las reservas están ocupadas.
- Si un cliente visita sin reserva cuando la habitación está llena, recomiéndele una pensión u hotel turístico cercano con un rango de precios similar.

2-2. Si otros turistas esperan mucho tiempo durante el check-in/ check-out.

- Si hay un cliente esperando detrás, discúlpese con una sonrisa.

2-3. Cuando los turistas extranjeros no pueden encontrar un lugar cercano

- Las casas de huéspedes se encuentran ubicadas en áreas residenciales en lugar de en las carreteras principales, por lo que puede ser difícil encontrarlas.
- Sería mejor que un miembro del personal salga a recoger al cliente, pero si eso no es posible, es mejor recomendar tomar un taxi y hablar directamente con el taxista para que le guíe hasta el frente de la casa de huéspedes.

2-4. Si su tarjeta de crédito es rechazada.

- Si se excede el límite, hable suavemente con el cliente para que no entre en pánico.
- Si el cliente tiene otras tarjetas y estas tampoco se aprueban, es mejor pedir repetidamente comprensión y explicar de manera clara el motivo.



III. SERVICIOS DE RESTAURANTE

1. Trámites de Servicios de Restaurante

1-1. Recepción de la reserva

- Ayudar con reservas precisas.
- Confirme el horario de reserva y número de personas, luego confirme con el cliente una vez más.
- Si no es posible hacer una reserva, pregunte si es posible ajustar el horario e induzca a la persona a hacer una reserva para otro horario.

1-2. Bienvenida y confirmación de reserva

- Saluda con una expresión alegre.
- Confirmación de reserva y número de personas confirmadas.

1-3. Guía de la mesa

- Guíe a las personas a una mesa adecuada para el número de personas y proporcione un menú.
- Una vez que todos los clientes estén sentados, los menús se presentan por la derecha de los clientes.
- Pregunte si quiere guardar los artículos del cliente, si los hubiera.

1-4. Orden

- Lleve siempre consigo un formulario y un bolígrafo para anotar el pedido inmediatamente.
- Los registros de pedidos deben escribirse con precisión en abreviaturas uniformes y verificarse repetidamente.
- Deje suficiente tiempo para elegir los elementos del menú.
- Si resulta difícil elegir un menú, recomiende un menú que tenga en cuenta las preferencias del turista, u orientar sobre el menú recomendado por el restaurante.

- Cuando pida una comida, verifique el nombre y la cantidad del alimento y asegúrese de que no haya pedidos adicionales.

1-5. Servicio durante la comida

- Compruebe si hay artículos insuficientes y, en caso contrario, repóngalos con cuidado para no molestar a los comensales.
- Si desea realizar un pedido adicional, ayúdelo con el pedido.
- Si hay postre, servir postre.
- Retire los platos vacíos y los objetos extraños innecesarios.

1-6. Cuenta

- Cuando el cliente termine de comer, lleve la cuenta a la mesa.
- De las gracias y comprueba si el cliente se siente satisfecho con la comida.
- Luego de confirmar el menú que consumió el cliente, ayúdelo con la cuenta.

2. Servicios de Restaurante en Diferentes Situaciones

2-1. Cuando un cliente espera mucho tiempo para que le acompañen a una mesa

- Discúlpese con una sonrisa.
- Ofrezca asientos de espera y proporciona bebidas como agua cuando sea necesario.

2-2. Si su tarjeta de crédito no es aprobada

- Si se excede el límite, hable suavemente con el cliente para que no entre en pánico.
- Si no se aprueban otras tarjetas, es mejor pedir repetidamente comprensión y exponer claramente el motivo.

. SERVICIO DE COMPRAS

1. Trámites de Servicio de Compras

1-1. Bienvenida

- Salga a la entrada y de la bienvenida.

1-2. Información de ubicación del producto

- Introduzca la ubicación del producto de forma amable y precisa.
- Si no conoce en absoluto los artículos preferidos del cliente, preséntelos brevemente, incluida la información del piso y la ubicación aproximada de cada artículo.

1-3. Guía de producto individual

- Proporcione una breve introducción al producto que le interesa al cliente.
- Escuche atentamente las preguntas del cliente y luego brinde explicaciones amigables para que estas puedan resolverse.
- Si el cliente desea adquirir un artículo pero tiene dudas a la hora de elegirlo, recomiende un producto teniendo en cuenta las preferencias del turista.

1-4. Cuenta

- De las gracias y confirma sus artículos de compra.
- Ayude con los cálculos con debida orientación sobre cambios y reembolsos.

1-5. Despedida

- Vaya a la salida y despedase.
- Es mejor revisar los artículos al momento de pagar, ayudar activamente a completar los documentos de los productos que pueden recibir devolución del IVA e informe a los clientes teniendo en cuenta la prohibición de ingresar líquidos.

2. Servicio de Compras en Diferentes Situaciones

2-1. Cuando un cliente espera mucho tiempo para que le acompañen a una mesa

- Discúlpese con una sonrisa.

2-2. Si no hay producto que el cliente busca

- Pida comprensión y guíe a la persona a una tienda donde pueda adquirir el producto.

2-3. Si su tarjeta de crédito no es aprobada

- Si se excede el límite, hable suavemente con el cliente para que no entre en pánico.
- Si no se aprueban otras tarjetas, es mejor pedir repetidamente comprensión y exponer claramente el motivo.



SERVICIO DE TAXI

1. Trámites de Servicio de Taxi

1-1. Espera y Embarque

- Espere de manera ordenada en el lugar designado.
- Haga contacto visual con los clientes y haga un saludo visual.
- Incluso si el cliente tiene mucho equipaje o hay mucha gente a bordo, no lo apesure y mantenga una expresión alegre (Sin embargo, si el número de pasajeros excede el límite, rechace de manera cortés).

1-2. Salida y Conducir

- Cuando el cliente le diga su destino, repítalo.
- Antes de la salida, infórmeles con antelación que la tarifa se basa en un taxímetro(o tarifa plana) y que las tarifas de peaje son independientes.
- Conduzca por la ruta más rápida y segura.
- No fume, no escupa por la ventana ni hable por teléfono mientras conduce.
- En caso de parada/arranque repentino involuntario, asegúrese de que el cliente se encuentre bien.

[CONSEJO]

- Si el cliente está hablando por teléfono celular, baje el volumen del altavoz.
- Cuando conduzca a altas velocidades, cierre las ventanillas (a menos que se le solicite lo contrario).

1-3. Información de llegada y tarifas

- Cuando llegue a su destino, avise al cliente de su llegada e infórmele de la tarifa sin que tenga que preguntar.

- Si el cliente no sabe español, proporcione la tarifa escribiendo el importe en un papel (mostrando el taxímetro).
- No cobre tarifas injustas.
- Pregunte al cliente cuál es el método de pago que prefiere (efectivo/ tarjeta).
- Tenga cuidado de no negarse o molestarse si los clientes pagan con tarjeta.
- Si el cliente tiene mucho equipaje o necesita ayuda para subir y bajar del vehículo, hágale saber que está dispuesto a ayudar, incluso si el cliente no lo solicita.

1-4. Recibo de la tarifa

- Se intercambia dinero en efectivo, tarjetas, recibos, bolígrafos, etc. con una reverencia simple.
- Si recibe en efectivo, verifique el monto.
- Si tiene cambio, déselo e indique la cantidad.
- No requiere propina del cliente.

1-5. Descender

- Cuando un cliente abra la puerta del auto, gire su cuerpo hacia el cliente y haga una pequeña reverencia con una expresión alegre.

2. Servicio de Taxi en Diferentes Situaciones

2-1. Una situación en la que un cliente con una apariencia o ropa inusual subió al automóvil

- No muestres curiosidad ni desdén.
- Evite mirar a los clientes por el espejo retrovisor.



2-2. Una situación en la que un cliente muy alto está sentado en el asiento trasero.

- Si el asiento delantero está vacío, aunque el cliente no lo solicite, tire del asiento del pasajero hacia adelante para que el cliente pueda estirar las piernas cómodamente.

2-3. Si un cliente sube a un automóvil, aunque usted no confía en la comunicación

- No entre en pánico y salúdelo alegremente.
- Comuníquese proactivamente utilizando gestos (lenguaje corporal) tanto como sea posible.





No es un hotel y ya,
es el lugar perfecto para
reír, disfrutar y soñar...

3.



MANUAL DE SERVICIOS POR OBJETO

I .	COSAS EN COMÚN	44
-----	----------------	----

II .	MINUSVÁLIDOS	48
------	--------------	----

III .	PERSONA CON DISCAPACIDAD VISUAL	57
-------	---------------------------------	----

IV .	PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA	66
------	-----------------------------------	----

V .	DISCAPACITADOS EN EL DESARROLLO	73
-----	---------------------------------	----

VI .	ANCIANOS	82
------	----------	----

VII .	PERSONAS ACOMPAÑADAS DE BEBES O NIÑOS Y MUJERES EMBARAZADAS	88
-------	---	----

I. COSAS EN COMÚN

- Tenga en cuenta que los grupos turísticos vulnerables con necesidades especiales debido a inconvenientes físicos o barreras físicas, como los discapacitados, los ancianos, las mujeres embarazadas y las familias con bebés, también son "clientes".
- Debido a los estereotipos y prejuicios, es necesario una educación sistemática y un esfuerzo para mantener la alta calidad del servicio sin causar problemas de actitud o comunicación a estos clientes.
- Para atender adecuadamente a cada demanda turística, básicamente hay que observar.
 - Respeto a la dignidad de cada turista.
 - Identificar y responder con precisión el apoyo necesario.
 - Familiarizar y comunicar con precisión la información sobre las instalaciones.

1. Información Turística

- El guía turístico es un servicio humano y material que ayuda a los turistas a informarse, tomar decisiones y aumenta la conveniencia, aliviando las ansiedades que vienen de un entorno desconocido y dando una rica experiencia turística.
- La guía turística se puede clasificar en instalaciones físicas como guías turísticas, carteles de información de ubicación y servicios humanos como información turística, información de conexión local y comentarios.
- La información destinada a los turistas debe ser específica y precisa, como información opcional que permite a los propios turistas tomar decisiones para un turismo más agradable.
- El personal de guía debe utilizar los términos y expresiones correctos sobre personas con discapacidades. Además, existen diferentes tipos de discapacidades y se entiende que cada turista tiene sus características particulares.
- Preparar diferentes métodos de comunicación y herramientas de apoyo que consideren el tipo de discapacidad y el lenguaje de uso. Si el apoyo es difícil, consulte de antemano cómo se

puede conectar a los recursos y servicios.

- Informar que se está equipado con varias formas de guía de información utilizando pinturas, guías braille, pictogramas, etc.
- Los trabajadores turísticos deben confirmar el estado de accesibilidad de los centros de información turística, las escaleras, las rampas y las puertas de acceso a las cabinas de información.

2. Servicio de Hospedaje

- Las pernотaciones son una parte muy importante en la postura de acogida turística, que mantiene al máximo el nivel cualitativo de la experiencia turística.
- Nótese que los turistas débiles también son “clientes”. Estos son clientes que deben ser igualmente respetados.
- No todos los turistas con discapacidades usan sillas de ruedas. Hay casos en los que se usan bastones blancos o muletas debido a la discapacidad visual y a discapacidades de movilidad, y también hay trastornos del desarrollo o en algún caso que no se manifiestan externamente. Además, se entiende que las características de cada cliente son diversas, como la comida que necesitan atención por discapacidad, alergia, envejecimiento, etc.

3. Explicación Turística

- Tome nota de que no todos los turistas desfavorecidos necesitan siempre ayuda.
- En el caso de los turistas desfavorecidos, la información que se otorga puede ser más larga, por lo que se debe proceder teniendo en cuenta esto.
- Pregunte e identifique las intenciones de los turistas sobre los asuntos necesarios antes de proceder con la explicación.
- Identifique qué entornos físicos y servicios de accesibilidad son necesarios.
- Primero se determina el número de turistas vulnerables que hay en el grupo y luego decide el curso y la dirección de la explicación correspondiente.

- Los comentarios se realizan teniendo en cuenta el interés, el uso de dispositivos auxiliares, la velocidad de movimiento y la distancia recorrida según la composición del turista.

4. Movilidad y Circulación

- Preparar todo lo necesario para proporcionar la información de tráfico necesaria, incluso las visitas turísticas, para los turistas con restricciones de movilidad. Debe ser capaz de proporcionar información que considere la conexión móvil entre los destinos turísticos locales.
- Las personas con discapacidad y las personas ciegas que utilizan sillas de ruedas suelen utilizar medios de transporte especiales, por lo que se confirma con antelación para poder proporcionar los contactos pertinentes.
- Se gestionarán las instalaciones de información y la dotación de personal para facilitar el movimiento del transporte público y el estacionamiento a la entrada de los destinos turísticos.
- Para los turistas vulnerables, como familias que utilizan sillas de ruedas y automóviles para bebés, y mujeres embarazadas, que necesitan espacios de estacionamiento por encima de un cierto estándar, los estacionamientos exclusivos para discapacitados y mujeres embarazadas se administran estrictamente para garantizar que no haya inconvenientes en su uso.
- Aplicar señalización de accesibilidad junto a los mapas de atracciones turísticas para poder proporcionar información específica para moverse dentro de las instalaciones y atracciones turísticas.
- Teniendo en cuenta la situación en la que hay dificultad de moverse en sillas de ruedas y coches infantiles debido a la instalación de escaleras, se distinguen los movimientos de turistas que no tienen dificultad en caminar, turistas que usan sillas de ruedas y coches infantiles.

5. Evacuación en Caso de Emergencia

- Los destinos turísticos y las instalaciones de alojamiento deben estar equipados con manuales e implementar la

educación y formación de los trabajadores regularmente para que la evacuación de los turistas débiles se lleve a cabo sin problemas en caso de emergencia.

- Las instalaciones de atracciones turísticas y alojamiento deben asegurar rutas de evacuación y refugios para usuarios de sillas de ruedas, ya que puede resultar difícil para los usuarios de sillas de ruedas utilizar la ruta de evacuación más corta debido a escaleras, pasillos angostos y pendientes pronunciadas.
- Se deben instalar avisos de evacuación y emergencias en cada habitación, pasillo y base principal, y se debe informar de la situación de crisis.
- En los establecimientos turísticos se debe asignar y capacitar al personal responsable para que, en caso de emergencia, los viajeros débiles puedan ser evacuados primero.



II. MINUSVÁLIDOS

- Los turistas con discapacidad también usan dispositivos auxiliares como sillas de ruedas, muletas, andador y bastón, es necesario tener en cuenta el entorno peatonal y los movimientos de observación con pasos como la escalinata o las escaleras.
- También se debe tener en cuenta los casos de baja altura de los ojos utilizando dispositivos auxiliares como sillas de ruedas.
- Al planificar el recorrido o colocar las instalaciones de observación, debe considerar los casos de restricciones en el movimiento del cuerpo, y debe disponer y complementar adecuadamente los servicios humanos como el comentario y la guía.

1. Información Turística

- Las instalaciones de información deben instalarse en un lugar que sea fácilmente reconocible y accesible para personas con discapacidad física, incluidos los usuarios de dispositivos de asistencia. En particular, se deberán cumplir las normas para la instalación de centros de información turística o taquillas para que puedan acceder a ellos los turistas con discapacidad física que deseen recibir servicios de información turística.
- La oficina de información turística debe tener suficiente espacio interno para que las personas con discapacidad tardía, como los usuarios de sillas de ruedas, se muevan y tengan cuidado con la disposición de los artículos que interrumpen.

1-1. Guía de turismo y observación

- El personal de guía debe familiarizarse con la información sobre la ubicación de los obstáculos en el recorrido para poder proporcionar información sobre ellos activamente en la taquilla o en la oficina de información cuando los turistas con discapacidad lo visitan.
- Los turistas con discapacidad pueden tener un acompañante

(apoyo activo) para una actividad fluida. En este momento, el acompañante no debe ser tratado como un tutor de un turista con discapacidad, y la comunicación debe hacerse directamente con el turista con discapacidad.

- Los aparatos auxiliares como sillas de ruedas, muletas, andador, etc. utilizados por los turistas con discapacidad son diferentes del cuerpo de la persona con discapacidad, por lo que no deben tocarse o manipularse sin una solicitud previa.
- Cuando sea necesario empujar una silla de ruedas o mover muletas o andadores, primero explique la situación a los turistas con discapacidad y pida su consentimiento.
- Debe proporcionar información clara indicando la ubicación de obstáculos como escaleras en la línea de observación o rampas empinadas, caminos estrechos, secciones de tierra y puentes. Debe proporcionar información clara emplazando instalaciones de guía dentro de cada punto turístico.
- Debe planificar un recorrido de observación separado para los usuarios de sillas de ruedas o los discapacitados que tienen dificultades para caminar y guiarlos a través de guías turísticas, guías, tableros de información completos, páginas de inicio, etc.

1-2. Orientación de las instalaciones de la experiencia

- El lugar de la experiencia en las instalaciones debe ser un espacio accesible para los usuarios de sillas de ruedas, etc., y se debe apoyar con suficiente espacio y orientación durante este proceso de la experiencia.
- Las sillas de la mesa de experiencia están equipadas con una forma móvil y, si es necesario, mueven la silla para guiar a los usuarios de sillas de ruedas a acceder a la mesa.
- Cuando se especifica un asiento separado para los usuarios de sillas de ruedas, el instructor (coordinador) o el interlocutor deben estar en una posición y dirección claramente visibles, pero se asegura el paso suave de la puerta de entrada.
- El programa de experiencia en la forma de trabajar de pie se ha tomado medidas para asegurar la visibilidad colocando el asiento del usuario de la silla de ruedas en la primera fila.

- Verifique con anticipación la ubicación de las instalaciones convenientes y necesarias para los discapacitados como el simple hecho de lavarse las manos antes y después de visitar el lugar y si es necesario debe guiarlos.
- Al explicar la experiencia o dar una conferencia, debe explicarse directamente a los discapacitados y comunicarse con ellos.

[CONSIDERACIÓN]

- ☑ Debe instalarse en un lugar accesible sin tránsito peatonal, sin escaleras ni umbrales en la entrada y, si es necesario, accesible en ascensor.
- ☑ Se debe determinar la ubicación y la estructura para que los usuarios de dispositivos auxiliares, como sillas de ruedas, puedan acceder a mesas, fregaderos, asientos, herramientas e instalaciones de la experiencia.
- ☑ El espacio entre las mesas es de 120 cm o más, y la altura de la mesa es la mejor forma ajustable. Si la altura es fija, debe ser de 70 a 90 cm, debe tener al menos 65 cm de altura y 45 cm de profundidad debajo de la mesa.

2. Servicio de Hospedaje

2-1. Alojamiento

- Para los discapacitados que utilizan aparatos auxiliares como sillas de ruedas, la accesibilidad física del alojamiento es lo más importante, y es muy importante minimizar los inconvenientes a través del servicio humano del personal del alojamiento.
- En caso de que no haber disponibilidad debido a la falta de habitaciones para discapacitados, la estructura y la forma de las habitaciones generales deben poder proporcionar suficiente información a los turistas discapacitados. En este momento, es conveniente proporcionar una foto de la habitación y determinar si la salida, la escalera, la cama, la distancia entre los muebles, el baño y la puerta del baño (paso), la dirección en que se abre la puerta y la ducha.
- Cuando una persona con discapacidad reserva o se registra, explique completamente el área de estacionamiento para discapacitados, el vestíbulo y el mostrador de información, el baño público, la ubicación y la situación de la habitación para

discapacitados, la forma y el tamaño del baño, si se puede alquilar una silla de ruedas, etc.

- Si no hay reserva previa, las habitaciones para discapacitados para usuarios de sillas de ruedas se dejan vacías hasta el día de la estancia y se proporcionan al final sólo para los huéspedes que llegan sin cita previa el mismo día.
- Cuando las personas con discapacidad, como los usuarios de sillas de ruedas, utilizan la recepción, deben usar el escritorio de recepción para los discapacitados de baja altura y, si es necesario, proporcionar sillas. Si no hay un escritorio de recepción bajo, proporcione el soporte necesario para rellenar el formulario de registro y explique suficientemente al lado.
- Dado que puede ser difícil para las personas con discapacidades en el brazo o la mano tomar apuntes, pregúntele a su médico y rellenen en su lugar los documentos de los huéspedes.
- Explique con detalle cómo llegar al restaurante con la silla de ruedas y confirme con antelación al restaurante para que el servicio a los huéspedes en silla de ruedas esté disponible sin problemas.
- Compruebe el estado de los artículos necesarios para las personas con discapacidad tardía, como sillas de ducha o colchones de baño antideslizante, y pregunte si es necesario al registrarse.
- Compruebe la estructura de la habitación y la ubicación de la habitación para que los huéspedes con discapacidad, como los usuarios de sillas de ruedas, puedan moverse de manera cómoda en la habitación, confirme la intención del huésped y pase a la persona responsable para que pueda mover la cama o la habitación si es necesario.
- Si un huésped con discapacidad lo solicita, lleve el equipaje del invitado a la habitación, y también lleve a la recepción, el estacionamiento y el taxi cuando salga.
- En situaciones de emergencia y evacuación, los trabajadores deben acudir rápida y directamente a las habitaciones de los discapacitados para guiar primero la evacuación de los huéspedes con discapacidad.

- Compruebe la estructura de las habitaciones para personas discapacitadas en base a personas con discapacidad, como los usuarios de sillas de ruedas, y asegúrese de que la falta de servicios humanos de los empleados no sea un inconveniente.

2-2. Servicio de comidas

- Si hay un restaurante donde se puede desayunar, guíe el recorrido para que las personas con discapacidad lo puedan usar.
- Cuando se atienda o reciba pedidos de clientes con discapacidad, como usuarios de sillas de ruedas, baje la postura al explicar, manteniendo los ojos a la altura del cliente y hablando con ellos.
- Si se utilizan dispositivos auxiliares como sillas de ruedas, se necesita espacio de actividad alrededor de la mesa, por lo que se explica la posición de la mesa adecuada y se elige la mesa deseada.
- Al guiar a clientes con discapacidad que utilizan dispositivos auxiliares como sillas de ruedas a la mesa, se debe tener espacio en el pasillo, por lo que asegúrese de que no sea estrecho para la silla o la mesa, guíelos si es necesario.
- Cuando el pasillo es estrecho porque otros clientes están sentados, pida comprensión para sentarse y guíelo a su asiento. En ese momento, no se usa una expresión como "la silla de ruedas tiene que pasar", sino una expresión como "el cliente que usa la silla de ruedas debe pasar". Cuidado con no representar a las personas con discapacidad como asistentes y no como personas.
- Guíe al usuario de la silla de ruedas a la mesa, pregunte el asiento deseado, retire la silla para ayudar al usuario de la silla de ruedas a sentarse y guarde la silla en otro lugar.
- Los restaurantes que sirven el desayuno también pueden preparar mesas cómodas para los clientes discapacitados en asientos reservados con anticipación. Sin embargo, no debe reservar asientos solo en frente de la puerta o en el pasillo de la esquina, pensando sólo en la conveniencia de moverse.
- En caso de buffet o auto-servicio, para los clientes con discapacidad guían sus asientos a un lugar cercano a la barra libre, y en caso de dificultad de autoservicio, explique

el menú y lleve la comida a la mesa.

- Los discapacitados pueden tener un radio estrecho para mover los brazos, por lo que cuando ponen la comida en la mesa, pregunte si los platos, los cubiertos y las servilletas, etc., están demasiado lejos, mueva la comida cerca.
- Las personas con discapacidad con las manos incómodas proporcionan los utensilios necesarios, como tenedores y cucharas, ya que es difícil usar palillos. Los alimentos demasiado grandes o duros pueden ser difíciles de comer tal como están, por lo que se debe preguntar si necesitan tijeras o cuchillos.
- Escolte hasta la puerta si el pasillo se estrecha debido a otros asientos cuando los clientes que utilizan dispositivos auxiliares como sillas de ruedas se mueven después de terminar de comer.
- Si tiene que pagar directamente en la caja, el usuario de silla de ruedas puede ayudar a explicar y firmar el cálculo con precisión, ya que la indicación de la cantidad en la caja puede no ser visible o no alcanzar el brazo al firmar el pago de la tarjeta. Guíelo para que pueda pagar en la mesa lo más cómodamente posible.

3. Explicación turística

- Al hablar con una persona con discapacidad tardía que utiliza dispositivos auxiliares, como usuarios de sillas de ruedas, baje la postura y ajuste la altura de los ojos.
- Al proporcionar la explicación turística mientras viaja dentro de las atracciones turísticas, debe tener en cuenta el nivel de los ojos y el ángulo de visión de las personas con discapacidad.
- Identificar la posición visible a la altura de los ojos de los usuarios de sillas de ruedas, le guía a una buena posición para ver.
- Las personas con discapacidad que usan muletas o ayuda para caminar es difícil que se mantengan de pie por mucho tiempo, por lo que si la explicación es larga, es bueno sentarlos en superficies seguras o bancos circundantes para escuchar la explicación. En este momento, sólo los

discapacitados pueden sentarse, lo que los hace sentir separados o no es una amabilidad excesiva.

- Permita a los usuarios de sillas de ruedas escuchar sus explicaciones desde el frente cuando hay mucha gente participando en la narración turística.
- Dado que las personas con discapacidad retardada pueden moverse lentamente, el tiempo de movimiento se fija dos o tres veces más relajado que el habitual, cuando se explica mientras se mueve. En este momento, si usted guía a los turistas con discapacidad para que vayan despacio, tenga cuidado porque la persona con discapacidad puede sentirse incómoda, explique para que todos los visitantes queden satisfechos e indique el tiempo que se tarda antes de partir.
- El comentarista de turismo verifica de antemano la ubicación de las instalaciones u obstáculos dentro del curso de la explicación y transmite el contenido de ellos en medio de la explicación.
- Al preparar el contenido de la explicación, el comentarista turístico debe verificar y mejorar si los términos o expresiones relacionados con la discapacidad no contienen expresiones de odio. Sobre todo en el oral o en el escrito hay muchas expresiones que ahora se reconocen como expresiones discriminatorias o aborrecibles, por lo que deben ser corregidas con frases alternativas apropiadas (por ejemplo, sedantes, cojo, lisiado, etc.).

4. Movilidad y Circulación

4-1. Migración y transporte a destinos turísticos

- Identifique y publique información sobre transporte público (metro, autobús) y medios especiales de transporte disponibles para las personas con discapacidad con retraso, y proporcione información precisa al hacer una llamada telefónica. Además, ofrezca información sobre el uso del tren, la aviación y el coche privado para los turistas con discapacidad que vienen de zonas lejanas.

- Guía los movimientos que pueden ir a atracciones turísticas, alojamientos, restaurantes, etc. a la distancia más corta de las estaciones de autobús o metro, pero si hay escaleras o viaductos en el medio, proporcione información precisa.
- Si se está lejos de las estaciones de autobús o metro, se disponen instalaciones de información para comunicar sobre las atracciones turísticas, alojamientos, restaurantes, y también información de las caminatas. En este momento, la velocidad de movimiento de las personas con discapacidad con retraso puede variar significativamente, por lo que no se proporciona información solo con el tiempo requerido, como "10 minutos a pie", sino que también se muestra la distancia como "500 metros".
- Cuando se disponen instalaciones de información en paradas de autobús o estaciones de metro, se instalan a una altura de 120 a 150 cm teniendo en cuenta la altura de los ojos de los usuarios de sillas de ruedas, y se escriben con un color que contrasta con el color del fondo.
- Los vehículos de elevación con usuarios de sillas de ruedas, muletas, andador, etc. necesitan espacio para subir y bajar, por lo que se proporciona orientación de ubicación y limpieza de alrededores para que los turistas discapacitados puedan abordar con seguridad en el estacionamiento.
- Asegúrese de instalar una zona de aparcamiento para discapacitados y vigilar siempre los vehículos de aparcamiento ilegales sin pasajeros discapacitados.
- Si es difícil usar un estacionamiento adyacente para eventos o festivales o si se instala un estacionamiento temporal, debe construir un área de transporte débil cerca de la entrada y, en la medida de lo posible, instalar y guiar un aparcamiento temporal para discapacitados en el lugar más cercano de la entrada (el lugar).

4-2. Movimiento dentro de la atracción turística

- Es muy importante garantizar la movilidad. No debe haber desniveles ni obstáculos en los movimientos internos de los destinos turísticos, alojamientos, restaurantes, etc., y se debe confirmar y guiar si el camino es de al menos 1.2m de

ancho efectivo. Si hay una pendiente abrupta o un obstáculo y es difícil moverse debido a la estrecha anchura del pasillo, debe guiar el movimiento de la vuelta o guiar la situación inaccesible.

- Incluso dentro de las atracciones turísticas, a menudo se utilizan para montar en juegos mecánicos, teleférico, vehículos eléctricos de transporte, bicicletas, etc. Las monturas operadas dentro de las atracciones turísticas también deben estar hechas para que puedan ser utilizadas por usuarios de sillas de ruedas, y deben tener una estructura que les permita abordar sin necesidad de sentarse en silla de ruedas o desconectar los accesorios.
- Cuando la estructura no es accesible para los usuarios de sillas de ruedas o accesorios, debe ser fácilmente notificada en el sitio web, taquilla, embarque y guía.
- Cuando no es posible abordar una estructura con la silla de ruedas eléctrica, debe ser notificada con antelación y proporcionada un servicio para poder moverse desde el lugar de embarque a la silla de ruedas manual.
- En caso de separar y abordar dispositivos auxiliares como sillas de ruedas, debe usar su propio dispositivo auxiliar tanto como sea posible y moverse. Al bajar, debe cambiarse inmediatamente frente a usted, y debe haber un espacio para que los dispositivos auxiliares se mantengan seguros en el lugar de embarque y desembarque.
- Dado que los aparatos auxiliares están cuidadosamente adaptados al cuerpo de las personas con discapacidad, se debe tener especial cuidado al transportar o almacenar los dispositivos auxiliares. Pregunte a los clientes discapacitados si hay alguna precaución al transportar y almacenar los dispositivos auxiliares y trate con cuidado de acuerdo con ello.

III. PERSONA CON DISCAPACIDAD VISUAL

- A diferencia de la percepción pública de que no todos los ciegos son completamente ciegos, la discapacidad visual se divide en casos completamente invisibles (promesa) y un grado de baja visión (premios) que obstaculizan considerablemente la vida cotidiana. Hay personas ciegas con gafas de sol, bastón blanco y perros guía, pero también hay muchas personas ciegas que viven sin accesorios ni perros guía.

1. Información Turística

- Tenga cuidado de no reconocer que todos los invidentes son completamente ciegos. No sólo es ciego por completo, sino que también hay personas con discapacidad visual baja, por lo que cada uno debe proporcionar la información táctil, auditiva y visual necesaria.
- Las personas con discapacidad visual necesitan servicios humanos o contenido de información adicional que pueda verificar información específica además de instalaciones de conveniencia como instalaciones de guía.

[CONSIDERACIÓN]

- Contiene datos en braille o datos de voz(PDA) necesarios para la guía turística.
- Se ha instalado un mapa táctil para conocer el espacio interior de la atracción turística.

1-1. Información turística y observación

- El personal de guía debe proporcionar activamente la información necesaria en la taquilla o la oficina de información cuando los turistas no videntes lo visiten.
- Dentro de la oficina de información turística, se ha asegurado suficiente espacio para que las personas con discapacidad visual puedan moverse cómodamente, y se reubican los artículos que interrumpen el movimiento.
- Salude amablemente a los turistas ciegos, revele su identidad y empiece a guiarlos.

- No ponga música en la oficina de información o baje el volumen para que el cliente pueda oír bien.
- Guíelo para no chocar si el interior de la oficina de información turística es estrecho, y si es demasiado amplio, escolte al cliente cerca del lugar para sentarse o del mostrador de información.
- Guíe a los turistas ciegos frente a frente para que no hablen mirando al vacío o a otras personas, e incluso si sus ojos se dirigen a otro lugar céntrese en los turistas ciegos.
- Inevitablemente, cuando se interrumpe la información de la guía por un tiempo, se debe explicar la situación a los turistas ciegos y pedir comprensión y abandonar el asiento. Conecte la guía con una voz amable para que no se sorprenda cuando vuelva.
- Cuando los turistas ciegos esperan sentados un rato, se les permite coger un asiento o un reposabrazos con la mano, y si no pueden encontrar un asiento, se les ayuda a alcanzar un asiento o un reposabrazos.
- Al guiar a los turistas invidentes, tenga cuidado con el uso de expresiones visuales como 've por aquí', 'mira por allá' y 'lo que ves por delante'.
- Para turistas ciegos, la orientación a través de descripciones detalladas es importante, por lo que al guiar la dirección o la distancia se puede predecir la dirección y distancia exactas como 'izquierda', 'derecha' y 'unos pasos' en lugar de las expresiones 'este lado' o 'ese lado'.
- Controlar la entrada de los perros guía que acompañan a los turistas ciegos es una violación de la Ley de prohibición de la discriminación de las personas con discapacidad, por lo que tenga cuidado.
- La posición en la que hay escaleras en la línea de observación u obstáculos como la pendiente empinada, la carretera estrecha, los tramos de tierra y puentes se deben explicar detalladamente a lo largo del recorrido.
- Si un turista ciego solicita un guía, este se ubicará junto a los turistas ciegos.
- Se pone el codo hacia atrás un paso adelante para que los turistas ciegos puedan agarrar sus brazos y moverse juntos.

En este momento, en lugar de caminar uno al lado del otro, es deseable liderar con la sensación de caminar medio paso adelante.

1-2. Orientación de las instalaciones de experiencia

- El lugar de experiencia debe ser un espacio accesible para los turistas ciegos, y en el proceso de experiencia se debe proporcionar suficiente guía para un progreso seguro.
- Cuando se especifica un asiento separado para los turistas ciegos, se debe determinar la posición y la dirección en que el instructor (coordinador) o el orador pueden escuchar bien.
- Las personas con baja visión pueden sentarse en la primera fila con mejor vista al instructor o al orador.
- Si necesita usar tijeras, cuchillos, agua caliente o utensilios afilados, debe guiarlo con anticipación y confirmar su participación.
- Al realizar una experiencia de uno a uno, puede confirmar el progreso de los turistas ciegos y asistir a las partes difíciles. Cuando varias personas realizan las experiencias juntas, el apoyo individual guía con antelación las dificultades para llevar a cabo el programa sin problemas.
- Cuando los turistas ciegos participan en la experiencia, es mejor comenzar después de hacer una explicación sobre las herramientas y los materiales, así como explicar el proceso de experiencia en general
- Verificar previamente la ubicación de las instalaciones que son necesarias para los discapacitados visuales, como el lavado de manos antes y después de la experiencia, y guiarlos si es necesario.
- Debe explicar la experiencia o la conferencia directamente a los invidentes y comunicarse con ellos.

2. Servicio de hospedaje

2-1. Alojamiento

- Para los no videntes, la instalación de campanas de llamada, bloques braille, señales braille, etc. es más importante. Se necesitan señales en braille para verificar el largo de la

habitación y la ubicación, pero si no hay señales en braille, también es útil indicarlo en la misma habitación con un relieve.

- Es muy importante minimizar los inconvenientes a través del servicio humano del personal de alojamiento, etc., en las áreas que no se pueden proporcionar información se lo debe hacer a través del entorno físico.
- Cuando las personas con discapacidad visual hacen una reserva o se registran, explique completamente las facilidades e instalaciones.
- Las habitaciones para personas con discapacidad visual se dejan libres hasta el día de la estancia, si no hay reservación previa, se proporcionan al final de la jornada a otros huéspedes.
- Al registrarse, explique específicamente en qué dirección está la habitación desde el área del ascensor. También explique en detalle la ubicación y la distancia de la salida de emergencia.
- Cuando los huéspedes con discapacidad visual vienen a la recepción para registrarse, pregunten si necesitan ayuda o servicios especiales, y ofrezca una guía en braille. Si no tiene una guía en braille, sea amable y detallista.
- Tenga cuidado de no usar expresiones visuales como 'este', 'este' o 'aquí' o expresiones ambiguas que no puedan distinguir el color, la distancia o la dirección.
- A los huéspedes con discapacidad visual les puede ser difícil escribir, por lo que pregunte por su médico y rellene en su lugar los documentos.
- Explique en detalle cómo llegar al lugar donde sirve el desayuno y consulte al restaurante con antelación para asegurar que el servicio a los huéspedes ciegos no tenga inconvenientes.
- Compruebe y prepare durante el registro si hay servicios necesarios para los huéspedes con discapacidad visual, como el servicio de alarma, el transporte de equipaje y la reserva de taxi para la salida.
- El trabajo de limpieza de la habitación se informa con antel-

ación, de que habrá visitas de los empleados a las habitaciones para que los huéspedes con discapacidad visual no se asusten, se les informa de la zona horaria de limpieza de los ambientes lo antes posible.

- Si hay una solicitud de información de acompañamiento, diríjase a la habitación juntos. Proporcione orientación detallada sobre el interior de la habitación, las facilidades y la ubicación de la atención, verifique la intención del invitado y luego ayude a mover la cama o la ubicación de la misma si es necesario.
- Con el consentimiento o petición de los huéspedes con discapacidad visual, se puede ayudar a los huéspedes a comprobar tocando los artículos de tocador gratuitos o las instalaciones. En este momento, se explica la función simple del uso de por ejemplo el teléfono, la manera de operar la ducha, la bañera y el inodoro. En caso de no existir el braille en la etiqueta o es difícil de identificar con letras, identificar el lugar o el objeto con una banda elástica o una pegatina.
- Esté equipado con un dispositivo temporal que puede ser utilizado para que el invitado pueda distinguir la atención.
- Para información de acompañamiento, detalle cómo contactar al conserje o al servicio de habitaciones en la habitación.
- Hágale saber para que pueda usar el servicio que necesita cómodamente.
- Si los huéspedes con discapacidad visual lo solicitan, lleve su equipaje a la habitación a la recepción, al estacionamiento y al taxi al salir.
- En las situaciones de emergencia y evacuación, el personal debe ir directamente a la habitación para guiar primero la evacuación y evacuación de los huéspedes con discapacidad visual.
- A petición de los huéspedes ciegos, se asignan habitaciones cerca del piso inferior o de la salida de emergencia considerando la evacuación.
- El rechazo de alojamiento con perros guía para ciegos está en contra de la Ley de prohibición de discriminación contra

los discapacitados, por lo que los perros guía deben ser excepcionalmente permitidos incluso si es un lugar donde los animales no pueden entrar.

- Cuando un huésped ciego está acompañado por un perro guía, primero consulte sobre su intención de usar una habitación en un lugar no ruidoso (a distancia del ascensor o del espacio público) considerando las características del perro guía sensible al ruido circundante.

[CONSIDERACIÓN]

- ☑ Para utilizar las instalaciones de alojamiento para los ciegos, se debe tener con facilidad un ambiente físico, como una habitación para los discapacitados. Es deseable dividir las habitaciones para discapacitados en habitaciones con instalaciones para personas con discapacidad tardía, como usuarios de sillas de ruedas, y otras habitaciones con instalaciones para personas con discapacidad.
- ☑ Para la comodidad de las personas con discapacidad visual, se debe proporcionar una habitación para que pueda hacer llamadas telefónicas, una guía en braille y una guía de voz (altavoces de inteligencia artificial / *Internet of things* "LoT").

2-2. Servicio de comidas

- Si hay un restaurante donde se puede desayunar, guíe el recorrido que pueden usar las personas ciegas.
- Cuando recibe a clientes ciegos en la entrada, los acompaña después de confirmar su intención al cliente antes de guiarlos con gestos. En este momento, de un paso adelante sobre el cliente, luego saque el codo para agarrarlo del brazo y lo acompaña hasta que se siente.
- A los clientes con baja visión debe guiarlos a un asiento bien iluminado. Si no hay ningún lugar luminoso por las condiciones del interior, se proporcionan iluminación adicional en la mesa con velas.
- Si hay un menú en braille para los clientes ciegos, se ofrece, y si no, se responde directamente y se hace el pedido. En este momento, si la configuración del menú es sencilla, explique el menú y cómo lo cocinaron, confirme el ingrediente o la comida que prefiere y recomiende para que los clientes ciegos puedan elegir.

- Antes de servir la comida, se informa a los clientes ciegos de la ubicación de los platos y la ubicación de la sal, pimienta y salsa. En este momento, es mejor explicar en el sentido de las agujas del reloj. Cuando el cliente no puede verificar con precisión la ubicación, es deseable comprobar primero con su médico y luego agarrar la mano para comer y explicar detalladamente el ajuste de la mesa en el sentido de las agujas del reloj.
- Del mismo modo, cuando se sirve comida, se explica detalladamente la comida en la placa en el sentido de las agujas del reloj, y se explica detalladamente la ubicación de los platos laterales, los platos secundarios y las bebidas. Si el cliente no puede verificar con precisión la ubicación, compruebe primero con su médico y tome la mano para comer y apunte al ajuste de la mesa en el sentido de las agujas del reloj.
- El arroz o los fideos pueden separarse de los platos, por lo que se sirve en un bol en lugar de los platos si se solicita con anticipación.
- Los alimentos calientes o muy fríos pueden ser sorprendentes debido a la temperatura de los alimentos, por lo que se les aconseja tener cuidado durante el proceso de servicio.
- Los perros guía que acompañan a los clientes ciegos no deben ser rechazados por ser animales, ya que legalmente pueden entrar juntos a cualquier lugar. Además, no debe hacer nada provocativo, como alimentar a los perros guía o tomar fotos.
- Contacta a los clientes ciegos que han terminado de comer y les pregunta si la comida ha terminado, y les ofrece servicios para que puedan pagar en la mesa.
- Al salir del restaurante después de comer, saque los brazos al igual que al entrar, lo acompaña y lo guía hasta la entrada.

3. Explicación turística

- Prepare un curso de explicaciones y escenarios, teniendo en cuenta que no todos los turistas ciegos son del todo ciegos.
- Cuando conozca a turistas ciegos, revele su identidad y si tiene acompañantes, los debe presentar.
- Los turistas ciegos pueden estar más satisfechos en un curso

con mucho contenido que sienten por el sonido o la textura.

- El comentarista de turismo verifica de antemano la ubicación de las instalaciones u obstáculos dentro del curso de comentarios e informa sobre el estado de los obstáculos o la carretera en medio del comentario.
- Cuando hay mucha gente que participa en la explicación turística, los turistas ciegos pueden escuchar la explicación desde la distancia más cercana al comentarista.
- Si el entorno es caótico o ruidoso, espere el silencio o la calma o vaya a un lugar donde no haya mucho ruido para hacer comentarios.
- Utilice materiales visuales como videos, se utilizan guías de audio al mismo tiempo y, si es necesario, se proporciona una guía en braille para ayudar a los turistas ciegos a entender más detalladamente las atracciones turísticas.
- Al preparar el contenido de la explicación, el comentarista turístico debe verificar y mejorar si los términos o expresiones relacionados con la discapacidad no contienen expresiones de odio. Sobre todo en los pensamientos y en los mensajes orales hay muchas expresiones que ahora se reconocen como discriminación o expresiones de odio, por lo que hay que corregirlas con las alternativas adecuadas (por ejemplo, ceguera, servicio, oscuridad, etc.).

4. Movilidad y Circulación

4-1. Migración y transporte a destinos turísticos

- Identifique y publique información sobre el transporte público (metro, autobús) y medios especiales de transporte (apoyo a la movilidad de los ciegos) disponibles para las personas con discapacidad visual, y proporcione información precisa al realizar consultas telefónicas. Además, también ofrezca información sobre el uso del tren, la aviación y el coche privado para turistas ciegos procedentes de zonas lejanas.
- Guíe los movimientos en los que pueden viajar a destinos turísticos, alojamientos, restaurantes, etc. a la distancia más corta de las estaciones de autobús o metro, pero proporciona información precisa identificando con anticipación los movimientos y que son fáciles de desplazarse para los no videntes.

- Cuando se disponen instalaciones de información en paradas de autobús o estaciones de metro, se escriben con un color que contrasta con el fondo en un tipo de letra gótica que es fácil de reconocer considerando a los discapacitados con baja visión.
- Si es difícil usar un estacionamiento adyacente para eventos o festivales o si se instala un estacionamiento temporal, debe construirse un área de transporte débil cerca de la entrada y, en la medida de lo posible, instalar y guiar un aparcamiento temporal para discapacitados en el lugar más cercano de la entrada. En este momento, las instalaciones temporales de guía para ciegos se instalan para ser fácilmente reconocibles.

4-2 Movimiento dentro de la atracción turística

- Es muy importante garantizar el desplazamiento en los movimientos turísticos. Se debe instalar el braille y el mapa de guía de voz para los ciegos en la entrada del turismo.
- Las instalaciones de información que las personas con visión baja pueden reconocer dentro de las atracciones turísticas se instalan en varios lugares considerando el tamaño de la letra, la caligrafía y el contraste de color, y cumplen al máximo las normas de instalación de bloques en braille en las atracciones turísticas.
- Incluso dentro de las atracciones turísticas, a menudo se utiliza la información (en braille o con diferentes tipos de letra) para montar en juegos mecánicos, teleférico, vehículos eléctricos de transporte, bicicletas, etc. Explique detalladamente cómo abordar para que las personas con discapacidad visual puedan abordar con seguridad, y si lo desea, acompañe y guíelos hasta su asiento.
- Cuando subir a una estructura no es posible para los ciegos, las disposiciones sobre esto deben ser anunciadas fácilmente en el sitio *web*, taquilla, embarque, *ripple*, etc.
- No debe impedir que los perros guía ciegos suban juntos. En caso de que el dispositivo de seguridad para perros guía sea insuficiente, se debe explicar a las partes ciegas la situación peligrosa para que puedan elegir si abordar o no.

IV. PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

- Solo porque sea sordo no significa que no todos puedan escuchar. Además, algunos de los sordos usan el lenguaje de señas, o entienden el significado mirando la gesticulación de la boca. A veces se comunica usando papel, bolígrafo o un teléfono móvil, pero recientemente la comunicación entre personas sordas y personas sin discapacidad se ha vuelto más conveniente a través de servicios de interpretación de lenguaje de signos o texto a través de dispositivos inteligentes.

1. Información Turística

- Tenga cuidado de no pensar que todas las personas sordas no escuchan o solo usan el lenguaje de señas. La discapacidad auditiva puede variar según el grado de discapacidad, se clasifica entre las personas que perdieron completamente la función auditiva y las personas con audición reducida. Las personas que han perdido la función auditiva completamente tienen dificultades para procesar la información del lenguaje de voz, pero los oyentes parciales pueden utilizar parte de la información lingüística a través de la audición.
- La guía de texto y lenguaje de signos es esencial para los turistas sordos. Es muy importante combinar la guía de texto y lenguaje gestual, ya que los sonidos que se emiten pueden ser difíciles de reconocer para las personas con discapacidad auditiva.
- El servicio que más necesitan las personas sordas en los centros de información turística es el servicio de comunicación, por lo que es necesario prepararse con antelación para poder ofrecer estos servicios.

[CONSIDERACIÓN]

- ☑ Los centros de información turística deberán establecer un sistema que permita conectarse a servicios de comunicación como la interpretación en lengua gestual o video-teléfono.
- ☑ Si se necesita comunicación urgente, escriba e infórmese sobre la línea directa a la que el cliente o usted se puede conectar.
- ☑ Debe tener suficientes materiales de texto para referencias cuando la información con el lenguaje de señas sea difícil.

1-1. Información turística y observación

- El personal que guía utiliza activamente la interpretación en lenguaje gestual directo o por video llamada para permitir una comunicación fluida con los turistas sordos. Cuando es difícil obtener un intérprete en lenguaje de signos, se comunica a través de la gesticulación de los labios, mensajes de texto o escritura.
- Espere un momento hasta que los turistas sordos se prepare para la conversación. Si un acompañante o un intérprete del lenguaje de signos lo acompaña, no debe tratarlo como el tutor de la persona sorda, y tanto la comunicación, como la explicación e información debe hacerse directamente a los turistas sordos.
- En el caso de los turistas sordos, en lugar de hablar en voz alta, se les debe permitir comprender el significado lentamente a través de gestos y articulaciones de palabras. Si es necesario, la guía debe hacerse a través de una escritura que los turistas sordos puedan reconocer.
- Cuando hablas con turistas sordos, escucha con atención hasta que entiendas completamente los requisitos y ten cuidado de no especular descuidadamente.
- Cuando guía a los turistas sordos, es mejor hablar en un espacio con menos ruido que en un lugar ruidoso. Si se está reproduciendo música en la oficina de información, baje el volumen.
- Debido a que los turistas sordos detectan al hablante a través de la gesticulación de los labios, es muy difícil entender la conversación cuando varias personas hablan a la vez. Por lo tanto, es preferible hablar uno por uno, si es posible, cuando varias personas necesitan hablar, deben hacerlo por turnos para que la persona sorda pueda reconocer al hablante, y el interlocutor debe enviar una señal o un gesto de que está hablando.
- Al explicar a los turistas sordos, es más fácil entender palabras concisas y claras que palabras largas. La información sobre los datos o productos puede ser comprendida más fácilmente por los turistas sordos si se muestra información visual o texto e incluso combinarlos es mejor.
- Marque el lugar donde se encuentra la información del código QR, el comentario de la interpretación del lenguaje de signos,

el video acompañado del lenguaje de signos o el código QR para los turistas sordos en el mapa o en el recorrido.

1-2. Orientación de las instalaciones de experiencia

- En el lugar de experiencia debe ser capaz de comunicarse adecuadamente cuando los turistas sordos lo visitan, y la comunicación y orientación adecuadas deben ser apoyadas para un progreso seguro en el proceso de la experiencia.

[CONSIDERACIÓN]

- ☑ Se debe proporcionar un manual sobre el programa de experiencia.
- ☑ Se debe proporcionar la guía de la imagen de la letra o el lenguaje de señas para el progreso de la experiencia.
- ☑ Los empleados deben estar familiarizados con la manera de proceder en la comunicación necesaria durante la experiencia.

- Cuando se especifica un asiento separado para un turista sordo, se debe determinar la posición y la dirección en la que se escucha bien la voz del instructor (coordinador) o del orador y se visible en el momento de la gesticulación de la boca. En la medida de lo posible, el instructor o el interlocutor deben ubicarse en la primera fila para estar más visibles.
- Proporciona datos de texto detallados sobre cómo es el progreso en el programa de experiencia, mejor aún, si se suman a la descripción de imágenes o fotografías.
- Puede ver la situación de los turistas sordos y ayudar en las partes difíciles con una experiencia de uno a uno. Cuando varias personas acumulan experiencia, el apoyo individual guía las dificultades con antelación y confirma la participación para el buen desarrollo del programa.
- Cuando los turistas sordos participan en la experiencia, es bueno comenzar después de una explicación sobre las herramientas, los materiales, las precauciones, etc., así como una explicación general del proceso de experiencia.
- Incluso si hay una explicación sobre la experiencia o un intérprete en lenguaje gestual o un acompañante durante la explicación, debe explicar y comunicarse directamente con la persona sorda.

2. Servicios de alojamiento y comida

2-1. Alojamiento

- La comunicación es muy importante para las personas sordas, y también se necesita una lámpara o un video-teléfono. Es muy importante minimizar los inconvenientes a través del servicio humano del personal de alojamiento, etc., en áreas que no se puede ofrecer un servicio adecuado debido al entorno físico.

[CONSIDERACIÓN]

- ☑ Para utilizar las instalaciones de alojamiento de las personas sordas, se debe tener un ambiente físico como una habitación accesible para los discapacitados. Es deseable dividir las habitaciones para discapacitados en habitaciones con instalaciones para personas con discapacidad tardía, como usuarios con sillas de ruedas, y otras habitaciones con instalaciones para personas con discapacidad.
 - ☑ Para la comodidad de las personas sordas, se debe proporcionar una habitación con timbre, video-teléfono, alarma de vibración, luz ligera, etc.
- Confirme de qué manera los huéspedes sordos pueden comunicarse con el conserje. Cuando el cliente necesita un intérprete de lenguaje de signos, se proporciona un servicio de interpretación de lenguaje de señas utilizando un video-llamada, y en caso de comunicación con articulaciones claras o co versación escrita, responda de la misma forma.
 - Cuando las personas sordas hacen una reserva o se registran, explique completamente las facilidades e instalaciones.
 - Las habitaciones para personas con discapacidad auditiva están vacías hasta el día de la estancia, si no hay reservación previa, y son las últimas que se asignan a otros huéspedes que reservan el mismo día.
 - Es recomendable facilitar las explicaciones con material impreso para que los huéspedes con discapacidad auditiva puedan entenderlas fácilmente.
 - Incluso si un invitado con discapacidad auditiva se comunica a través de un acompañante o un intérprete en lenguaje de señas, las notificaciones específicas sobre el alojamiento, como la reserva y el pago, serán dirigidas directamente a la persona sorda.

- Explica en detalle cómo llegar al restaurante que sirve el desayuno. En este momento, es útil anotarlo en un papel y entregarlo. Además, revisa el restaurante con anticipación para asegurar que el servicio a los huéspedes sordos esté disponible sin problemas.
- Si está equipado con una alarma de vibración, proporcione el servicio correspondiente, y compruebe y prepare durante el registro si hay servicios necesarios para los huéspedes sordos, como el transporte de equipaje o la reserva de taxi al salir de la habitación.
- El trabajo de limpieza de la habitación se informa con antelación de que hay visitas de los empleados a las habitaciones para que los huéspedes sordos no se asusten, y se les informa del horario de limpieza del hotel con la mayor antelación posible.
- Solicite a los huéspedes sordos que tienen dificultades para usar el teléfono una información de contacto o una dirección de correo electrónico para que se pueda comunicar por texto en caso de emergencia.
- En las situaciones de emergencia y evacuación, el personal debe ir directamente a la habitación para guiar primero la evacuación de los huéspedes sordos.

2-2. Servicio de comidas y bebidas

- Si reconoce que es sordo al recibir al cliente en la entrada del restaurante, lo guía hablando lentamente cara a cara para que el cliente pueda ver las articulaciones de las palabras. Si tiene una herramienta de escritura, también es bueno escribir en papel o usar la función de memoria del *Smartphone* o la tableta para hablar.
- En lugar de explicar sólo usando la voz, guíe a los clientes con materiales visuales para explicar el menú.
- En una situación de espera (conexión), los clientes sordos pueden no responder incluso si llaman por orden, por lo que se debe comprobar por separado el número del cliente y deben acercarse directamente al cliente cuando tienen turno para guiarlo.

- Los clientes sordos se comunican utilizando notas intermedias, etc., para elegir un menú o para comer.

3. Explicación turística

- No todas las personas con discapacidad auditiva son sordas y no pueden oír sonidos, así que primero verifique si necesitan orientación o asistencia a través del lenguaje de señas, comunicación oral o escrita.
- Antes de empezar a explicar, el guía turístico debe revelar su identidad y explicar lentamente cómo proceder.
- Los turistas sordos pueden sorprenderse cuando hacen contacto físico fuera de su vista, llamando la atención o hablando con gestos dentro de la visión del turista.
- Cuando hay mucha gente que participa durante la explicación del guía, los turistas sordos pueden sentarse delante para comprobar las articulaciones de las palabras o frases del comentarista turístico.
- Si hay un servicio de interpretación en lenguaje gestual, el guía y permite a los turistas sordos elegir el programa de interpretación que deseen.
- Al hacer explicaciones, utilizar las instalaciones de información dispuestas frente a las atracciones turísticas, puede ayudar a mejorar la comprensión de los turistas sordos. Además, la preparación de materiales como mapas, dibujos, guías, etc. o el comentario usando los gestos corporales puede mejorar la comprensión de los turistas sordos.
- Al preparar el contenido de las explicaciones, el guía turístico debe verificar y mejorar si los términos y/o expresiones relacionados con la discapacidad no contienen expresiones de odio. Sobre todo, en las opiniones y en las palabras, hay muchas expresiones que ahora se reconocen como expresiones discriminatorias o aborrecibles, por lo que hay que modificarlas con frases alternativas apropiadas (por ejemplo, sordos, mudos, etc.)

4. Movilidad y Circulación

4-1. Migración y transporte a destinos turísticos

- Identifique y publique la información sobre el transporte público (metro, autobús, tren, aviación) disponible para las personas sordas y proporcione información precisa al enviar correos electrónicos o consultas por mensaje de texto. Además, también ofrecer información sobre el uso del tren, los vuelos y coche privado para los turistas sordos de zonas lejanas.
- Si está lejos de las estaciones de autobús o metro, se disponen instalaciones para proporcionar información de atracciones turísticas, alojamientos, restaurantes, y también información del recorrido. En este momento, para que las personas con discapacidad auditiva puedan obtener la información precisa, no solo proporcionar información sobre el tiempo requerido, como "10 minutos a pie", sino que se debe marcar incluso la distancia y la dirección como "500 metros a la derecha".
- En caso de ser difícil usar un estacionamiento adyacente para festivales o eventos, o si se instala un estacionamiento temporal, asegúrese de construir un área de transporte débil cerca de la entrada y en la medida de lo posible, una instalación de guía temporal para sordos.

4-2. movimiento dentro de la atracción turística

- Es muy importante garantizar la movilidad. Además de proporcionar información detallada sobre los movimientos de desplazamiento interno como atracciones turísticas, alojamientos, restaurantes, etc., se debe guiar de varias maneras como videos con lenguaje gestual o códigos QR.
- Incluso dentro de las atracciones turísticas, a menudo se utiliza para montar en un juego mecánico, teleférico, vehículos eléctricos de transporte, bicicletas, etc. Coloque una nota de información para que las personas sordas puedan comprobar si están a bordo o explique con imágenes o palabras escritas.
- Cuando una estructura es difícil para las personas con discapacidad auditiva, se debe notificar con antelación para confirmar fácilmente las normas y métodos de embarque en el sitio web, taquilla, embarque e instalaciones de información.

V. DISCAPACITADOS EN EL DESARROLLO

- Las personas con discapacidad intelectual tienen dificultades en el reconocimiento de la información y en la vida cotidiana debido al desarrollo insuficiente de sus habilidades intelectuales. Las personas con autismo no tienen problemas con el desarrollo de habilidades intelectuales, pero tienen limitaciones significativas en su vida cotidiana debido a trastornos como el lenguaje o la expresión corporal, el autocontrol y las funciones de adaptación social.

1. Información Turística

- Las personas con discapacidad de desarrollo necesitan comunicarse de acuerdo con su edad, y el respeto a las funciones que padece discapacidad de desarrollo, es lo más importante.
- A diferencia del desarrollo físico, las personas con discapacidad intelectual tienen dificultades para actuar y juzgar por sí solas debido al desarrollo incompleto de sus habilidades intelectuales. Sin embargo, no debe tratarlos como a niños y debe respetarlos plenamente.
- Las personas con autismo no pueden comunicarse fácilmente debido a que tienen problemas de socialización, pero a menudo no tienen problemas con sus habilidades intelectuales. Por lo tanto, no se debe tratar a la persona como a un niño cuando se habla con una persona adulta con autismo.

[CONSIDERACIÓN]

- ☑ Los artículos de información en la oficina de información turística se elaboran de una forma fácil de entender.
- ☑ Si es difícil entender la guía, debe acompañar al cliente y guiarlo.
- ☑ Cuando se pierde un compañero de viaje, se revisa el nombre de una persona con discapacidad de desarrollo y, si es difícil confirmar su nombre, se elabora y difunde un anuncio basado en características físicas y en la vestimenta.
- ☑ La comunicación con las personas con discapacidad en el desarrollo debe estar equipada con medios de comunicación complementarios y alternativos(ACC).

1-1. Información turística y observación

- Tenga en cuenta que las personas con discapacidad del desarrollo difieren en su nivel cognitivo y experiencia. Por lo tanto, pregunte anticipadamente si la persona con discapacidad de desarrollo o su acompañante necesitan ayuda.
- Cuando se guía a las personas con discapacidad de desarrollo, se debe explicar de forma clara y específica. Solo porque el comportamiento o el tono de las personas con discapacidad de desarrollo parece ser de un joven, no lo trate como niño, comuníquese con ellos según su edad real y utilice claramente el título de "cliente".
- Cuando se trata de personas con discapacidad de desarrollo, se reducen los tiempos de espera y se proporciona un servicio simple e intuitivo. Las personas con discapacidad intelectual en particular, tienden a perder la concentración si el tiempo de espera es muy largo. Es bueno guiar el tiempo de espera lo más precisa posible y proporcionar un lugar para que el cliente pueda esperar tranquilamente.
- Cuando se informa sobre destinos turísticos, se deben utilizar medios de comunicación complementaria o alternativa(AAC) que consisten en dibujos o imágenes para que las personas con discapacidad de desarrollo puedan entender fácilmente.
- Cuando se guía por un destino turístico, se muestra todo el mapa o guía, y primero se explica la estructura general del destino turístico y su recorrido. A continuación, se debe comprobar y guiaremos por las partes adicionales por las que tienen curiosidad.
- Cuando los turistas con discapacidad de desarrollo tienen una reacción negativa y un poco agresiva, no se le debe detener, se debe preguntar a los acompañantes cómo responder adecuadamente y juntos calmarlo. Si hay algún objeto peligroso a su alrededor, lo trasladan a un espacio separado para que pueda relajarse y no se haga daño.

1-2. Orientación de las instalaciones de experiencia

- En el lugar de experiencia, se debe instalar un letrero que combina imágenes y letras para que las personas con discapacidad de desarrollo puedan entenderlo.

- El tiempo y la dificultad del programa de experiencia se explican con suficiente antelación y se proporciona tiempo de consulta suficiente para que las partes con discapacidad de desarrollo y los acompañantes puedan elegir el programa.
- En lugar de administrar un programa separado para las personas con discapacidad de desarrollo, debe operar con todos los turistas juntos en el programa de experiencia con las personas con discapacidad, pero debe proporcionar datos y orientación adecuados.
- Si las personas con discapacidad de desarrollo lo desean, deben poder participar en el programa con sus acompañantes. Sin embargo, el hecho de ser una persona con discapacidad de desarrollo no debe ser obligada a participar con un acompañante.
- Al explicar o guiar, se hace directamente con personas con discapacidad de desarrollo y debe recibir la ayuda de los acompañantes. Sin embargo, si las personas con discapacidad de desarrollo tienen dificultades para entender la explicación, pídale al acompañante que le dé la explicación.
- Los asientos de las personas con discapacidad de desarrollo deben asignarse en la parte delantera donde se pueden intercambiar miradas con el instructor, pero si es decisión del cliente se le debe asignar el lugar deseado considerando las características de la parte con discapacidad. Además, se consideran los movimientos para facilitar el desplazamiento en la entrada.
- Cuando una persona con discapacidad de desarrollo participa en un programa, recibe previamente asesoramiento sobre cómo comunicarse con la persona con discapacidad y sus acompañantes. Hay casos en los que a cada persona le gusta llamar la atención o alabar, y por el contrario, es reacia a comunicarse con extraños, por lo que se debe buscar suficiente información a través de un compañero de viaje.
- La guía y los datos del programa de experiencia se componen utilizando expresiones, dibujos y fotos fáciles de reconocer para las personas con discapacidad de desarrollo. También es bueno tener una guía fácil por separado para las personas con discapacidad de desarrollo.
- El programa de experiencia en el que participan varias personas tiene en cuenta la velocidad del progreso.

Responder adecuadamente, ya que las personas con discapacidad de desarrollo pueden ser más rápidas o más lentas que la velocidad original del progreso. Por ejemplo, si el trabajo de construcción es demasiado rápido, se le da suficiente material mientras espera el progreso de otras personas para que pueda trabajar en la elaboración adicional. Cuando la velocidad es lenta, no la apures y animalo a hacerlo a su manera.

- Los objetos o herramientas necesarias para la experiencia que se proporcionan, deben ser seguras, no afiladas ni pesadas, si es inevitable utilizar herramientas peligrosas, pida ayuda a un acompañante o ayude a utilizar las herramientas, y recójalas inmediatamente después de su uso. También es una buena idea proporcionar material o ingredientes preparados con antelación para no utilizar herramientas peligrosas.
- Asegurarse de que no haya presión para completar o alcanzar el objetivo a tiempo
- Cuando tenga alguna pregunta durante el programa o quiera hablar con un instructor, pida un turno con antelación para poder hablar con el instructor. Si levanta la mano y habla y si el instructor le indica el orden de su participación, espere su turno para hablar, pero tenga cuidado para que el ambiente no sea tenso.

2. Servicio de hospedaje y comida

2-1. Alojamiento

- Cada instalación y espacio público dentro del alojamiento debe tener un nombre que se puede reconocer fácilmente.
- Marque la recepción o la conserjería usando imágenes y letras para que sea fácil de reconocer desde lejos.
- Al registrarse, se recomienda reducir el tiempo de espera tanto como sea posible y proporcionar un servicio de registro rápido que sirva primero a los clientes con discapacidad de desarrollo. Se guía al cliente a sentarse y esperar cuando el tiempo de espera es largo.
- Los muebles de la habitación están equipados con equipos que tienen un bajo riesgo de rotura, con bordes redondeados para ser seguros incluso si se golpea.

- Los grifos del baño deben estar marcados con letras y colores que permiten distinguir fácilmente el agua fría y caliente.
- Proporcione una guía que explique cómo llamar a la recepción con facilidad cuando se necesita el servicio. En ese momento, señale y explique dos o tres veces lentamente el contenido de la guía con la pronunciación correcta.
- Explique directamente con el teléfono en la habitación cómo usarlo para que el cliente pueda comunicarse sin problemas.
- Si puede escribir directamente al crear una tarjeta de registro de cliente, señale los elementos y léalos lentamente, dándoles suficiente tiempo para escribir. Cuando termine de escribir, lea y confirme el contenido. Si el cliente no puede escribir directamente en la tarjeta de registro, pregunte si está de acuerdo con llenarla en su lugar. En este momento, permite a los clientes discapacitados ver el contenido que escriben y muestra el proceso de escribir lentamente mientras leen los elementos que escriben.
- Las habitaciones se asignan cerca de escaleras y ascensores para facilitar el movimiento y la evacuación en caso de emergencia. Hay muchos casos que prefieren la vista alta, por lo que se asigna primero a las habitaciones de alto nivel.
- Guíe a los clientes con discapacidad de desarrollo a sus habitaciones y explique lentamente cómo usar la llave y los equipos y accesorios en el interior de la habitación.
- Cuando tenga una advertencia, coloque y explique la guía que es fácil de entender con letras y dibujos grandes.
- Cuando realice el check-out, haga una llamada de información anticipadamente para tener tiempo suficiente para prepararse.
- Cuando hay mucho equipaje, se lleva a las habitaciones, la recepción, el estacionamiento, el vehículo, etc. al salir de la sala de entrada.
- En situaciones de emergencia y evacuación, el personal acude directamente a las habitaciones donde se alojan personas con discapacidad de desarrollo para ayudarles a evacuar.

2-2. Servicio de comidas

- Las instalaciones de alimentación, como restaurantes y cafés,

están señalizadas para que se puedan encontrar fácilmente sin complicaciones.

- Pregunte si hay un asiento deseado y lo guía directamente hasta el asiento. Si no hay un lugar especialmente deseado, guíelo a un asiento con una buena vista para que los clientes con discapacidad de desarrollo puedan comer de forma estable sin ansiedad. Explique la razón lentamente y con precisión para que sea fácil de entender cuando no pueda proporcionarle el lugar deseado.
- Cuando se hace un pedido, se mira a la altura de los ojos del cliente y se explica el menú lentamente. Si necesita pedir directamente en la mesa de pedidos, el menú portátil, además del menú adherente, debe estar disponible para seleccionar y pedir lentamente de la mesa.
- Proporciona suficiente tiempo para elegir el menú, y si lo desea, explique el menú mientras elige. El menú acompaña fotos para conocer la forma y los ingredientes principales de la comida.
- En caso de que se sirva un buffet o de que tenga que llevar el mismo cliente su comida, el cliente puede llevar la comida a la mesa si quiere.
- Además, si se solicita, se proporcionan tenedores, cucharas, platos, u otros, que no se rompan.
- Si la comida tarda en servirse, avise con anticipación el tiempo estimado de la demora.
- Asegúrese de que no haya alergias o ingredientes que evitar al pedir, ya que puede haber restricciones en las comidas.
- Hay casos en los que se come rápidamente los alimentos, así que si el tamaño del ingrediente es grande, pregúntale cuando lo pida si la cocina puede reducir el tamaño del ingrediente, o cuando se sirve la comida, compruebe una vez más y córtelo en pequeños pedazos. En este momento, dar herramientas como tijeras o cuchillos puede ser peligroso, por lo que es mejor que el empleado proporcione el servicio y maneje las herramientas.

3. Explicación turística

- Apunta correctamente al objeto o lugar del comentario y explique en palabras fáciles. Se explica en detalle usando un nombre propio y preciso en lugar de un pronombre.

- Cuando se detiene y se comenta, se explica en un lugar donde el entorno está tranquilo y el sonido es estable, un lugar sin complicaciones.
- Los turistas con discapacidad de desarrollo ajustan su posición para que los comentaristas puedan escuchar los comentarios desde cerca. Sin embargo, cuando el propio turista con discapacidad de desarrollo se niega a cambiar de posición, se le permite escuchar en el lugar deseado, pero se confirma y se guía la reacción.
- Cuando hay exposiciones y equipos u objetos que no deben tocarse o acercarse, se explica claramente por qué no se los debe tocar.
- Incluso si de repente el cliente hace una pregunta equivocada o cambia de tema, no lo ignores, responde naturalmente y llama la atención.
- Al explicar a las organizaciones de personas con discapacidad de desarrollo, no se enfoque en transmitir todo el contenido preparado, sino en la comunicación. Hay muchas personas con discapacidad de desarrollo a las que les gusta hablar, pero es importante escuchar y reaccionar lo suficiente en lugar de dejar de hablar y continuar con la explicación.
- Cuando se hace una pregunta a una persona con discapacidad de desarrollo durante la explicación, se hace una pregunta con una respuesta corta o una forma que se puede elegir entre una o dos respuestas. Después de escuchar la respuesta, muestra un comportamiento o una reacción completamente empática.
- Al dar explicaciones, guías e instrucciones, transmite claramente la razón o el propósito para inducir acciones. "Si miras en la dirección que apunta la maestra, verás una estatua interesante. ¿Miramos hacia atrás juntos?" "Voy a ver este maravilloso dibujo de tigre. Voy a dar diez pasos con usted, señor", explica la razón y el propósito de la acción, que puede despertar curiosidad e inducir a la participación activa.
- Si los turistas con discapacidad de desarrollo actúan de repente o las preguntas se alargan o si la explicación se interrumpe en medio de un tema irrelevante, pide comprensión a otros turistas y luego comenta.
- Si los turistas con discapacidad de desarrollo tienen un com-

portamiento extraño, como hablar solos o repetir ciertos movimientos, busquen comprensión y explicación de otros turistas en lugar de advertir o detener a los turistas con discapacidad. Al pedir comprensión a otros turistas, no diga: "Es porque es una persona con discapacidad de desarrollo, por favor entienda", sino que "este lugar es desconocido y parece sentirse inseguro". Entendamos todo", ha explicado el "Estado" en lugar de levantar la palabra "discapacidad".

- Al preparar el contenido de la explicación, el comentarista turístico debe verificar y mejorar si los términos o expresiones relacionados con la discapacidad no contienen expresiones de odio. En concreto, hay muchas expresiones que ahora se reconocen como expresiones discriminatorias o aborrecibles, por lo que deben ser corregidas con frases alternativas apropiadas (por ejemplo, tontos, enfermos mentales, etc.).

4. Movilidad y Circulación

4-1. Movimiento y transporte a destinos turísticos

- Si se le pregunta sobre los transportes disponibles hasta las atracciones turísticas, primero hable de los medios de transporte disponibles como taxis, autobuses y metro, y luego elija qué transporte utilizar. Proporcione información lo más concreta y precisa posible sobre el transporte seleccionado y comunicar las precauciones. Por ejemplo, al usar el autobús, se escribe con precisión en un papel el número de autobús, parada de tránsito (ruta), ubicación del embarque, tiempo estimado, nombre de parada y espacio de distribución, y el tiempo que se tarda a pie después de bajar.
- Incluso si hay un transporte más conveniente, explíquenlo después de dejar que los turistas con discapacidad de desarrollo elijan el transporte que quieran, en lugar de forzarlos a elegir según sus preferencias. Se instala un letrero con letras grandes en contraste con la parada para que sea más fácil saber la dirección cuando se usa el transporte alrededor de las atracciones turísticas. El letrero indica la dirección correcta, la distancia y el tiempo que se tarda a pie.

4-2. Movimiento dentro de la atracción turística

- Elimina los obstáculos que pueden caer o chocar en la línea de visualización y cierre de forma plana para permitir la visualización segura.
- Se debe instalar un letrero que pueda ser fácilmente reconocido por las personas con discapacidad de desarrollo cuando se muevan dentro de los destinos turísticos. Aplicando el diseño universal, se instala un letrero que utiliza letras grandes, colores de alto contraste y tipo gótico. También es recomendable compartir imágenes.
- Al guiar el movimiento dentro de las atracciones turísticas, se puede ver el mapa de información y mostrar directamente las principales atracciones, el recorrido de lo que puede verse y el baño.



VI. ANCIANOS

- Una persona de edad avanzada es una persona cuya capacidad de vida independiente y adaptación al medio ambiente se ha debilitado debido al proceso de envejecimiento o a la disminución de sus funciones fisiológicas, psicológicas y sociales. Las débiles características físicas de las personas mayores se expresan de manera similar a las personas con retraso, audición y visión. Sin embargo, a medida que la esperanza de vida media se alarga debido al desarrollo de la tecnología médica, las personas de edad avanzada hoy, a diferencia del pasado, pueden mantener una vida sana.

1. Información Turística

- No todos los ancianos tienen funciones físicas debilitadas.
- No hay que olvidar que los ancianos también son clientes.
- En la oficina de información, se utilizan letras más grandes que de costumbre y colores primarios para atraer la atención de los turistas mayores.
- Los turistas mayores se sienten más cómodos en entornos familiares que en entornos nuevos. Por lo tanto, al proporcionar información o servicio, debe tener cuidado de no intentar algo excesivamente nuevo.

1-1. Información turística y observación

- Para los turistas mayores con mala vista, es bueno que el guía se acerque primero, salude amablemente, identifíquese y comience la orientación necesaria.
- Los ancianos con audición reducida pueden no escuchar adecuadamente la voz del empleado, por lo que no ponga música en la oficina de información o reduzca el volumen.
- Proporcione una silla con respaldo o reposabrazos si necesita sentarse y esperar un rato, ya que puede necesitar un mango para apoyarse.

- A los turistas mayores con dificultades para caminar recomiende que debe sentarse un rato en un lugar donde puedan escuchar al guía y seguirlo.
- Puede que el cliente no pueda entenderlo correctamente, así que, si acepta escribir la nota, escriba la información en papel.
- Los accesorios como sillas de ruedas, andador, bastones, etc. utilizados por turistas mayores son diferentes del cuerpo de la persona, por lo que no deben tocarse ni manipularse si no se diera una petición.
- Se debe proporcionar información clara indicando la ubicación de obstáculos en frente como escaleras, pistas empinadas, caminos estrechos y secciones de tierra, etc.
- Se debe planificar un recorrido de observación separado para los turistas mayores que usan sillas de ruedas o tienen dificultades para caminar y guiarlos a través de la oficina de información, el mapa guía, el tablero de información general y la página web.

1-2. Orientación de las instalaciones de experiencia

- Se han tomado medidas para que los turistas mayores con visión reducida se coloquen en primera fila, donde mejor se vea el instructor o el interlocutor.
- Cuando se utilicen productos peligrosos como tijeras, cuchillos, agua caliente o artículos afilados, consulte con anticipación y confirme la participación.
- La explicación verbal puede ser difícil de seguir, por lo que debe proporcionar datos de texto detallados sobre cómo se desarrolla el programa de experiencia. Mejor aún, si el material se explica junto con un dibujo o una foto.
- Verificar previamente la ubicación de las instalaciones necesarias para los turistas mayores, como el lavado de manos antes y después de la experiencia, y guiarlos si es necesario.

2. Servicio de Hospedaje y Comida

2-1. Alojamiento

- Es muy importante minimizar los inconvenientes en su estancia, ya que los huéspedes mayores suelen utilizar dispositivos auxiliares como sillas de ruedas o tienen una audición y visión deficientes.
- Hasta el restaurante que sirve el desayuno explica en detalle cómo llegar a la silla de ruedas y confirma con antelación al restaurante para que el servicio a los huéspedes en silla de ruedas esté disponible sin problemas.
- Si los huéspedes mayores que tienen dificultades para caminar utilizan la recepción, se les ofrece una silla que les permita dirigirse a la recepción para personas con discapacidad de baja altura o sentarse por un rato.
- Compruebe y prepare durante el registro los servicios necesarios para los huéspedes mayores, como el servicio de alarma, el transporte de equipaje y la reserva de taxis al salir de la habitación.
- A petición de un huésped mayor que tiene dificultades para caminar, puede llevar el equipaje del invitado a la habitación y, cuando haga el check-out, puede llevar a la recepción, el estacionamiento y al taxi.
- Si hay una solicitud de información de acompañamiento, diríjase juntos a la habitación. Proporcionar orientación detallada sobre el interior de la habitación, las facilidades y la ubicación de la atención, verificar la intención del cliente y luego ayudar a mover la cama o la ubicación de la misma si es necesario.
- Al informar del acompañamiento, dígame detalladamente cómo contactar al conserje o al servicio de habitaciones para ayudarle a utilizar los servicios necesarios cómodamente.
- Ya que se puede presentar problemas en el funcionamiento de una nueva máquina, si un huésped mayor lo solicita, visite la habitación y explique cómo funciona la máquina instalada, como los puntos de iluminación, los interruptores y cómo operar la televisión.
- En caso de emergencia, se dispone de primeros auxilios y se confirma la ubicación del hospital más cercano.
- En las situaciones de emergencia y evacuación, los trabajadores deben dirigirse directamente a las habitaciones para

guiar primero la evacuación de los huéspedes mayores.

2-2. Servicio de comidas

- Si hay un restaurante donde se puede desayunar, indique el recorrido corto que pueden usar los clientes mayores.
- Cuando se trata de atender a clientes mayores, se baja la postura, se eleva los ojos y se habla.
- Puede que no pueda verificar su número a tiempo en situaciones de espera, por lo que es recomendable comprobar por separado el número del cliente y, cuando tenga turno y se acerque al cliente directamente, le guíe a su asiento.
- Los clientes mayores que utilizan dispositivos auxiliares como sillas de ruedas, necesitan espacio de actividad alrededor de la mesa, por lo que debe explicar la ubicación más adecuada de la mesa y seleccione la mesa deseada por el cliente.
- Guíe al usuario de la silla de ruedas a la mesa, pregunte por la mesa que el cliente desea, retire la silla para ayudar al usuario de la silla de ruedas a sentarse y guarde la silla de ruedas en otro lugar.
- A veces se controla la dieta por enfermedades geriátricas, por lo que los ingredientes y las recetas de los alimentos se explican específicamente cuando se hace un pedido. En este momento, pregunte si tiene alguna reacción diabética o alérgica y recomiende ingredientes seleccionados o un menú adecuado.
- Si se trata de un buffet o de autoservicio, los clientes mayores pueden no poder mover platos pesados debido a la falta de fuerza en las manos o al temblor de las manos, por lo que sí es difícil servirse por sí mismos, lleve la comida a la mesa del cliente.
- Los alimentos demasiado grandes o duros pueden ser difíciles de comer, por lo que pregunte si necesitan tijeras o cuchillos.

3. Explicación turística

- Los turistas mayores tienen una discapacidad física debido al envejecimiento, por lo que se revisa de antemano la ubicación de las facilidades u obstáculos al oír la explicación.

- Dado que es difícil caminar, las personas mayores que utilizan dispositivos auxiliares como sillas de ruedas o bastones, es difícil para ellos estar de pie por mucho tiempo, si la explicación es larga, es bueno sentarlos en superficies seguras o bancos circundantes para que puedan escuchar la explicación. En este momento, sólo se permite sentarse a las personas mayores para que sean naturalmente consideradas sin que se sientan separadas o que se sienta una amabilidad demasiado exagerada.
- Los turistas mayores pueden moverse más lentamente, por lo que el tiempo de viaje es de dos a tres veces más lento que el habitual.
- Cuando hay mucha gente que participa en la narración turística, se permite a los ancianos que utilizan sillas de ruedas escuchar sus explicaciones desde el frente.
- Puede mejorar la comprensión de los turistas preparando materiales como mapas, dibujos y guías para los turistas mayores con mala audición o explicando con lenguaje gestual.
- Los turistas mayores pueden estar más satisfechos en una ruta en el que hay mucho contenido y que puedan sentir por el sonido o el tacto para no aburrirse solo con la explicación.

4. Movilidad y Circulación

4-1. Movimiento y transporte a destinos turísticos

- Identifica y publica la información sobre el transporte público (metro, autobús) disponible para los turistas mayores y proporciona información precisa cuando hacen consultas telefónicas. Además, también ofrece información sobre el uso del tren, vuelos y los automóviles privados para turistas mayores procedentes de zonas lejanas
- Guíe los movimientos de los destinos turísticos, alojamientos, restaurantes, etc. a la distancia más corta de las estaciones de autobús o metro. Proporcione información si hay escaleras o viaductos en el medio, considerando que es difícil caminar o usar una silla de ruedas.
- Si está lejos de las estaciones de autobús o metro, se disponen instalaciones de información para proporcionar infor-

mación de atracciones turísticas, alojamientos, restaurantes, y también información sobre las caminatas. En este momento, no proporcione información solo con el tiempo requerido, como “10 minutos a pie”, sino que también muestre la distancia como “500 metros”.

- Al disponer de instalaciones de información en paradas de autobús o estaciones de metro, se instalan teniendo en cuenta a los turistas mayores como la altura de los ojos, el tamaño de las letras, la caligrafía y el color de las letras.
- Si es difícil usar un estacionamiento cercano o un estacionamiento temporal debido a eventos o festivales, asegúrese de crear una zona de transporte cerca de la entrada para que los turistas mayores que tienen dificultades para moverse puedan subir y bajar.

4-2. Movimiento dentro de la atracción turística

- Es muy importante garantizar la movilidad. No debe haber desniveles ni obstáculos en los movimientos de desplazamiento interno, tales como atracciones turísticas, alojamientos, restaurantes, etc., y guiarlos a los espacios de movimiento que tienen un banco en el centro. Las situaciones inaccesibles como terrenos con muchas escaleras o terrenos peligrosos deben ser guiadas con anticipación.
- Para los ancianos con visión reducida, es necesario colocar instalaciones de información que tengan en cuenta el tamaño de las letras, la caligrafía y el color de las letras en todas partes del destino turístico.
- Incluso dentro de las atracciones turísticas, a menudo se utiliza para montar en juegos mecánicos, teleférico, vehículos eléctricos de transporte, bicicletas, etc. Explique en detalle cómo abordar a los turistas mayores que tienen dificultades para caminar o tienen mala vista, acompañe y guíelos si los turistas quieren sentarse.
- Cuando los turistas mayores no pueden embarcar, deben ser notificados de manera rápida y fácil en sitios web, boleterías, lugares de embarque e instalaciones de información.

VII. PERSONAS ACOMPAÑADAS DE BEBES O NIÑOS Y MUJERES EMBARAZADAS

- Los bebés y los niños pequeños forman la base para que los humanos vivan como individuos independientes. Los niños de 0 a 2 años desarrollan sus habilidades físicas, intelectuales y socio emocionales, y los niños de 3 a 6 años maximizan el crecimiento cognitivo y adquieren varias habilidades sociales, mejorando y haciéndolos más delicados. Además, las mujeres embarazadas experimentan cambios físicos drásticos como aumento de la fatiga, cambios en el sistema muscular, esquelético y en la cantidad metabólica durante el embarazo.

1. Información Turística

- Hay que tener en cuenta que los turistas bebés y niños pequeños también son clientes.
- Los turistas con bebés y niños pequeños deben ser considerados de interés, por lo que debe considerarse primero a los bebés y los niños pequeños.
- Es importante contar con anticipación y proporcionar orientación o servicios, ya que los turistas con bebés y niños tienden a necesitar más ayuda y a no exigirla bien.

1-1. Información turística y observación

- Trate a los bebés a la altura de sus ojos, pero tenga cuidado de no hablar informalmente en absoluto y mantenga sus palabras y actitudes hacia los clientes.
- Cuando se trata de recibir a los turistas acompañados por bebés y niños pequeños, también es una buena idea sentarse y recibirlos en una mesa baja donde se puede mantener el nivel de los ojos y hablar
- Hable en un lugar plano y seguro para que el coche del bebé no se deslice, y vaya a un lugar con sombra o techo para evitar el sol caliente o la lluvia.

- Responder de inmediato a las necesidades de los turistas con bebés y niños pequeños. Por lo general, los niños no descansan y quieren disfrutar de los juegos, por lo que es necesario prestar atención al riesgo de accidentes y solicitar la cooperación de sus padres para no molestar a otros turistas.
- Las mujeres embarazadas deben tener un lugar donde puedan sentarse y ser guiadas porque es difícil estar de pie durante mucho tiempo o caminar.
- Como las mujeres embarazadas caminan lentamente, enséñeles a ajustarse a la velocidad cuando van acompañadas y a utilizar medios de transporte como los vehículos

1-2. Orientación de las instalaciones para la experiencia del cliente

- Cuando utilice productos peligrosos como tijeras, cuchillos, agua caliente o artículos afilados, consulte con anticipación y confirme la participación del cliente.
- Cuando los niños pequeños participan en la experiencia, es mejor comenzar después de pasar por la descripción de las herramientas y materiales de la experiencia, junto con la explicación general del proceso de experiencia.
- Proporciona datos de texto detallados sobre cómo progresa el programa de experiencia. Mejor aún, si el material se explica junto con un dibujo o una foto.
- Compruebe previamente la ubicación de las instalaciones necesarias para los bebés, como el lavado de manos, antes y después de la experiencia, y guíelos si es necesario.
- La explicación de la experiencia o la conferencia deben explicarse y comunicarse directamente en un idioma que el cliente pueda entender.

2. Servicio de hospedaje y comida

2-1. Alojamiento

- La accesibilidad física de las instalaciones del alojamiento es importante para los huéspedes acompañados por bebés y niños pequeños debido al uso de dispositivos como los coches infantiles.

- Los turistas que acompañan al infante deben tener plenamente en cuenta que el interés por el infante es un interés por el propio cliente y valoran los servicios infantiles.
- Es bueno tener camas para bebés o parachoques teniendo en cuenta a los huéspedes infantiles.
- Si tiene una habitación especial para bebés y niños, pregunte a los huéspedes con bebés y niños pequeños si necesitan alguna habitación especial.
- Durante el check-in, se le pregunta si necesita una cuna o un parachoques y se coloca en la habitación si es necesario.
- Compruebe si es necesario usar microondas o puertos eléctricos para la lactancia y guíe amablemente a los lugares y sistemas disponibles.
- Oriente a las instalaciones infantiles en el alojamiento y mantenga la temperatura adecuada en las habitaciones de los bebés y los niños pequeños.
- Guíe detalladamente a los huéspedes con coches infantiles, la ubicación del ascensor o la rampa.
- Responda inmediatamente a las necesidades de los huéspedes infantiles y acompañantes. Preste atención al riesgo de accidentes en los niños y solicite la cooperación de los padres para evitar que se molesten otros huéspedes.
- Las mujeres embarazadas deben tener un lugar donde puedan sentarse y ser guiadas porque es difícil estar de pie durante mucho tiempo o caminar.
- Las mujeres embarazadas a menudo se ven obstaculizadas por los cambios en su cuerpo, por lo que las habitaciones se asignan teniendo en cuenta la ubicación de la habitación o el nivel de ruido.
- Debido a las características del cuerpo, las mujeres embarazadas se sienten más cómodas en habitaciones con más espacio, luminosas, calientes, etc., Se recomienda preguntar primero a las huéspedes embarazadas el tipo de habitación que desean, pero si no tienen preferencias especiales, se les

asigna una habitación doble.

- Se proporcionan a las mujeres embarazadas insumos adicionales porque pueden necesitar más almohadas o ropa de cama.

2-2. Servicio de comidas

- Si hay un restaurante donde se puede desayunar, guíe la ruta que deben tomar los clientes que utilizan el coche infantil.
- Si hay un coche infantil, se necesita un espacio de acción alrededor de la mesa, de modo que explique la posición de la mesa adecuada y elija la mesa deseada.
- Al guiar a los clientes acompañados de niños a la mesa, hay que tener espacio en el pasillo, por lo cual debe asegurarse de que no sea estrecho por la silla o la mesa y los guía si es necesario.
- Preparar sillas o vajilla para bebés.
- Si tarda hasta que salga la comida, avise con anticipación el tiempo estimado.
- Los bebés y los niños pequeños no pueden comer alimentos irritantes o las reacciones alérgicas pueden ocurrir fácilmente, por lo que debe asegurarse de que no haya ingredientes alimenticios que evitar a la hora de hacer pedidos.
- Escolte a la puerta si el pasillo se estrecha debido a otros asientos cuando los clientes con coche infantil se mueven después de terminar de comer.

3. Explicación Turística

- En el caso de los turistas con bebés y niños pequeños, verifique quién es el público objetivo principal que escuchará la explicación y adecúe la información de acuerdo con el público que escuchará la información.
- Cuando hay muchos turistas con bebés y niños que participan en la explicación turística, se da la información sobre las facilidades necesarias para utilizar el coche infantil y las rutas que deben tomar para que sea más fácil moverse.

- Los niños pequeños tienen muy poca concentración, por lo que es necesario tratar de generar interés utilizando un lenguaje intuitivo y fácil.
- La explicación con los niños pequeños es más satisfactorio en un curso con muchos contenidos para que sientan por el sonido o el tacto.
- En el caso de los turistas familiares con bebés y niños pequeños, los comentarios se centran en los cuidadores, se transmiten historias con las que los bebés y los niños pequeños puedan concentrarse para que no se aburran.
- Cuando hay mucha gente que participa en la explicación turística, los turistas con coches infantiles pueden escuchar sus explicaciones desde el frente. También se recomienda que los bebés en brazo o en los coches de bebé tengan un lugar donde puedan ver bien el paisaje circundante.

4. Movilidad y Transporte

4-1. Movimiento y transporte a destinos turísticos

- Identifique y publique la información sobre el transporte público (metro, autobús) disponible para turistas con bebés y niños pequeños, especialmente si hay coches infantiles, y proporcione información precisa cuando se hace una llamada telefónica. Además, también ofrezca información sobre el uso de taxis, trenes, aerolíneas y autocares para turistas acompañados de bebés y niños de zonas remotas.
- Guíe los movimientos que pueden ir a atracciones turísticas, alojamientos, restaurantes, etc. a la distancia más corta de las estaciones de autobús o metro, pero si hay escaleras o viaductos en el medio, proporcione información precisa.
- Si está lejos de las estaciones de autobús o metro, se disponen instalaciones de información para proporcionar información como atracciones turísticas, alojamientos, restaurantes, y también información de caminatas. En este momento, no proporcione información solo con el tiempo requerido, como "10 minutos a pie", sino que también muestra la distancia como "500 metros".

- Los autobuses con grupos de turistas infantiles necesitan un espacio seguro para subir y bajar, por lo que se proporciona orientación de ubicación y limpieza de alrededores para que los turistas con bebés y niños puedan subir y bajar de forma segura durante la parada del vehículo.
- Siempre se verifica la existencia o la plaza de un aparcamiento exclusivo para que lo puedan utilizar las mujeres embarazadas y si hay aparcamientos exclusivos para mujeres.
- Los vehículos que están aparcados en zonas exclusivas deben ser vigilados para retirarlos y que estos estén disponibles para las mujeres embarazadas cuando sea necesario.
- Si es difícil utilizar un estacionamiento adyacente para eventos o festivales o si se instala un estacionamiento temporal, asegúrese de establecer una zona de transporte cerca de la entrada para que los turistas con bebés suban y salgan con seguridad.

4-2. Movimiento dentro de la atracción turística

- Es muy importante garantizar la movilidad. Es mejor que no haya desniveles ni obstáculos en los movimientos de desplazamiento interno como atracciones turísticas, alojamientos y restaurantes, y si hay desniveles u obstáculos peligrosos para los bebés, debe guiarlos en situaciones inaccesibles.
- Incluso dentro de las atracciones turísticas, a menudo se utiliza para montar en juegos mecánicos, teleférico, vehículos eléctricos de transporte, bicicletas, etc. Asegúrese de tener equipo para que los bebés y los niños puedan abordar con seguridad en las carreteras operadas dentro de las atracciones turísticas.
- Cuando los coches infantiles no pueden ser embarcados, deben ser notificados con antelación para confirmar fácilmente en el sitio web, panfleto, embarque e instalaciones de información.
- En caso de que deje el coche infantil y se suba en el coche, debe haber un espacio para que el coche infantil se mantenga seguro en el lugar de embarque y desembarque.

4.

SEGURIDAD TURÍSTICA

I . TIPOS Y DEFINICIONES DE SEGURIDAD TURÍSTICA	96
II . PROACTIVA Y PREPARADA	101
III . MÉTODOS DE RESPUESTA	103
IV . PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA	120

I. TIPOS Y DEFINICIONES DE SEGURIDAD TURÍSTICA

1. Seguridad Turística

- Actividades turísticas nacionales e internacionales se refiere a actividades técnicas y sistemáticas destinadas a prevenir y evitar amenazas de diversos tipos, como desastres naturales, accidentes, enfermedades, delitos, terrorismo, con el fin de garantizar la seguridad de la vida y la propiedad de los turistas, así como para tomar medidas rápidas en caso de incidentes.

2. Tipos y definiciones de accidentes por desastres

2-1. Accidente de desastre

- **Desastre natural:** Desastres causados por fenómenos naturales

DIVISIÓN	CONTENIDO PRINCIPAL
TERREMOTO	- La actividad en el interior de la Tierra y el movimiento de las placas tectónicas provocan la liberación repentina de energía acumulada durante un largo período en el interior de la Tierra, parte de la cual se propaga en forma de ondas sísmicas en todas direcciones hasta alcanzar la superficie terrestre, causando el fenómeno natural de temblores en el suelo.
TIFÓN	- Fenómeno meteorológico que se origina en el noroeste del Pacífico y se caracteriza por vientos máximos en su centro de al menos 17 metros por segundo, acompañados de fuertes lluvias.
TORMENTA ELÉCTRICA	- Es el fenómeno que se produce de una descarga eléctrica que ocurre entre cargas eléctricas opuestas dentro de nubes de tormenta durante el verano se llama relámpago. Además, el trueno es el sonido que se produce cuando el aire se expande rápidamente debido al intenso calor generado por un relámpago mientras se desplaza por el aire y finalmente explota.



<p>ENFERMEDAD CONTAGIOSA</p>	<p>- Es un término que se utiliza para referirse a enfermedades que tienen la capacidad de transmitirse y propagarse en grupos a través de agentes patógenos como bacterias, virus, rickettsias, espiroquetas, hongos y parásitos a otros organismos.</p>
<p>LLUVIA TORRENCIAL/ INUNDACIÓN</p>	<p>- Debido a la lluvia intensa y abundante que cae de manera continua, los ríos o arroyos repentinamente crecen y se desbordan, inundando o destruyendo ciudades o lugares turísticos.</p>

- **Desastre social:** Desastres causados artificialmente, parálisis del sistema nacional de infraestructura, enfermedades infecciosas

<p>DIVISIÓN</p>	<p>CONTENIDO PRINCIPAL</p>
<p>INCENDIO</p>	<p>- Los incendios son uno de los desastres comunes que encontramos a nuestro alrededor, y la principal causa de los incendios se puede atribuir a la negligencia y descuido de las personas. La prevención anticipada y una inspección cuidadosa son suficientes para prevenirlos.</p>
<p>ACCIDENTE DE TRÁNSITO</p>	<p>- Los accidentes de tráfico son los accidentes más comunes en nuestra vida cotidiana. Por lo tanto, es importante tomar medidas rápidas en caso de un accidente para evitar el riesgo de muerte o lesiones graves.</p>
<p>TERRORISMO</p>	<p>- El terrorismo se refiere a actos de violencia realizados por individuos o grupos con objetivos específicos, como asesinato, secuestro, rapto, ataque a sangre fría, robo, con el fin de crear un estado de temor en la sociedad. Se distingue entre el terrorismo con motivaciones ideológicas o políticas para lograr objetivos y el terrorismo ciego que ataca a un gran número de personas, incluyendo ciudadanos inocentes, sin un propósito claro.</p>
<p>MANIFESTACIÓN</p>	<p>- Manifestación pública y colectiva realizada por un grupo de personas que persiguen un objetivo común, con el fin de influir en las autoridades gubernamentales o en organizaciones relacionadas, o para informar al público en general.</p>

- **Accidente en el extranjero:** Desastres naturales o sociales que ocurren inesperadamente en el extranjero.

DIVISIÓN	CONTENIDO PRINCIPAL
PÉRDIDA/ ROBO	- Durante un viaje, la negligencia o los errores(culpa) personales que resultan de la pérdida o desaparición de pertenencias propias se llama 'descuido', mientras que el robo se refiere a la situación en la que un tercero roba intencionadamente las pertenencias propias, causando su pérdida o desaparición. La pérdida debida a la negligencia o culpa propia es responsabilidad exclusiva del individuo.
DESAPARICIÓN DE TURISTA	- La desaparición se refiere cuando un turista deja su lugar de residencia o se encuentra en un estado de desaparición continua. Una persona desaparecida es alguien de cuya ubicación no se tiene conocimiento, independientemente de su propia voluntad. También se considera desaparecido a aquellos que se encuentran en un estado de desaparición debido a crímenes o accidentes, en los que no se conoce su paradero.
ACCIDENTE DE AGUA	- El incumplimiento de las normas de seguridad, el consumo de alcohol y los problemas del sistema circulatorio son causas frecuentes de accidentes en los que el consumo de alcohol puede llevar fácilmente a la hipotermia. Los pacientes con enfermedades del sistema circulatorio y nervioso pueden aumentar su ritmo cardíaco y presión arterial si permanecen en el agua durante mucho tiempo, lo que puede llevar a la muerte. Si tiene enfermedades del sistema nervioso, tenga especial cuidado en las actividades acuáticas.
ENFERMEDAD	- Las enfermedades pueden dividirse en infecciosas y no infecciosas, donde el estado de salud general o parcial de la mente y el cuerpo se ve afectado de manera primaria o continua, impidiendo el funcionamiento normal. Las enfermedades infecciosas son aquellas en las que los agentes patógenos como virus, bacterias, hongos y parásitos invaden a animales o humanos, transmitiendo enfermedades. Es importante evitar lugares con aglomeración de personas y lavarse las manos después de volver del exterior.

2-2. Crisis/Incidentes de seguridad

TIPO	CONTENIDO
PÉRDIDA	<p>-El pasaporte, el efectivo, el teléfono móvil, la cámara, objetos de valor y otros elementos pueden perderse sin darse cuenta debido a la distracción o la inmersión en el turismo. Es importante mantenerse alerta frente a personas desconocidas en lugares turísticos, guardar el pasaporte y objetos de valor en la caja fuerte del hotel o en la habitación, y distribuir el dinero del viaje de manera equitativa según sea necesario.</p>
ROBO/ HURTO	<p>- Durante el viaje, es importante tener precaución para evitar el robo por parte de personas desconocidas, no es recomendable llevar el bolso hacia atrás o colocar la billetera en el bolsillo trasero. También, es común que ocurran robos de bolsas o pertenencias cuando uno se aleja de su lugar en medio de una comida. En lugares con mucho tránsito de personas o espacios concurridos como lobbies de hoteles, aeropuertos, paradas de autobús y estaciones de tren, es especialmente importante estar alerta. Además, cuando se sube a un autobús turístico, tanto el conductor, el guía como el acompañante deben prestar atención, incluso mientras esperan en frente del hotel. Durante los desplazamientos, es importante no separarse del grupo ni viajar solo.</p>
ARRESTO Y DETENCIÓN	<p>-Aunque uno se considere inocente, en caso de ser arrestado y detenido por las autoridades judiciales locales, debe seguir el procedimiento legal de las autoridades judiciales. Sin embargo, es importante no firmar documentos que no se entiendan ni confesar sin precaución. Buscar la asistencia de un intérprete o abogado es fundamental.</p>
REHÉN/ SECUESTRO	<p>-Para garantizar el cumplimiento de un compromiso o para ser llevado a la fuerza, es seguro evitar previamente áreas de inseguridad identificando zonas peligrosas antes del viaje. Es importante no caminar solo por calles nocturnas o áreas remotas, evitar conductas provocadoras que puedan incitar a secuestradores y, al recibir cartas o grabaciones de chantaje, es recomendable responder de manera cooperativa.</p>

**POSESIÓN Y
TRANSPORTE
DE DROGAS**

- A nivel mundial, los delitos relacionados con las drogas se consideran como delitos graves. Es importante ser precavido para evitar cualquier implicación con las drogas. Si alguien desconocido te pide que cuides su equipaje, debes negarte firmemente. También ten en cuenta que podrían esconder drogas en tu equipaje, así que debes prestar especial atención a la gestión de tu propio equipaje.



II. PROACTIVA Y PREPARADA

1. Definición de Precaución

- Los accidentes de seguridad pueden ocurrir en cualquier momento y en cualquier lugar, ya que los factores de riesgo están presentes en todas las situaciones y condiciones. Por lo tanto, al planificar un producto, es crucial eliminar los factores de riesgo y continuar identificando los factores de riesgo por cada elemento de construcción. Deben recopilarse y analizarse diversos tipos de información (clima, destinos turísticos, información de seguridad, niveles de alerta de viaje, noticias, etc.) y tomarlos en cuenta para eliminar los factores de riesgo.
- Durante el evento, siempre se debe estar preparado para realizar cambios o evitarlos en cualquier momento, ya que los accidentes pueden ocurrir en cualquier momento. En caso de que sea difícil tomar una decisión, se debe cancelar de inmediato. Esto representa un esfuerzo mínimo para garantizar la seguridad de los clientes, guías y acompañantes, y es en última instancia la mejor manera de minimizar el riesgo y prevenir accidentes.

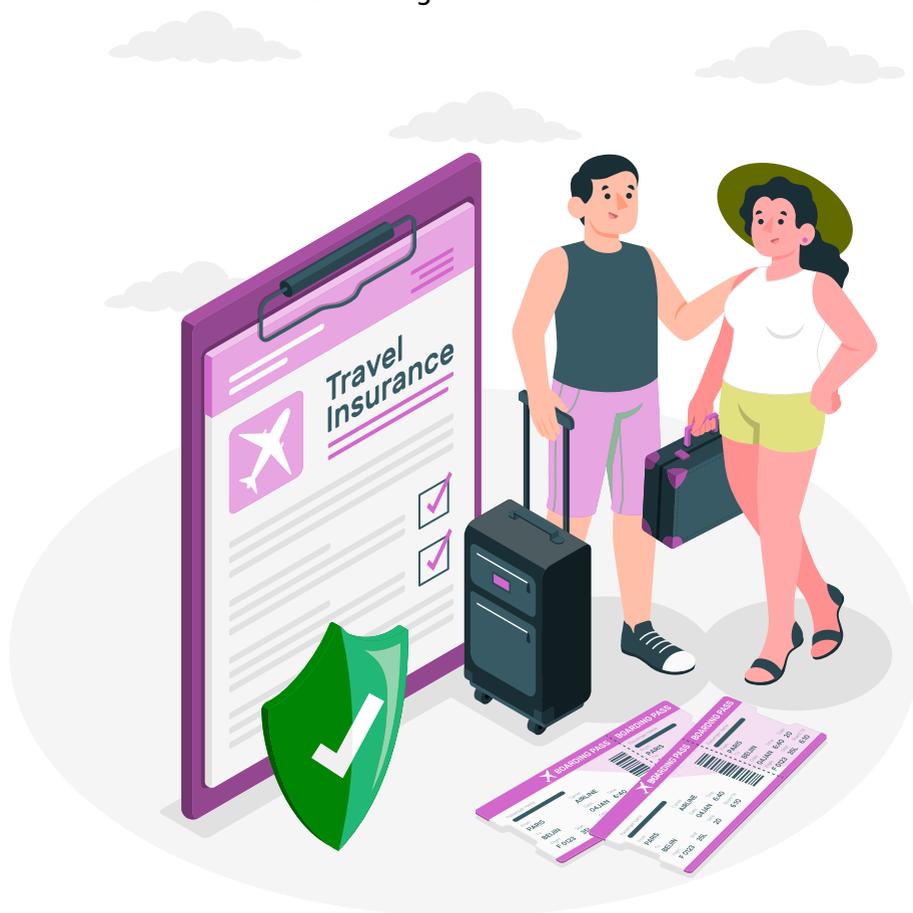
[CONSEJO]

Proporcionar información de seguridad a los turistas de antemano y compartir información con ellos, además de realizar inspecciones previas en la medida de lo posible en los destinos turísticos, con el fin de eliminar o evitar los factores de riesgo de antemano.

2. Puntos de Control Previo para Actividades Turísticas

- Establecimiento de medidas preventivas eficaces y aplicables en el terreno.
- Establecimiento de medidas de seguridad para prevenir daños y cumplimiento de medidas preventivas.

- Cumplimiento de regulaciones de seguridad conforme a las leyes correspondientes.
- Refuerzo de la gestión de seguridad y la capacitación para instalaciones y personal turístico.
- Establecimiento de una red de contacto de emergencia para prepararse en caso de daños, además es importante la reorganización interna y clarificación de responsabilidades.
- Establecimiento de un sistema de evacuación y estadísticas por tipo de daño.
- Colaboración con organismos afines, mantenimiento de sistemas de apoyo y establecimiento de un sistema de comunicación de emergencia.



III. MÉTODOS DE RESPUESTA

1. Consejos de Respuesta a Desastres Naturales

1-1. Método de respuesta en caso de incendio

- Verificación en el sitio
 - Verificar la escena sin apagar el sonido de la alarma.
 - Al revisar el sitio, asegurar de traer la llave maestra y la radio.
 - Los ascensores deben ser utilizados exclusivamente en caso de emergencia (o ascensores con alimentación de emergencia y dispositivos de parada en caso de apagón, solo para desplazarse por debajo del piso en el que se originó el incendio).
 - Si hay dos o más empleados en servicio, pueden detener la alarma de sonido, pero deben disponer de medios de comunicación entre ellos y realizar una transmisión de voz informando que los empleados están verificando la escena.

- Anuncio
 - Después de confirmar el incendio, realizar inmediatamente una transmisión de evacuación (repetida 3 veces).

[Ejemplo de Texto de Anuncio]

"Se ha producido un incendio en el piso 00 cerca de la zona 00. Estimados clientes, por favor evacúen con calma siguiendo las instrucciones del personal."

- Sin embargo, en instalaciones de alojamiento de gran tamaño, se pueden realizar transmisiones codificadas para evitar la aglomeración de los huéspedes.

[Ejemplo de Texto de Anuncio]

"Estimado grupo de turistas de Uyuni es hora de reunirse frente al ascensor del piso 00." "Es una llamada de trabajo. Por favor, vaya a la sala de reuniones en el piso XX, donde está el director."

- Denuncia.
 - Transmitir información necesaria de manera clara en poco tiempo.

[Ejemplo de Texto de Anuncio]

Se ha producido un incendio. Estamos en el Hotel 00, en la calle 00, número 00, distrito 00. El fuego se ha desatado en el piso 00 del edificio, y hay un total de 00 huéspedes. Mi nombre es 00 y mi número de teléfono es 12345678.

- Extinción inicial.
 - Intentar apagar el fuego utilizando un extintor y un sistema de extinción interior simultáneamente.
 - El extintor interior debe ser utilizado por 2 personas.
- Evacuación de clientes.
 - Los encargados por piso golpearán la puerta de cada habitación para guiar la evacuación.
 - Se debe seguir la guía de evacuación para evitar una aglomeración excesiva de personas en las salidas de emergencia.
 - Apoyar a clientes que necesitan ayuda, como personas con discapacidad auditiva o personas mayores (solicitar ayuda a otros clientes si es necesario).
 - Instruir a los huéspedes para evacuar mientras se establecen las zonas de refugio contra incendios.
- Eliminación de materiales peligrosos
 - Para prevenir una segunda explosión y la propagación del fuego, corte la electricidad y el suministro de gas.
 - Eliminar sustancias peligrosas como el gas licuado de petróleo (GLP) y el gas butano que representan un riesgo de explosión.

1-2. Métodos de evacuación en caso de incendio

- Métodos de evacuación en caso de incendio.
 - El personal encargado por piso golpeará las puertas de

cada habitación para guiar la evacuación.

- Gritar '¡Fuego!' tres veces para guiar la evacuación.
- En caso de un corte de energía, prepare un megáfono y grite desde la escalera de emergencia para guiar la evacuación.
- Gritar '¡Evacúen hacia este lado!' para guiar la evacuación.
- Guía de evacuación para evitar una aglomeración excesiva de personas en las salidas de emergencia y entradas.
- Los edificios con un área total de más de 3,000m² y más de 5 pisos deben operar alarmas diferenciadas según el piso de inicio del incendio.
- Los edificios con un área total de más de 3,000 m² y más de 5 pisos deben operar alarmas diferenciadas según el piso de inicio del incendio.
- En caso de un incendio de gran magnitud, guiar la evacuación hacia la primera zona segura de refugio.
- Apoyo a clientes que necesitan asistencia, como personas con discapacidad auditiva o personas mayores.
- Los clientes que necesitan asistencia deben ubicarse cerca del primer piso.
- Identificar previamente las habitaciones de clientes que necesitan asistencia.
- Instruir a los huéspedes para evacuar mientras se establecen las zonas de refugio contra incendios.
- Cierre las puertas cortafuego de forma manual para evitar la propagación del fuego y el humo.
- Reunión en el lugar de evacuación para verificar la seguridad de los huéspedes.
- Proporcionar información sobre el lugar de reunión de evacuación durante la guía de evacuación.

[CONSEJO]

Después de la evacuación, cooperar con las instalaciones de alojamiento cercanas para obtener suministros de emergencia (batas de baño, mantas, agua, etc.).

- Cuando llegan los bomberos

- Identificar a las personas evacuadas y las que no han podido evacuar.
- Confirmar el número de víctimas o pacientes heridos.
- Proporcionar información a los bomberos.

[CONSEJO]

Cuando el último huésped realice el check-in, imprimir la lista de clientes (Es necesario para identificar personas desaparecidas, en caso de fallo de la computadora).

- **Cómo escapar en caso de incendio**
 - Cuando haya mucho humo, cubrir la nariz y boca con un pañuelo húmedo y mover en una posición baja.
 - Cuando pase a través de las llamas, cubrir el cuerpo y cara con una manta o toalla mojada.
 - Antes de abrir la puerta, si el picaporte no está caliente, abrir con precaución y evacuar hacia el exterior.
 - Si no hay salida, tapar las rendijas de la puerta con ropa o mantas mojadas para evitar que el humo entre y esperar el rescate.

1-3. Métodos de respuesta a desastres naturales

- **Respuesta en el caso de tifones e inundaciones.**
 - Movimiento y fijación de objetos.
 - Traslado de instalaciones exteriores al interior (letreros, etc.).
 - Asegurar los objetos de forma segura (si no se pueden mover).
 - Fijación y desmontaje de letreros: Verificación de la fijación de letreros y anuncios, desmontaje temporal de anuncios peligrosos.
 - Ventanas y vidrios.
 - * Tomar medidas para evitar daños en ventanas y vidrios.
 - * Cerrar las cortinas y persianas(para prevenir accidentes de seguridad por fragmentos).
 - * Cerrar las ventanas con seguridad y asegurarse de que

estén bien cerradas.

[CONSEJO]

Cuando hay holgura en las ventanas y tiemblan, coloque papel periódico doblado o similar para ajustarlas, use cinta adhesiva en forma de cuadrícula en el vidrio(para prevenir daños secundarios) y rocíe agua y pegue papel periódico en un área amplia(para aumentar la tensión del vidrio).

- Prevención de inundación.
 - * Instalar diques de contención y sacos de arena en zonas propensas a inundaciones (sótanos y accesos al edificio).
 - * Instalar sacos de arena en zonas propensas a reflujos (orificios de drenaje internos y desagües del edificio).
 - * Colocar láminas de plástico que funcionarán como barrera a prueba de agua ⇒ Apilar los sacos de arena como si fueran ladrillos ⇒ Verificar cualquier espacio vacío en la parte superior de los sacos ⇒ Apilar de manera cruzada para que los puntos de conexión no estén alineados en línea recta.
 - * Colocar bolsas de arena sobre todos los desagües ⇒ Colocar una pared baja de bolsas de arena en la puerta de entrada ⇒ Dejar un espacio abierto en la puerta de entrada que pueda abrirse y cerrarse.
- Identificación de riesgos.

- Contracorriente
- Destrucción/Caída
- Tsunami/Inundación
- Destrucción/Vuelco

- Inundación, Inmersión
- Deslizamiento de la montaña/ salud de tierra y piedra
- Bloqueo
- Fuga de corriente

- Respuesta en caso de fuertes nevadas.
 - Fijación de letreros y trabajo de eliminación de nieve.
 - * Comprobar las precauciones para la eliminación segura de la nieve.
 - * Asegurar la seguridad en el trabajo (ropa y herramientas de trabajo).

- * Esparcir arena o cloruro de calcio para evitar resbalones.
- * Limpiar la nieve del frente del edificio, las carreteras circundantes y las entradas.
- * Despejar el techo y la terraza (precaución contra caídas).
- Prevención de congelación.
 - * Rellenar el compartimento del medidor de agua con ropa vieja para protegerlo.
 - * Para proteger el medidor de agua, sellar el exterior con cinta adhesiva(para evitar la entrada de aire frío).
 - * Cubrir las tuberías de agua expuestas con material aislante.
- Precauciones para barrer la nieve.
 - * Realizar estiramientos con frecuencia y tomar descansos adecuados.
 - * Usar ropa abrigada (vestir varias capas de ropa fina).
 - * Usar calzado y casco de seguridad para evitar resbalones.
 - * Usar arnés de seguridad al trabajar en el techo.
 - * Minimizar el personal para quitar la nieve del techo y usar una escalera antes de subir al techo tanto como sea posible.
 - * Realizar de arriba abajo los barridos de nieve del techo.
 - * Al trabajar en las escaleras, asegurarse de agarrar siempre el pasamanos de seguridad.
 - * Durante la noche, asegurarse de usar siempre una chaqueta reflectante y utilice vehículos quitanieves en lugar de mano de obra.
 - * Tener cuidado con los vehículos al realizar trabajos de remoción de nieve en las carreteras.
- Respuesta a deslizamientos de tierra
 - Evaluación de la situación
 - * Verificar advertencias y alertas del derrumbamiento.
 - * Detección de signos de derrumbamiento.
 - Informe a la autoridad competente.

- * Informar a la autoridad competente en la zona de jurisdicción.
- Proporcionar información
 - * Proporcionar información a los huéspedes (utilizando anuncios y megafonía).
 - * Informar a los clientes con reservas y a los clientes que están fuera.

[CONSEJOS]

Señales de deslizamiento de tierra.

- Una gran cantidad de agua repentinamente brota de una pendiente.
- El agua de manantial o subterránea que normalmente fluye se detiene repentinamente.
- De repente se desprende o colapsa una parte de la montaña y los árboles se sacuden o caen sin que haya viento.
- Se escucha un eco o temblor en la montaña o en el suelo.
- Se forman grietas en el suelo.
- Aparecen grietas en las paredes, y se inclinan los árboles o postes de luz.
- Se caen piedras pequeñas de un acantilado.

- Control de zona de peligro.
 - * Instalar señales de seguridad 'Prohibido ingresar' en áreas de peligro.
 - * Instalar cercas de seguridad en áreas de peligro (separarlas de las vías peatonales).
 - * Designar y asignar seguridades en zonas de peligro (realizar patrullaje).

1-4. Métodos de evacuación para desastres naturales

- En el caso que necesita la evacuación.
 - Proceder a la evacuación en caso de prever daños significativos y aislamiento debido a desastres naturales.
 - Solicitar la colaboración y asistencia de las agencias relevantes.

- * Informar a las autoridades locales, al cuerpo de bomberos, a la policía, etc., sobre el plan de evacuación y solicitar su colaboración.
- Evaluación de refugios y rutas de evacuación.
 - * Revisar refugios y rutas de evacuación previamente preparadas.
 - * El personal involucrado en la evacuación debe conocer la dirección de evacuación.
 - * Los clientes que necesiten apoyo, como personas mayores o con discapacidades, deben ser guiados al refugio seguro más cercano en la medida de lo posible.
- Preparación de suministros.
 - * Preparar suministros de evacuación en las entradas.
 - * Determinar y distribuir adecuadamente el número de evacuados, incluyendo clientes y empleados.
- Realizar instrucciones de evacuación para los huéspedes.
 - * Realizar instrucciones de evacuación secuencial o en grupo según la situación.
 - * En caso de evacuación secuencial, evacuar primero a las personas mayores y con capacidades diferentes.
 - * Guía de evacuación a través de anuncios y alarmas.

[Ejemplo de Texto de Anuncio]

Estimados huéspedes, hay riesgo de deslizamientos de tierra. Por favor, evacuen de inmediato y diríjense al refugio. Esta es una situación real. Sigán las instrucciones del personal y evacuen con calma.

- * Realizar actividades de evacuación.
- * Guiar a los evacuados siguiendo la ruta de evacuación preparada previamente hasta el refugio.
- Verificar las personas evacuadas y provisión de información.
 - * Verificar la lista de huéspedes para identificar rezagados.
 - * Proporcionar información sobre las condiciones meteorológicas y el estado del tráfico para el regreso a casa.

- Instrucciones de seguridad durante la evacuación.
 - Cooperar activamente con la evacuación del personal.
 - Se prohíbe las acciones individuales.
 - Debido al riesgo de que las estructuras caigan debido a fuertes vientos, asegurarse de proteger la cabeza mientras busca el refugio(usar un casco de seguridad; si no tienes uno, protegerte con una toalla o una bolsa).
 - Tener cuidado con las piedras o las alcantarillas al pasar por áreas inundadas o con corriente de agua.
 - Evita viajar por carreteras propensas a deslizamientos de tierra o avalanchas.
 - Evitar pasar por debajo de cables eléctricos, postes de luz, semáforos y grandes árboles al desplazarse.
 - Evitar desplazarse a través del agua arrastrada por la inundación.
 - En caso de una inundación repentina, buscar refugio en zonas elevadas.
 - Después de una inundación, evitar desplazarse por carreteras que puedan colapsar.

- En el caso de que quede aislado durante la evacuación.
 - Buscar un lugar elevado en el techo o azotea y solicitar rescate.
 - Para solicitar ayuda, encienda fuego para producir humo o cuelgue ropa para señalar su ubicación.
 - Si la solicitud de rescate es difícil, intente escapar utilizando objetos flotantes disponibles en su entorno, como tablas de surf.

1-5. En el caso de que ocurra un terremoto

- Plan de respuesta para cada empleado
 - Aspectos comunes
 - * Los clientes cerca de las ventanas u otras áreas de vidrio

deben ser guiados para alejarse.

- * Se debe aconsejar proteger la cabeza con una bolsa o una almohada.
 - * Se debe aconsejar refugiarse debajo de una mesa sólida o una manta.
 - * Apoyar a personas mayores y con discapacidades.
- Cocina
- * Apagar fuego o gas en uso.
 - * Abrir y asegurar las puertas para que no se cierren.
 - * Salir de la cocina o la sala de preparación y dirigirse a un lugar seguro.
- Plan de respuesta específico para cada ubicación.

DIVISIÓN	CONTENIDO PRINCIPAL
HABITACIÓN	- Refugiarse debajo del escritorio o usar una manta al revés; mantener la puerta abierta para no quedar atrapado.
HABITACIÓN Y PASILLO	- Asegurar las rutas de escape abrir las puertas de las habitaciones y las salidas de emergencia.
BAÑO	- Poner un cubo o una toalla en la cabeza y salir inmediatamente para evitar quedar atrapado o herido por el vidrio.
COCINA	- Se recomienda proteger la cabeza y refugiarse debajo de la mesa. Se aconseja tener cuidado con objetos que puedan romperse y comidas calientes.
SERVICIO DE LIMPIEZA	- Abrir y asegurar la puerta de entrada de la escalera de emergencia del piso. Mover a un lugar lo más libre de objetos que puedan caer, y proteger hasta que cese el temblor.
OFICINA	- Proteger debajo de un escritorio para evitar objetos que caen. Los empleados cercanos a la puerta deben asegurarse de mantenerla abierta y asegurada. Recopile la lista de clientes.



RESTAURANTE	- Precaución extrema con fragmentos de vajilla y alimentos calientes y refugiarse debajo de la mesa.
ASCENSOR	- Pulsar todos los botones de los pisos y bajar en el primer piso detenido para refugiarse.
TIENDA	- Para protegerse de la caída de productos en exhibición y posibles lesiones, cúbrase la cabeza con una cesta u otro objeto y muévase hacia la entrada o cerca de una columna.

1-6. Después de que cese el temblor del terremoto

- Edificios con diseño sismorresistente

DIVISIÓN	CONTENIDO PRINCIPAL
INSTRUCCIONES DE REFUGIO POR TRANSMISIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar información de desastres y detalles de la respuesta a través de la transmisión local. - Acabamos de experimentar un terremoto de magnitud. Nuestras instalaciones están diseñadas para resistir terremotos, por lo que es seguro permanecer dentro del edificio.
EQUIPO DE INSTALACIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Cortar de electricidad y gas. - Comprobar incendios, fugas de gas y escapes. - Implementar una respuesta inicial en caso de segundas emergencias. - Verificar la seguridad de los clientes dentro de los ascensores.
EQUIPO DE ENLACE Y COMMANDO DE GESTIÓN DE DESASTRES	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de la situación y movilización del equipo de gestión de desastres. - Activación del sistema de contacto de emergencia con las agencias pertinentes. - Recopilación de la lista de clientes (para verificación de su bienestar).

EQUIPO DE ORIENTACIÓN DE EVACUACIÓN DE GESTIÓN DE DESASTRES	<ul style="list-style-type: none"> - Desplazamiento a los pisos y áreas designadas. - Establecimiento de rutas de evacuación de emergencia. - Verificación del bienestar de los clientes y la inspección de las instalaciones (con la lista de clientes en mano). - Marcar con pegatinas y bolígrafos fluorescentes una vez que se haya completado la verificación. - Informar situaciones de emergencia.
EQUIPO DE EMERGENCIA Y RESCATE DE GESTIÓN DE DESASTRES	<ul style="list-style-type: none"> - Esperar para el rescate y apoyo en la atención médica de los heridos. - Preparación de instalaciones temporales de tratamiento.
PERSONAL DE RECEPCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Atención a las consultas de los clientes.

▪ Edificios sin diseño sismorresistente

DIVISIÓN	CONTENIDO PRINCIPAL
ANUNCIO DE EVACUACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Anuncio de evacuación dentro del edificio. - Estimados clientes, después de experimentar este terremoto. Les pedimos que evacúen el edificio de manera tranquila siguiendo las instrucciones del personal.
COMPROBAR LA RUTA DE EVACUACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar y eliminar obstáculos en la ruta de evacuación. - Mover obstáculos para asegurar una ruta de evacuación. - Si no es posible moverlos, se debe buscar otra ruta de evacuación.
PREPARARSE PARA EVACUAR	<ul style="list-style-type: none"> - Preparar suministros de emergencia necesarios para la evacuación - Llevar una lista de clientes. - Distribuir equipos de seguridad a los clientes si es necesario (bata, zapatos resistentes, guantes, casco, linterna, etc.).



<p>INSTRUCCIÓN DE EVACUACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Indicar la evacuación golpeando las puertas de las habitaciones - Guía de evacuación utilizando linternas. - Instrucciones de evacuación teniendo en cuenta las precauciones necesarias. - Proteger la cabeza y evacuar lentamente. No utilizar el ascensor, utilizar las escaleras. Tener cuidado con los fragmentos de vidrio. Sujetarse a las paredes mientras se retira.
<p>CONFIRMAR LA EVACUACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Guía de evacuación hacia áreas al aire libre, estacionamientos, calles, etc. - Después de completar la evacuación, verificar la lista de clientes (identificar a los desaparecidos). - Informar a las autoridades de bomberos y otros sobre la situación de los daños.
<p>DESPUÉS DE EVACUAR</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Si el edificio no sufrió daños, continuar con la operación, después de un diagnóstico de expertos. - Si solo el edificio sufrió daños, proporcionar apoyo a los clientes y compensación por los daños. - En caso de daños en la infraestructura local, ayudar a los clientes a desplazarse a refugios.

2. Consejos de Respuesta Social a Desastres

2-1. Métodos de respuesta en caso de colapso

- Cuando se detectan signos de colapso
 - Detener inmediatamente la operación del hotel y realizar un diagnóstico de seguridad del edificio.
 - Reanudar la operación solo después de haber pasado una inspección detallada.
- En caso de un colapso parcial en áreas específicas.
 - Suspender de inmediato la operación.
 - Activar las alarmas de manera inmediata.
 - Si es posible, llevar a cabo una guía de evacuación para inducir a los huéspedes a evacuar.

- Evacuar a todos los huéspedes y empleados.

[CONSEJO]

Consejos para la evacuación:

- Si la salida está cerca, evacuar rápidamente hacia afuera (proteger la cabeza con un objeto resistente para prevenir lesiones por objetos que caen).
- Si la salida está lejos y la evacuación urgente no es posible, buscar refugio (temporalmente refugiarse en lugares con paredes sólidas como el hueco del ascensor, la escalera, etc.).
- Evitar áreas cerca de ventanas de cristal o materiales inflamables.
- No utilizar el ascensor en ningún caso.

- Si ha evacuado del edificio
 - Alejarse del edificio para prevenir posibles segundos incidentes.
 - Informar a las autoridades de la situación para solicitar ayuda de rescate.
- Si no pudo evacuar del edificio.
 - Si se encuentra atrapado dentro del edificio o escombros al no poder evacuar, mantener la calma y conservar la energía mientras espera el rescate.
- Cuando haya completado la evacuación de manera segura.
 - Identificar la lista de personas evacuadas, desaparecidas y heridas entre los huéspedes.
 - Evaluar la situación actual del alojamiento y la posible extensión de los daños secundarios.
 - Ponerse en contacto con las autoridades externas para solicitar asistencia (hospitales, autoridades locales, etc.).

[CONSEJO]

Si se encuentra aislado dentro del edificio:

- Utilizar una linterna o la luz del teléfono móvil (nunca debe utilizar un encendedor, ya que puede existir riesgo de explosión).
- Si es difícil moverse debido a los escombros del edificio, mover los dedos de las manos y pies para mantener la circulación sanguínea.



- Cubrir la boca y la nariz con un pañuelo para minimizar la inhalación de humo. Utilizar el teléfono móvil para solicitar ayuda(mantener el teléfono móvil encendido, incluso en áreas sin señal, encender y apagar periódicamente para ahorrar batería).
- Evitar gritar innecesariamente (no agotar la energía). Si se está seguro de que hay personas cercanas, utilizar un palo u objeto similar para atraer su atención.

2-2. Métodos de respuesta a situaciones de terrorismo por tipo

▪ Directrices de evacuación por tipo de terrorismo

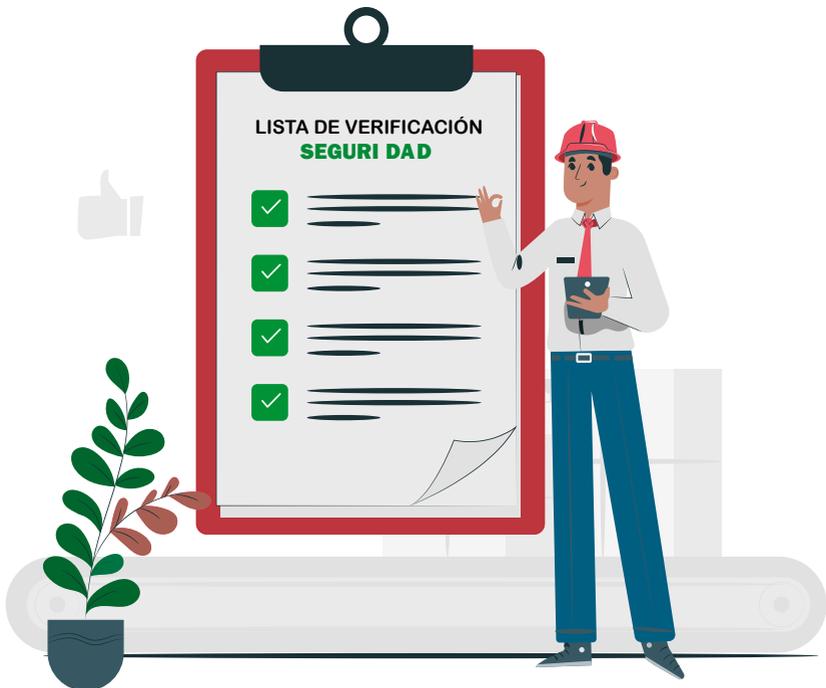
DIVISIÓN	CONTENIDO PRINCIPAL
ATENTADO CON BOMBA	<ul style="list-style-type: none"> - Abstenerse del uso de teléfonos móviles y radios(debido al riesgo de activación de dispositivos explosivos por señales electromagnéticas). - Si escucha una explosión, tirarse inmediatamente al suelo para proteger el cuerpo. - Mantener los brazos pegados a los costados y proteger sus oídos y cabeza con las manos.
TIROTEO	<ul style="list-style-type: none"> - Agacharse lo más bajo posible y utilizar objetos cercanos como cobertura para proteger la cabeza y el pecho. - Levantarse y correr para evacuar puede hacer que se convierta en un objetivo.
TOMA DE REHENES Y SECUESTRO	<ul style="list-style-type: none"> - No resistirse y obedecer las demandas pacíficamente. - Evite intentar una huida alocada (ya que puede aumentar el riesgo de ser herido). - Mantenerse discreto y evite hacer contacto visual con los secuestradores. - Evaluar las condiciones y esperar con calma la oportunidad de una liberación externa. - Hacer esfuerzos para mantener una relación amistosa (si es posible, comunicarse regularmente). - En el caso de una operación de rescate, tirarse inmediatamente al suelo.

ATAQUE BIOLÓGICO	<ul style="list-style-type: none"> - Cubrir la nariz y la boca rápidamente con un pañuelo o papel higiénico y evacuar de inmediato. - Es crucial salir de la zona contaminada en el menor tiempo posible. - Lavar las manos a fondo con jabón y notificar a las autoridades de inmediato.
ATAQUE QUÍMICO	<ul style="list-style-type: none"> - Cubrir la nariz y la boca con un pañuelo o papel higiénico y evacuar rápidamente. - En el caso de niños, improvisar dispositivos de protección con cualquier material disponible. - En caso de exposición a productos químicos, envolver las áreas afectadas con varias capas de tela para protegerlas. - Una vez en un lugar seguro, lavarse bien con jabón. - Evite frotar la piel con fuerza, ya que puede permitir la penetración de sustancias contaminantes en la piel.
ATAQUE RADIOLÓGICO	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando se emita una alerta de evacuación, cubrir rápidamente la nariz y la boca y buscar refugio. - En un refugio, cerrar las ventanas y apagar el aire acondicionado, calefacción y dispositivos de ventilación. - En caso de exposición a radiación, es necesario quitarse la ropa contaminada y lavarse completamente.

2-3. En el caso de que produce una enfermedad infecciosa en nuestro lugar de alojamiento.

- Cuando se produce un caso de fiebre alta
 - Informar de inmediato a las autoridades pertinentes (oficina de salud, el responsable de control de cuarentenas, y el hospital de emergencias cercano).
 - Trasladar a una instalación médica.
 - Inspección de higiene por parte de las autoridades sanitarias (vigilancia activa de las personas que estuvieron en contacto con el paciente sospechoso de infección, desinfección de las instalaciones, etc.).

- Suspender de actividades grupales.
- En caso de confirmación de un caso sospechoso
 - Decidir cerrar o seguir el negocio. La decisión de cerrar el negocio se tomará en función de la gravedad del tipo de enfermedad infecciosa (debe considerarse desde una perspectiva a largo plazo en lugar de pérdidas a corto plazo).
 - Desinfectar las instalaciones según las indicaciones de las autoridades sanitarias.
 - Seguimiento y exámenes de las personas en contacto (vigilancia activa de las personas que estuvieron en contacto con el paciente sospechoso de infección y autoaislamiento si es necesario).
- Una vez confirmado un resultado negativo:
 - Reanudar las operaciones normales.



IV. PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA

1. Procedimientos de Primeros Auxilios

1-1. Primeros auxilios

- Principios básicos de primeros auxilios.

DIVISIÓN	CONTENIDO PRINCIPAL
GARANTIZAR LA VÍA RESPIRATORIA (MANTENER)	- Sacar el objeto si hay objetos extraños en la boca del paciente o si está vomitando, girar la cabeza hacia un lado para evitar la aspiración del vómito y el riesgo de asfixia. Luego inclinar la cabeza hacia atrás y levantar el mentón para mantener la vía respiratoria abierta, asegurándose de que la parte posterior del cuello del paciente esté cómoda y segura, utilizando una manta o una tela doblada.
HEMOSTASIA	- El cuerpo humano contiene entre un 6% y 7% de sangre (70ml por cada 1kg de peso) y la pérdida de volumen sanguíneo por hemorragia puede provocar un estado de shock hipovolémico con falta de oxígeno. Generalmente, se considera un estado de riesgo cuando se pierde el 10% del volumen sanguíneo y es necesario realizar una transfusión cuando la pérdida de sangre alcanza entre un 15% y un 20%.
PROTEGER LA HERIDA	- Realizar un primer auxilio usando gasas esterilizadas para tratar heridas graves con sangrado y realizar un apósito con vendajes. Se prohíbe limpiar la herida con las gasas usadas en la primera asistencia, debiendo usar gasas limpias y esterilizadas para realizar la desinfección.

- Hemorragia y hemostasia
 - En caso de sangrado no grave.
 - * Tomar todas las medidas posibles para prevenir infecciones.
 - * Lavar con agua limpia cuando hay tierra u objetos sucios.
 - * Aplicar presión directa en la herida con una gasa esterilizada.
 - * No quitar la gasa aplicada en la herida, sino aplicar otra encima para mantener la presión.
 - * Colocar un vendaje y llevar al hospital si hay detención



del sangrado.

- En caso de sangrado grave.
 - * Presionar fuertemente con una gasa esterilizada o un paño limpio de inmediato (evitar perder tiempo buscando una gasa esterilizada).
 - * Elevar el área sangrante por encima del nivel del corazón y aplicar presión en el punto de la hemorragia.
 - * Colocar al paciente cómodamente, mantenerlo abrigado.
 - * No dar de beber, pero si el paciente tiene sed, humedecer sus labios con un paño húmedo.
- Métodos de hemostasia (tratamiento de emergencia en caso de hemorragia)
 - * Poner al paciente en posición cómoda, aflojar la ropa para permitir una mejor respiración, elevar el área lesionada y aplicar compresas frías. Ayudar al paciente a reducir el miedo y encontrar estabilidad psicológica, mantener la temperatura corporal.

DIVISIÓN	CONTENIDO PRINCIPAL
<p>MÉTODO DE COMPRESIÓN DIRECTA</p>	<p>-Después de desinfectar la zona de la herida, aplicar una gasa o algodón estéril y grueso directamente sobre la herida ejerciendo presión(no utilizar ningún hemostático en la herida).</p>
<p>ELEVACIÓN DE LA PARTE DE SANGRADO</p>	<p>-Elevar la zona de la herida por encima del nivel del corazón, y realizar presión directa o un punto de presión en conjunto.</p>
<p>MÉTODO DE PRESIÓN EN EL PUNTO AFECTADO</p>	<p>-Si la presión directa en la arteria o vaso sanguíneo dañado no detiene el sangrado, aplicar presión en un punto cercano al lugar afectado.</p> <p>-La presión se realiza al presionar el vaso sanguíneo entre el área lesionada y el hueso para detener el sangrado.</p> <p>-La aplicación de un punto de presión siempre se realiza junto con la presión directa.</p>

USO DE TORNIQUETE	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando la hemorragia severa, como la de un corte en el brazo o la pierna, no se detiene con presión directa o presión en un punto, se usa como último recurso el torniquete. - El torniquete debe tener al menos 5 cm de ancho, y se debe evitar el uso de alambre. - Se debe aplicar firmemente aproximadamente 5cm por encima de la herida en dirección al corazón para detener por completo el sangrado. - El lugar donde se coloca el torniquete debe quedar al descubierto, y se debe colocar una nota con la hora de aplicación. - Una vez colocado el torniquete, no se debe aflojar hasta que se pueda controlar el sangrado en el hospital. Cada 15 minutos, se debe verificar la circulación periférica en la extremidad a la que se le ha colocado el torniquete. - El uso del torniquete es el último recurso en la hemorragia. - Se debe exponer el área específica de la extremidad donde se coloque el torniquete. - No se debe colocar en las articulaciones, rodillas o codos.
------------------------------	--

▪ Quemaduras

- Tratamiento de primeros auxilios para quemaduras

DIVISIÓN	CONTENIDO PRINCIPAL
PASO 01	- Cuando la ropa del paciente con quemaduras está adherida al tejido cutáneo, no se debe cortar, sino limpiar o evitar el contacto con una toalla u otro material.
PASO 02	- No se debe aplicar vinagre, salsa de soja o aceite de cocina si se experimenta dolor o hay cambios en la piel. El área quemada se lava con agua fría corriente o se cubre con un paño frío y húmedo para evitar la transferencia de calor hacia las capas más profundas y para aliviar el dolor.



<p>PASO 03</p>	<p>- En casos donde haya preocupación por la contaminación del área quemada, es beneficioso cubrir la quemadura con una gasa estéril, siempre y cuando esté disponible. Sin embargo, si el paciente tiene una fractura, se debe evitar aplicar presión excesiva al realizar el vendaje.</p>
<p>PASO 04</p>	<p>- Si el paciente con quemaduras tiene una quemadura parcial, no se deben reventar las ampollas para prevenir una posible infección.</p>

- Traslado.
 - * Después de los primeros auxilios, asegúrese de colocar la zona quemada del paciente hacia arriba y tenga especial cuidado para que no se dañe al subir al paciente al vehículo de emergencia.

■ Fractura

- * En el caso de un paciente con lesiones en la cabeza, el cuello o la columna vertebral, nunca debe moverse hasta que llegue el personal médico especializado. El mover a estos pacientes puede causar daños en la médula espinal, lo que resultaría en secuelas graves como parálisis de las extremidades o parálisis de la mitad inferior del cuerpo, por lo que se debe tener especial cuidado. También, en caso de fracturas en brazos o piernas, es fundamental evitar mover la zona fracturada. La mayoría de los pacientes con fracturas requieren cirugía, por lo que no se debe proporcionar comida ni bebida al paciente.

■ Asfixia

- Tratamiento de un paciente con asfixia consciente.

<p>DIVISIÓN</p>	<p>CONTENIDO PRINCIPAL</p>
<p>PASO 01</p>	<p>- Cuando el paciente está sentado o de pie, párese detrás del paciente sosteniendo su pecho con una mano y golpear fuerte y rápidamente el centro de su espalda (la parte media de ambos omóplatos) con la otra mano varias veces.</p>
<p>PASO 02</p>	<p>- Cuando el paciente está acostado, gire al paciente hacia un costado y, con la rodilla en su pecho, golpear fuerte y rápidamente el centro de su espalda.</p>

PASO 03	- Si estas medidas no despejan las vías respiratorias obstruidas, pararse detrás del paciente y colocar los brazos debajo de las costillas, con ambas manos encima del ombligo, tirando hacia adentro varias veces.
PASO 04	- Esto se conoce como el método de Heimlich. Continúa alternando entre los dos métodos hasta que se elimine el cuerpo extraño.

- Tratamiento de un paciente inconsciente por ahogamiento.

DIVISIÓN	CONTENIDO PRINCIPAL
PASO 01	- Colocar al paciente en el suelo firme.
PASO 02	- Comenzar con la reanimación cardiopulmonar del paciente inconsciente. Después de verificar su estado de conciencia, respiración y pulso, si no hay respiración, intentar a realizar la respiración artificial boca a boca. Si la respiración artificial adecuada no hace que el pecho suba y baje, es posible que haya un atragantamiento con un objeto extraño.
PASO 03	- Utilizar las manos para quitar el objeto extraño de la boca.
PASO 04	- Si el paciente no recupera la conciencia, repetir los pasos 2 y 3 del procedimiento realizado hasta que el paciente recupere la conciencia.
PASO 05	- Si estos métodos fallan, abrir la boca del paciente, insertar cuidadosamente un dedo a lo largo del lateral de los labios y retirar el objeto extraño atrapado en la garganta.

* Precauciones

- ① Se requiere extrema precaución para no empujar el objeto extraño más profundamente.
 - ② No se debe intentar quitar el objeto extraño utilizando herramientas o pinzas.
 - ③ Continuar el procedimiento sin abandonarlo hasta llegar al hospital o hasta que llegue el equipo médico.
- Herida desgarrada
 - Cuando la herida es leve, se puede tratar en casa, pero si es grave, se debe detener la hemorragia severa de



inmediato utilizando métodos de hemostasia de emergencia y trasladar al paciente de inmediato al hospital.

DIVISIÓN	CONTENIDO PRINCIPAL
PASO 01	- Primero, lavarse las manos con jabón.
PASO 02	- Si hay sangrado, detener la hemorragia aplicando presión directa.
PASO 03	- Una vez controlado el sangrado, lavar la herida con jabón y agua para eliminar cualquier suciedad o cuerpo extraño. Tener cuidado al limpiar la herida para no causar más sangrado.
PASO 04	- Para la extracción de cuerpos extraños, se puede utilizar una pinza (tweezer, conocida como pinza) siempre y cuando se haya esterilizado previamente hirviendo o sometiendo al fuego.
PASO 05	- Enjuagar la herida con agua después de lavar con jabón.
PASO 06	- Secar la herida con gasas o paños estériles.
PASO 07	- No aplicar ungüentos o desinfectantes sin la indicación de un médico.
PASO 08	- Cubrir la herida con gasa estéril.

* Precauciones

- ① Si la herida se ensancha, es necesario juntar los bordes de la herida y aplicar un apósito adhesivo desechable.
 - ② En caso de heridas graves, hemorragias persistentes, objetos extraños incrustados, o suciedad profunda en la herida, se recomienda no forzar la situación y buscar atención médica lo más pronto posible.
 - ③ Cuando hay signos de inflamación, como enrojecimiento, hinchazón, sensibilidad al tacto, dolor intenso al mínimo contacto, o si se observa una línea roja que se extiende desde la herida hacia el cuerpo, se debe consultar a un médico si no se ha recibido una vacuna antitetánica en los últimos 5 años o si la herida se ha contaminado con tierra o metal sucio.
- Mareos por movimiento.

- Tratamiento de emergencia para mareos por movimiento.

DIVISIÓN	CONTENIDO PRINCIPAL
PASO 01	<ul style="list-style-type: none"> - Cambiar la mirada (no leer libros o tejer). - Cantar en voz alta o mirar hacia algo lejano es beneficioso. - Si está en un vehículo, mirar el horizonte. - Olvidarse de la sensación de mareo, no pensar en ello. En un autobús, abrir la ventana para tomar aire fresco.
PASO 02	<ul style="list-style-type: none"> - Si el malestar persiste, bajar del vehículo y descansar.
PASO 03	<ul style="list-style-type: none"> - Aflojar cinturones o botones apretados.
PASO 04	<ul style="list-style-type: none"> - Si siente náuseas y no puede contenerlas, procure vomitar en una bolsa de plástico. Tenga cuidado de no causar molestias a los que están cerca, ya que ver a alguien vomitar puede provocar que otros también lo hagan.
PASO 05	<ul style="list-style-type: none"> - Después de vomitar, enjuagar la boca y cambiar de posición para estar cómodo.

- **Accidente de incendio**

- Tratamiento de emergencia para accidentes de incendio.

DIVISIÓN	CONTENIDO PRINCIPAL
PASO 01	<ul style="list-style-type: none"> - En caso de un accidente, evacuar ordenada y rápidamente, alejándose de objetos calientes o llamas.
PASO 02	<ul style="list-style-type: none"> - Si la ropa se prende fuego, rodar por el suelo o apagar con arena, tierra o agua; si la ropa se adhiere a la piel, cortar la ropa en la zona afectada.
PASO 03	<ul style="list-style-type: none"> - Enjuagar abundantemente con agua fría el área quemada durante al menos 10 minutos o hasta que el dolor disminuya.
PASO 04	<ul style="list-style-type: none"> - En caso de quemaduras de segundo grado con ampollas, tener cuidado de no romperlas; busca atención médica para quemaduras en genitales, manos, pies, o cara.



PASO 05	- Si hay quemaduras extensas o profundas, solicitar asistencia de servicios de emergencia.
PASO 06	- Enfriar bien la zona quemada y cubrirla suavemente con un paño limpio y húmedo, esperando la llegada de los servicios de emergencia.
PASO 07	- Cubrir las áreas no quemadas con una manta para mantener la temperatura corporal.

- **Accidente de coche**
 - Accidente de choque: Tener cuidado de no mover el cuerpo si se sospecha daño en el cuello o la cintura y trasladar al paciente rápidamente al hospital.
 - Vuelco o caída del vehículo: Evacuar rápidamente a través de todas las salidas disponibles; si no hay una salida, usar un martillo de escape para romper la ventana y asegurar una vía de escape. Alejarse a un lugar seguro si hay riesgo de incendio y, al final, verificar con precisión el número de personas que están dentro del vehículo.
 - Si el vehículo cae al agua, decidir la dirección de escape, soltarse el cinturón de seguridad y quitarse los zapatos y la ropa para salir rápidamente. Si las puertas no se abren, esperar con calma hasta que el agua suba un poco y luego abrir las puertas para escapar.

1-2. Resucitación cardiopulmonar (RCP)

- RCP en un adulto con paro cardíaco

DIVISIÓN	CONTENIDO PRINCIPAL
CONFIRMACIÓN DEL PARO CARDÍACO (VERIFICACIÓN DE RESPUESTA)	<ul style="list-style-type: none"> - Se golpea suavemente el hombro del paciente y se le pregunta: "¿Estás bien?". - Realizar la llamada a los servicios de emergencia y solicitar un desfibrilador automático. - Pedir a las personas cercanas que llamen a los servicios de emergencia a viva voz y solicitar un desfibrilador automático. Si no hay nadie cerca, hacer la llamada a los servicios de emergencia directamente.

<p>REALIZAR 30 COMPRESIONES TORÁCICAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Colocar el talón de una mano en el centro del pecho, entre los pezones, evitando que los dedos toquen el esternón. - Cubrir la mano colocando la otra encima. - Extiende los brazos y presiona el pecho del paciente a una profundidad de 5 cm. - Realizar 30 compresiones torácicas a una velocidad mínima de 100 por minuto, sin retirar las manos del pecho del paciente durante las compresiones.
<p>REALIZAR DOS RESPIRACIONES ARTIFICIALES.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Voltrear la cabeza hacia atrás y levantar la barbilla para abrir las vías respiratorias. - Cerrar la nariz del paciente y soplar dos veces en su boca. Durante este proceso, el pecho del paciente debería elevarse para confirmar que el aire alcanzó las vías respiratorias. - Si el socorrista no conoce o no se siente seguro realizando la respiración artificial, se debe omitir y continuar solamente con las compresiones torácicas(Resucitación Cardio Pulmonar sin respiración artificial).
<p>ALTERNANCIA ENTRE COMPRESIONES TORÁCICAS Y RESPIRACIÓN ARTIFICIAL.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar 30 compresiones torácicas seguidas de dos respiraciones artificiales en ciclos hasta que llegue el personal de emergencias. - Si hay dos socorristas, realizar las compresiones torácicas en una proporción de 30:2 mientras que el otro socorrista realiza la respiración artificial. - Cambiar cada 5 ciclos(cada 2 minutos). - Asegurarse de que el tiempo de interrupción durante las compresiones torácicas sea inferior a 10 segundos.

■ RCP en un infante con paro cardíaco

DIVISIÓN	CONTENIDO PRINCIPAL
<p>COMPROBACIÓN DE PARO CARDÍACO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estimular al niño para verificar si responde.



<p>MANTENIMIENTO DE LA VÍA AÉREA Y VERIFICACIÓN DE LA RESPIRACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Colocar al niño boca arriba sobre una superficie firme y plana. -Inclinar la cabeza hacia atrás y levantar la barbilla para mantener las vías respiratorias abiertas, y verificar la respiración del niño cubriendo su boca y nariz con la suya durante 10 segundos. -Observar el movimiento del pecho, escuchar los sonidos de la respiración y sentir el aliento en la mejilla.
<p>RESPIRACIÓN ARTIFICIAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Mantener la vía aérea abierta, cubrir con la boca del socorrista tanto la nariz como la boca del niño, insuflar aire. -Solo usar el aire existente en la boca del adulto. -Retirar y volver a insuflar el aire. -Verificar si el aire entra fácilmente o si hay resistencia. -Observar el movimiento del pecho para confirmar la entrada del aire.
<p>COMPRESIONES TORÁCICAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Colocar dos o tres dedos justo debajo de una línea que conecta los pezones. -No cambiar la posición de compresión. -Aplicar compresiones y liberaciones hasta una profundidad del 1/3 o 1/2 del espesor del tórax. -Realizar compresiones a una velocidad de 100 por minuto. -Importante: Minimizar la interrupción entre las compresiones.

2. Instrucciones Para el Uso de Equipos y Dispositivos

2-1. Uso del desfibrilador

- Uso de un Desfibrilador Externo Automático (DEA/AED)''

DIVISIÓN	CONTENIDO PRINCIPAL
PASO 01	<ul style="list-style-type: none">- Preparar el Desfibrilador Externo Automático (DEA/AED).- Mientras se prepara el DEA/AED, continuar con la reanimación cardiopulmonar.
PASO 02	<ul style="list-style-type: none">- Encender el DEA/AED.- Abrir la cubierta del estuche portátil o del DEA/AED y encenderlo.
PASO 03	<ul style="list-style-type: none">- Colocar los electrodos en el pecho del paciente.- Seleccionar y usar los electrodos adecuados para el paciente, clasificados para adultos y menores de 8 años (no utilizar electrodos pediátricos o sistemas en niños mayores de 8 años).- Retirar la ropa para asegurar una buena visualización del pecho del paciente y secar rápidamente si está húmedo o sudado.- Colocar el primer electrodo sobre el pezón derecho del paciente.- Colocar el segundo electrodo en la parte inferior izquierda del pezón (la posición de los electrodos está indicada). Verificar que los electrodos estén conectados al DEA/AED.
PASO 04	<ul style="list-style-type: none">- El DEA/AED analiza el ritmo cardíaco. Verificar que no haya nadie en contacto con el paciente y alejarse del paciente.- El DEA/AED analiza si el paciente necesita un choque eléctrico.
PASO 05	<ul style="list-style-type: none">- Seguir las indicaciones de voz que digan "Presione el botón de choque" y presionar el botón de choque intermitentemente.- Verificar que no haya nadie en contacto con el paciente antes de administrar el choque eléctrico.- Una vez asegurado que nadie está en contacto con el paciente, presionar el botón de choque del DEA/AED.



PASO 06	<ul style="list-style-type: none"> - Después del choque, reanudar la compresión torácica. No verificar el pulso o el ritmo cardíaco del paciente, realizar reanimación cardiopulmonar durante dos minutos. - Luego de la reanimación cardiopulmonar, reevaluar el ritmo cardíaco del paciente con el DEA/AED y realizar el tratamiento según sea necesario.
----------------	---

2-2. Cómo usar un extintor y un hidrante

■ Uso del extintor

DIVISIÓN	CONTENIDO PRINCIPAL
PASO 01	- Retirar el pasador de seguridad (tiempo de descarga : aproximadamente 1 a 30 segundos).
PASO 02	- Sujetar la boquilla y apuntar hacia el fuego (en contra del viento).
PASO 03	- Agarrar la manguera.
PASO 04	- Disparar (dispersando el polvo uniformemente).

■ Uso del extintor caja de incendio o gabinete contra incendios.

[CONSEJO]

Es difícil sacar la manguera si abre el agua primero

DIVISIÓN	CONTENIDO PRINCIPAL
PASO 01	- En caso de incendio, desenrollar rápidamente la manguera del extintor(intentar a no enroscar).
PASO 02	- Sujetar firmemente la boquilla hacia el fuego (con una presión de 3 a 10 kg/cm ²).
PASO 03	- Abrir la válvula de conexión de la manguera para suprimir el incendio.
PASO 04	- Después de abrir la válvula de conexión de la manguera en el extintor, presionar el botón de encendido de la bomba instalado en el recipiente y, al finalizar su uso, presione el botón de apagado para detenerla.

PASO 05	- Después de conectar la manguera al extintor, abrir la válvula y la bomba se pondrá en marcha. Cuando haya terminado, cerrar la válvula para detenerla.
----------------	--

2-3. Forma de usar el chaleco salvavidas

DIVISIÓN	CONTENIDO PRINCIPAL
PASO 01	- Seleccionar un chaleco salvavidas que se ajuste a tu talla.
PASO 02	- Aflojar la correa del pecho.
PASO 03	- Ponerse el chaleco salvavidas.
PASO 04	- Abrochar la hebilla del pecho.
PASO 05	- Ajustar la correa del pecho en pareja.
PASO 06	- Pasar la cuerda salvavidas entre las piernas.
PASO 07	- Atar la cuerda salvavidas.
PASO 08	- Completar la colocación del chaleco salvavidas.



APÉNDICE

LISTA DE VERIFICACIÓN DE INSTALACIONES TURÍSTICAS

I . LISTA DE VERIFICACIÓN DE INSTALACIONES TURÍSTICAS

1. Normas Básicas de Seguridad

DIVISIÓN	CONTENIDO PRINCIPAL
INTERIOR	<ul style="list-style-type: none"> -Ventilar frecuentemente al menos dos veces al día. -Limitar el número de personas que entran para evitar que se reúnan demasiadas personas en el interior. -Si se presenta un paciente de emergencia, brinde el máximo tratamiento posible en el lugar y luego comuníquese con el hospital más cercano para una rápida evacuación.
EXTERIOR	<ul style="list-style-type: none"> - Si ocurre una emergencia, muévase a un área plana cercana, brinde el mejor tratamiento posible y luego comuníquese con el hospital más cercano para una evacuación rápida. - Antes de iniciar el recorrido, informar a los huéspedes de los objetos necesarios como protector solar, gafas de sol y agua.
ETC.	<ul style="list-style-type: none"> -Los vehículos turísticos y los guías turísticos siempre están equipados con un kit de emergencia(banda, medicamentos de emergencia como desinfectante, agua, etc.) -En el caso de los vehículos turísticos, la ventilación se realiza al menos dos veces al día y los asientos del vehículo turístico se desinfectan antes y después de subir a los clientes al vehículo.

2. Instalaciones Turísticas Interiors

CONTENIDO	O	X
El área alrededor de la entrada se mantiene limpia.		
La taquilla y el centro de información están limpios.		
Las descripciones de las exposiciones y los tableros de anuncios se mantienen limpios y libres de polvo, manchas y huellas de manos.		
No hay polvo en el espacio interior y los olores se gestionan bien.		
No hay daños a las exhibiciones interiores.		
Las exhibiciones interiores funcionan bien.		
No hay partes que amenacen la seguridad en el espacio interior o en las exhibiciones (esquinas afiladas, áreas que puedan causar heridas punzantes que causen infección, áreas resbaladizas, etc.).		

3. Instalaciones Turísticas al Aire Libre

CONTENIDO	O	X
El área alrededor de la entrada se mantiene limpia.		
La taquilla y el centro de información están limpios.		
Las descripciones de las exposiciones y los tableros de anuncios se mantienen limpios y libres de polvo, manchas y huellas de manos.		
No hay daños a las instalaciones turísticas al aire libre.		
No hay daños a las exhibiciones interiores.		
No existen riesgos para la seguridad (lugares resbaladizos, baches, etc.) en el espacio exterior.		

4. Baño

CONTENIDO	O	X
Hay suficiente papel higiénico disponible.		
El bote de basura está vacío.		
El agua del fregadero funciona bien.		
El fregadero está limpio.		
El espejo está limpio y sin manchas.		
El baño funciona bien.		
El baño está limpio.		



II . LISTA DE VERIFICACIÓN DE ALOJAMIENTO

1. Reglas Básicas de Seguridad

DIVISIÓN	CONTENIDO PRINCIPAL
CASA INSTRUCIONES A SEGUIR (LIMPIEZA)	<ul style="list-style-type: none"> - Debe estar bien organizada. - No debe haber olores, manchas ni daños, y no debe haber suciedad ni polvo en la habitación. - Las cortinas, persianas y mosquiteras (si es necesario) deben instalarse y mantenerse adecuadamente. - Mantenga siempre limpia la ropa de cama (edredón, almohada, manta, funda de almohada). - Las instalaciones sanitarias (bañera, espejo, WC, ducha, etc.) deberán mantenerse limpias, sin daños ni averías, y deberán estar suficientemente dotadas y con la calidad adecuada para evitar molestias al cliente. - Mantenga siempre limpias las instalaciones del baño, incluida la ducha, la iluminación y las manijas de la bañera.
CASA INSTRUCIONES A SEGUIR (MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES)	<ul style="list-style-type: none"> - Se deberán proporcionar a los clientes artículos de tocador (champú, acondicionador, toalla, secador, jabón, etc.), debiendo ser de calidad adecuada para evitar inconvenientes en su uso. - Las habitaciones deben estar equipadas con comodidades adecuadas para el uso de los clientes (por ejemplo, libretas, bolígrafos, papel higiénico, etc.), y deben ser de la calidad adecuada para evitar molestias en su uso. Si es necesario, es aconsejable proporcionar instrucciones sobre cómo utilizar los artículos de tocador. - Los muebles (escritorios, sillas, etc.) y los aparatos electrónicos (TV, frigorífico, etc.) de la habitación deben estar libres de daños o mal funcionamiento y se debe garantizar la seguridad. - Gestionar adecuadamente la temperatura de la habitación. - Las habitaciones se mantienen con un adecuado aislamiento acústico.

<p>CASA</p> <p>INSTRUCCIONES A SEGUIR</p> <p>(MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener una iluminación adecuada y una ventilación confortable en las habitaciones. - Internet disponible en la habitación. - Los empleados utilizan una lista de verificación para inspeccionar el estado de gestión de las habitaciones y baños, la calidad de las comodidades y la limpieza, y mantener registros. - Los empleados toman medidas inmediatas cuando los clientes tienen quejas sobre el uso de la sala.
--	---

2. Entrada

DIVISIÓN	CONTENIDO	O	X
INSTALACIONES EXTERIORES	El área alrededor de la entrada se mantiene limpia.		
	La puerta de entrada y sus alrededores están limpios.		
	Los vidrios/ventanas se mantienen limpios sin polvo, manchas, huellas de manos, etc.		
	La señalización es clara y limpia.		
	Los materiales promocionales están claramente publicados.		
	El estacionamiento está limpio.		
LOBBY	El piso del lobby y los pasillos están limpios.		
	La temperatura interior del lobby es adecuada y los olores están bien controlados.		
	Las sillas del lobby están limpias y sin daños.		
	Las computadoras, escritorios y sillas del lobby están bien organizados.		
	Las guías y folletos están perfectamente organizados de acuerdo con el tipo de característica.		
	Los elementos del interior, como las macetas, están limpios y libres de polvo.		
	El equipaje se guarda en un solo lugar y se organiza.		
	Las puertas del ascensor están limpias.		
	Los espejos del ascensor están limpios.		
Los postes del ascensor están en buen estado.			

3. Recepción y restaurante

DIVISIÓN	CONTENIDO	O	X
MOSTRADOR	Los teléfonos, libretas, bolígrafos, etc. están bien organizados.		
	Las tarifas de las habitaciones están publicadas.		
	Se encuentran disponibles tarjetas de registro de clientes, instrumentos de escritura y blocs de autógrafos.		
	El espacio interior del frente está limpio y organizado.		
RESTAURANTE / CAFETERÍA	El área alrededor de la entrada del restaurante está limpia.		
	Las alfombrillas están bien mantenidas.		
	El suelo del restaurante está limpio.		
	Las mesas y sillas están limpias y ordenadas.		
	Los vasos están limpios, sin manchas y bien organizados.		
	Encendido, el frigorífico está encendido y el interior limpio.		
	La fecha de caducidad está indicada en los snacks.		
El vidrio de la ventana está limpio, sin manchas, materias extrañas ni polvo en el marco de la ventana.			

4. Habitación

DIVISIÓN	CONTENIDO	O	X
HABITACIÓN	Enciende todas las luces y comprueba si se encienden.		
	Verifique que el televisor, el refrigerador, el aire acondicionado, la calefacción y el teléfono estén funcionando correctamente.		
	Compruebe si hay daños en los hilos de las cortinas, los ganchos de las barras, las camas, las sillas, los tocadores y las mesas.		
	Compruebe si el armario y las perchas están dañados y cuántos son.		
	Compruebe si el hervidor eléctrico funciona.		

CAMA	El estado de la cama, almohada y manta están limpios.		
	La cama, las almohadas y las sábanas de las mantas están planchadas y sin arrugas.		
	La ropa de cama está cuidadosamente dispuesta.		
BAÑO	El bote de basura está vacío.		
	El fregadero está limpio.		
	El espejo se ha limpiado sin dejar manchas.		
	Los desagües están limpios y libres de pelos.		
	Las toallas están limpias y preparadas según finalidad y cantidad.		
	Se proporcionan artículos de tocador (jabón), champú, acondicionador y ducha corporal.		
	Los tipos de suministros disponibles (hisopos de algodón, gorros de ducha, peines, pasta/ cepillos de dientes, etc.). Están listos.		
	La copa esta lista.		
	La bañera está limpia.		
La ducha está limpia y el agua fría y caliente fluye bien.			
BAÑO (CUARTO DE ASEO)	El bote de basura está vacío.		
	Las paredes del baño están limpias.		
	El área alrededor del asiento del inodoro está limpia y libre de humedad o manchas.		
	El baño funciona bien.		
	La tapa del inodoro está tapada.		
	Los rollos de papel higiénico están preparados con los extremos cuidadosamente organizados.		
	No hay mal olor.		
REFRIGERADOR	El interior está limpio y los artículos bien organizados.		
	Se dejan 2 botellas de agua mineral.		

TÉ Y CAFÉ	Se proporciona una caldera eléctrica.		
	Hay té y café disponibles.		
	Se deja una taza limpia.		
EQUIPAMIENTO	Se proporcionan artículos de papelería, guías telefónicas y menús.		
	Hay guía telefónica, libreta y lápiz.		
	El control remoto funciona correctamente		
	Las zapatillas están cuidadosamente colocadas en la entrada.		
	El cable de alimentación del secador de pelo está organizado y cubierto con una funda.		
ESTADO DE LIMPIEZA	El suelo está limpio.		
	No hay polvo en los marcos de cuadros, estantes o marcos de ventanas.		
	El mango está limpio, sin huellas dactilares ni manchas.		



III. LISTA DE VERIFICACIÓN DEL RESTAURANTE

1. Reglas Básicas de Seguridad

DIVISIÓN	CONTENIDO PRINCIPAL
SEGURIDAD EN RESTAURANTES	<ul style="list-style-type: none"> -Al consumir alimentos, compruebe si hay circulación de las personas o si se ha caído comida al suelo y límpielo inmediatamente. -Tenga cuidado con las reacciones alérgicas a los alimentos al consumirlos. -Los avisos de evacuación de emergencia se colocan en un lugar visible. -Saber responder a situaciones de emergencia como accidentes por quemaduras y responder rápidamente cuando se produzcan.
SEGURIDAD EN LA COCINA	<ul style="list-style-type: none"> -Proporcionar comidas higiénicas y seguras a los huéspedes. -Requiere una gestión y almacenamiento exhaustivos de los ingredientes alimentarios. -Tenga cuidado con la prevención de incendios. -Si el suelo está resbaladizo por presencia de agua, aceite, etc., aumenta el riesgo de accidentes, así que compruebe que el suelo no esté resbaladizo.

2. Entrada

DIVISIÓN	CONTENIDO	O	X
INSTALACIONES EXTERIORES	El área alrededor de la entrada se mantiene limpia.		
	La puerta de entrada y sus alrededores están limpios.		
	Los vidrios/ventanas se mantienen limpios sin polvo, manchas, huellas de manos, etc.		
	La señalización es clara y limpia.		
	Los materiales promocionales están claramente publicados.		
	El estacionamiento está limpio.		

LOBBY	El piso del lobby y los pasillos están limpios.		
	La temperatura interior del lobby es adecuada y los olores están bien controlados.		
	Las sillas del lobby están limpias y sin daños.		
	Los escritorios y sillas del lobby están bien organizados.		
	Las guías y folletos están perfectamente organizados por tipo.		
	Los elementos del interior, como las macetas, están limpios y libres de polvo.		
	El equipaje se guarda en un solo lugar y se organiza.		
	Las puertas del ascensor están limpias.		
	Los espejos del ascensor están limpios.		
	Los postes del ascensor están en buen estado.		

3. Instalaciones internas

DIVISIÓN	CONTENIDO	O	X
COCINA	Todas las instalaciones físicas están limpias y en buen estado.		
	El suelo se mantiene seco y limpio.		
	Los estantes están limpios.		
	El fregadero está limpio.		
	Los instrumentos siempre se esterilizan antes de su uso.		
	Se han adoptado medidas para disuadir a insectos, roedores o animales.		
	La limpieza y gestión del contenedor de almacenamiento es buena.		
	No hay ningún problema con la ventilación, la ventilación o el drenaje.		



RESTAURANTE / CAFETERÍA	El interior del restaurante está limpio.		
	Las alfombrillas están bien mantenidas.		
	El suelo del restaurante está limpio.		
	Las mesas y sillas están limpias y ordenadas.		
	Las tazas están impecables, limpias y bien organizadas.		
	Encendido, el frigorífico está encendido y el interior limpio.		
	La fecha de vencimiento está bien gestionada y almacenada.		
	El vidrio de la ventana está limpio, sin manchas, materias extrañas ni polvo en el marco de la ventana.		

4. Baño

DIVISIÓN	CONTENIDO	O	X
BAÑO	El bote de basura está vacío.		
	Las paredes del baño están limpias.		
	El área alrededor del asiento del inodoro está limpia y libre de humedad o manchas.		
	El baño funciona bien.		
	La tapa del inodoro está tapada.		
	Los rollos de papel higiénico están preparados con los extremos cuidadosamente organizados.		
	No hay mal olor.		

5. Utensilios de Cocina

DIVISIÓN	CONTENIDO	O	X
UTENSILIOS DE COCINA	Cuchillo: Se utiliza por separado para cada tipo de alimento.		
	Portacuchillas: Limpiar a diario.		
	Tablas de cortar: Usar por separado para cada material y esterilizar y lavar diariamente.		
	Paño de cocina: Hervir y lavar una vez al día.		
	Utensilios y vajilla: Lavar con detergente después de cada uso.		
	Ventilador: Úselo en su estado original sin quemar la espalda.		
	Dispositivo de corte: Retirar inmediatamente después de su uso y lavar con detergente.		
	Máquina de hielo: El agua interna se mantiene libre de moho y polvo de filtro y se limpia periódicamente.		
	Freidora: Cambie el aceite periódicamente y limpie el interior periódicamente.		
	Estufa de gas: Limpiar el área alrededor de la estufa todos los días después del cierre.		
	Ventiladores de techo y ventilación: Limpiar al final de cada día sin grasa ni polvo.		
	Bote de basura: Úselo siempre con la tapa cerrada durante el trabajo y límpielo a fondo al final del día.		



IV. LISTA DE VERIFICACIÓN DE SEGURIDAD ANTE DESASTRES

1. Lista de Verificación de Seguridad para la Prevención de Desastres

1-1. Fuego

DIVISIÓN	CONTENIDO	O	X
Fuego	¿Tiene un extintor de incendios?		
	¿Hay escaleras de escape?		
	¿Existe una alerta de emergencia?		
	¿Existe una ruta de evacuación?		

1-2. Colapsar

[CONSEJO]

Inspección y acciones para realizar a la llegada de la primavera, la temporada de deshielo, para la temporada de lluvias, para los daños causados por tormentas e inundaciones y preparación de equipos de inspección para la temporada de invierno (trimestralmente).

DIVISIÓN	CONTENIDO	O	X
ESTADO DE SEGURIDAD DEL TERRAPLÉN O MURO DE CONTENCIÓN AL REDEDOR DEL EDIFICIO	Movimiento horizontal, asentamiento, inclinación (si no se confirma, haga rodar un lápiz para comprobarlo).		
	Grietas y deformidades.		
	Hundimiento del suelo y anegamiento.		
	Orificio de drenaje obstruido.		

GRIETAS ESTRUCTURALES Y DEFORMACIÓN DE MATERIALES IMPORTANTES	La parte de la columna del piso se eleva o la parte central se hunde.		
	El pilar está doblado o el material acabado está parcialmente dañado.		
	Grietas en forma de tela de araña alrededor de las columnas o de flexión repentina de las losas del piso.		
FENÓMENO DE HUNDIMIENTO DE EDIFICIOS	Grietas y derrumbes en suelos de edificios.		
	Hundimiento parcial y levantamiento del terreno circundante.		
	Las ventanas y puertas se deforman y resultan difíciles de abrir o cerrar.		
DEFECTOS EN LA DURABILIDAD DEL EDIFICIO	Grietas, fugas y humedad		
	Corrosión del metal		
	Exposición de materiales de acero debido a incendios en edificios y otras estructuras.		
ETC.	Gotera de zanja de drenaje y agua potable.		
	Cambio ilegal de uso o implementación de construcción de expansión irrazonable.		
	Filtración del agua de lluvia a los cimientos de un edificio.		
	Fugas y blanqueamiento de la pared exterior del edificio, adherencia anormal de los materiales exteriores.		
	Los accesorios de paredes y techos interiores están en malas condiciones.		
	El sonido del hielo rompiéndose en las paredes y el suelo.		
	Vibración en el edificio.		
El animal ladra repentinamente o se encuentra en un estado diferente al habitual (síntomas de ansiedad).			

1-3. Atentado Terrorista

DIVISIÓN	CONTENIDO	O	X
OBJETIVO DE UN ATENTADO TERRORISTA	Vinculado con complejas instalaciones de usos múltiples.		
	Funciona como un hito en la zona.		
	Visita de una persona o grupo que podría ser objetivo para un atentado terrorista (por ejemplo, el portador de la antorcha olímpica, una celebridad o un político).		
	Presencia de instalaciones cercanas que podrían ser objeto de terroristas.		
	Elementos que pueden atraer la atención de los terroristas durante los eventos (por ejemplo, intervenciones telefónicas, hackeo de Internet, etc.).		
PLAN DE CONTINGENCIA PARA UN ATENTADO TERRORISTA	Establecer procedimientos para reforzar la seguridad durante las visitas VIP.		
	Familiarización de los empleados con los riesgos terroristas y los pasos de respuesta.		
ENTORNO DONDE OCURRE EL TERRORISMO	Experiencia de terrorismo o incidentes similares en la zona.		
	Solicitud de atención de delitos o accidentes específicos ante la comisaría jurisdiccional.		

- Lineamientos de actuación para la prevención de atentados terroristas.

DIVISIÓN	CONTENIDO	O	X
GENERAL	No instalar botes de basura generales alrededor del edificio.		
	Gestión e inspección de botes de basura en el edificio (tamaño, ubicación de instalación, función de mitigación de explosiones).		
	Utilice bolsas de plástico transparentes que muestren el interior de la basura.		
	Limpiar y gestionar siempre el entorno del edificio y las zonas públicas.		

	Mantener los muebles al mínimo en las habitaciones (minimizar el espacio invisible).		
	Bloquear oficinas y habitaciones no utilizadas.		
	Entrenamiento de respuesta a llamadas de terroristas con bomba para el personal de recepción.		
	Inspección y gestión periódica de los equipos de extinción de incendios.		
	Compruebe los espacios invisibles, como los ocultos por los árboles alrededor de la entrada.		
RESTRICCIÓN DE INGRESO	Operación del sistema de entrada de vehículos con permiso del personal de seguridad.		
	Instalación de dispositivos de seguridad para impedir la entrada de vehículos.		
	Establecer límites entre espacios públicos y privados.		
	Todos los empleados deben usar gafetes con su nombre mientras trabajan (incluidos los proveedores de servicios).		
	Implantación de la identificación previa obligatoria para vehículos de servicio y vehículos de limpieza. (Conductores y empleador)		
	Medidas adoptadas cuando personas no empleadas acceden a la zona de entrada de empleados.		
	Compruebe los espacios invisibles, como los ocultos por los árboles alrededor de la entrada.		
DENTRO Y FUERA COMUNICACIÓN	Debate en la junta directiva sobre cuestiones de seguridad.		
	Establecimiento de política de seguridad dentro de la instalación y actualización periódicamente.		
	Conciencia de los roles y responsabilidades de cada persona.		
	Discusiones periódicas sobre problemas de seguridad con los empleados.		
	Discusión de temas de seguridad con industrias locales y afines.		



	Notificación inmediata obligatoria de objetos o actividades sospechosas.		
	Intercambio de información con organizaciones relacionadas con el terrorismo.		
CÁMARAS DE SEGURIDAD CCTV	Monitoreo continuo de imágenes CCTV e inspección de imágenes grabadas nocturnas.		
	Inspección periódica de la cámara CCTV.		
	Instalación de CCTV en entrada y restaurante.		
	Instalación de CCTV en otras zonas importantes. (Centro de negocios, sala de servidores, oficina, recepción, etc.)		
	Almacenamiento de videos CCTV.		
	Verificación de la claridad del video CCTV (la cara debe ser visible).		
	Verificación de la hora y fecha del vídeo.		
	Verifique la idoneidad del brillo del sistema de iluminación circundante CCTV.		
	Compruebe si se han cambiado los ajustes iniciales de la cámara CCTV.(Dirección, ángulo, ubicación, etc.)		
SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS	Verificación de identidad antes de contratar empleados.		
	Verificar el estado financiero del empleado. Verifique el estado financiero del empleado.		
SEGURIDAD DE INFORMACIÓN	Almacene documentos de archivo de forma segura.		
	Apague todas las computadoras después del horario laboral.		
	Configuración de seguridad de protección, con contraseña para todas las computadoras.		
	Instalar firewall y software de seguridad en todas las computadoras.		
	Actualizaciones periódicas del sistema de seguridad.		
	Cifrado obligatorio de documentos importantes.		
	Inversión en sistemas de seguridad, como equipos informáticos.		

- Lista de verificación de acciones sospechosas de terrorismo según el área donde interactúa dentro del lugar.

DIVISIÓN	CONTENIDO	O	X
MOSTRADOR	Solicitud insistente de una habitación en una ubicación específica.		
	Evite hacer contacto visual con el personal y ser reacio a hablar durante el check-in y check-out.		
	Tener un pasaporte de una zona donde opera una organización terrorista internacional.		
	Tener un pasaporte nuevo o provisional.		
	La ocupación, edad, etc. que figuran en el libro de alojamiento no coinciden con la información del pasaporte.		
	Usar efectivo o una tarjeta de crédito a nombre de otra persona para estadías prolongadas.		
	Llevar una cantidad excesiva de equipaje.		
	Utilice únicamente una puerta de entrada independiente sin pasar por el lobby.		
CON EL PORTERO, ASISTENTE DE ESTACIONAMIENTO	Cuando visite un área por primera vez, utilice un vehículo normal, camioneta, etc. en lugar de un coche de alquiler.		
	Las ruedas del vehículo están notablemente más bajas.		
	Las ventanas del auto son polarizadas y los cables son visibles.		
CON LOS BOTONES	Reaccionó exageradamente a la oferta del miembro del personal de trasladar el equipaje a la habitación.		
CON EL PERSONAL DE LIMPIEZA A LA HABITACIÓN	Permanecer en la habitación sin solicitar limpieza o salir por un largo periodo de tiempo.		
	Hallazgo de un objeto sospechoso en la habitación.		



CON EL ENCARGADO DEL CORREO	La dirección de envío no tiene ninguna relación o se deja en blanco.		
	Hay un agujero del tamaño de un alfiler en el sobre o paquete.		
	Hay manchas de aceite en el exterior u olor a acetona o almendras.		
	Sonido del reloj o líquido chapoteando en el interior.		
EN OTRAS SITUACIONES COMUNES	La apariencia, como la forma y el color del cabello, cambia con frecuencia.		
	Se siente y se ve nervioso cuando interactúa con el personal de seguridad.		
	Sudar mucho o parecer ansioso.		
	Deambular por el hotel sin un propósito específico.		

1-3. Enfermedades infecciosas

DIVISIÓN	CONTENIDO	O	X
HIGIENE RESPIRATORIA	Cubrirse la boca y la nariz al toser y estornudar.		
	Deseche inmediatamente los pañuelos usados en un bote de basura cubierto.		
	Realiza la higiene de manos después del contacto con secreciones respiratorias.		
	Los empleados que muestren síntomas respiratorios deben usar máscaras que bloqueen el polvo fino y ser enviados a casa.		
	Si tiene síntomas respiratorios, siéntese al menos a 1 metro de distancia de los demás.		
HIGIENE DE MANOS	Practique la higiene de manos antes de preparar y servir alimentos.		
	Utilice un pañuelo al estornudar o toser.		
	Realizar higiene de manos después de ir al baño.		
	Realizar higiene de manos después de tocar instalaciones o dispositivos compartidos (escaleras mecánicas, manijas de puertas, botones de ascensores).		

	Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca con las manos.		
	Proporciona suministros suficientes para la higiene de manos.		
	Desinfectante de alcohol proporcionado en todo momento en un lugar de fácil acceso.		
HIGIENE AMBIENTAL	Limpiar todas las superficies con detergente o desinfectante al menos una vez al día.		
	La limpieza se realiza en orden desde las zonas limpias a las sucias.		
	Realizar un control regular de plagas.		
	Inspección diaria de higiene y salida de registros de inspección.		

1-4. Causados por vientos e inundación

DIVISIÓN	CONTENIDO	O	X
EXTERIOR DEL EDIFICIO	Verifique el estado fijo de la ventana.		
	Vidrio de ventana dañado y en condiciones fijas.		
	Estado de daños y estado de fijación de los materiales de paredes exteriores(ladrillos, etc.)		
	Estado fijo de las decoraciones de las paredes exteriores, etc.		
TECHO AZOTEA	Techo dañado y reparado.		
	Compruebe si están cargados objetos que puedan volar con el viento.		
	Estado de gestión de tejados y desagües de tejados.		
	Ventilador y antena satelital fija.		
ESTADO	Daños y reparación de diversas instalaciones exteriores(papeleras, etc.)		
	Estado de vallas y muros de contención.		
	Estado de las instalaciones de tratamiento de aguas pluviales		
	Estado de plantación de paisaje		
	Estado del alumbrado público y del tendido eléctrico.		

INSTALACIÓN SUBTERRÁNEA	Estado del diseño de las instalaciones de bloqueo de agua(barrera de agua, sacos de arena)		
	Estado de operación de la instalación de drenaje		
	Condición de drenaje		
	Estado interno del sumidero.		
PUBLICIDAD EXTERIOR	Estado de fijación del letrero (comprobar posición horizontal y vertical)		
	Comprobación de la colocación de los pernos de los letreros.		
	Número de soportes de fijación		
	Comprobar si hay corrosión		
	Compruebe si el lugar de instalación está expuesto a mucho viento.		
	Verifique el estado del recubrimiento del cable.		
	Daños y estado de fijación de letreros y pancartas.		
ATRACTIVOS TURÍSTICOS CERCANOS	Cuidado con las crecidas de los ríos		
	Confirmación del control de acceso cuando se emite una advertencia o aviso		
	Instalación de líneas de seguridad o señales de orientación en zonas peligrosas.		
	Carros patrulleros en áreas de atracción turística.		
	Consultar el sistema de difusión de información de evacuación en caso de emergencia.		
	Confirmar la instalación del tablero electrónico de visualización de texto de desastre		
	Comprobar la instalación de carteles informativos del refugio.		

1-5. Terremoto

- Lista de verificación de instalaciones de preparación para terremotos.

DIVISIÓN	CONTENIDO	O	X
EDIFICIO	Compruebe si hay grietas en la construcción		
	Previene caídas desde instalaciones exteriores (letreros, etc.)		
	Previene el colapso de vallas y muros de contención.		
	Evite daños por fragmentos de vidrio(puertas, ventanas)		
INTERIOR	Evita que la TV y los muebles se muevan y caigan.		
	Evita que se caigan los equipos del techo (iluminación, etc.) y los objetos expuestos.		
	Eliminación de materiales peligrosos alrededor de la cama en la habitación (minimización de muebles)		
	Previene caídas de máquinas expendedoras y frigoríficos.		
ETC.	Retiro de carga de las rutas de evacuación (pasillos, cajas, salidas de emergencia)		
	Movimiento y retirada de combustibles cerca del jardín de flores.		

2. Lista de Verificación de Seguridad para Productos Turísticos

[CONSEJO]

A la hora de planificar un producto se deben comprobar los factores de riesgo de cada elemento(alojamiento, comidas, horario, etc.) y establecer un plan de formación previo.

DIVISIÓN	CONTENIDO	O	X
PLAN	¿Existe un plan de seguridad para el movimiento de turistas?		
	¿Se han establecido contramedidas contra las amenazas a la seguridad?		
	¿Existe un plan de seguridad para el horario nocturno?		
	¿Existe un plan de acción para incidentes?		
	¿Están preparados los elementos básicos de preparación para accidentes, como botiquines de primeros auxilios?		

	¿Existe alguna información de seguridad preparada para proporcionar a los turistas?		
	¿Tiene un sistema de red de contactos de emergencia en caso de una emergencia?		
	¿Tiene un plan de evacuación en caso de un desastre?		
ALOJAMIENTO	¿Ha comprobado la entrada al alojamiento y la ruta de evacuación?		
	¿Están completamente equipadas las instalaciones contra incendios?		
	¿Ha comprobado si hay amenazas a la seguridad en torno al alojamiento?		
	¿Están limpios los baños y aseos?		
	¿La ropa de cama es higiénica?		
	¿Funciona correctamente la cerradura de la puerta de la habitación?		
COMER	¿Están limpios el interior de la cocina y el restaurante?		
	¿Son adecuados los menús de comidas de temporada?		
PROGRAMA	¿Ha comprobado los factores de riesgo esperados para cada situación durante el cronograma?		
EDUCACIÓN	¿Hay materiales de capacitación disponibles para la capacitación en seguridad?		
	¿Existe un plan de capacitación en seguridad para empleados, guías y líderes?		
	¿Existe un plan de educación sobre seguridad turística?		

3. Lista de Verificación de Seguridad Vial

[CONSEJO]

Los vehículos y los conductores deben ser inspeccionados con antelación y recibir formación.

DIVISIÓN	CONTENIDO	O	X
VEHÍCULO	¿Ha comprobado el estado de desgaste de los neumáticos?		
	¿Ha realizado inspecciones de seguridad periódicas?		
	¿Están todos los cinturones de seguridad en buen estado?		
	¿Se proporciona un extintor de incendios?		
	¿Se proporciona un martillo de escape de emergencia?		
	¿Hay un botiquín de primeros auxilios disponible?		
	¿Está limpio el interior del vehículo?		
	¿El termostato interno funciona correctamente?		
CONDUCTOR	¿Sigue distancias seguras, límites de velocidad, señales, líneas de alto y líneas centrales?		
	¿Está usando tu teléfono celular mientras conduces?		
	¿No es excesivo el horario de conducción?		
	¿Está familiarizado con el cronograma de operación?		
EDUCACIÓN	¿Les informé de la ubicación del extintor y del martillo para escape de emergencia?		
	¿Le han indicado que use el cinturón de seguridad y que no se levante del asiento mientras conduce?		

4. Lista de Control de Comidas

[CONSEJO]

Las áreas de comedor y cocinas deben inspeccionarse con anticipación y debe brindarse capacitación.

DIVISIÓN	CONTENIDO	O	X
RESTAURANTE	¿Ha comprobado la limpieza del restaurante?		
	¿Están los alimentos almacenados en buenas condiciones?		
	¿Cuenta con instalaciones o equipos para el control de mosquitos, insectos, etc.?		
	¿Ha comprobado el estado sanitario de la fuente de agua potable?		
	¿Es buena la condición sanitaria del agua potable?		
	¿Se proporcionó la comida programada?		
COCINA	¿La limpieza de la cocina es buena?		
	¿Los cocineros llevan ropa y gorros sanitarios?		
	¿Está bien cocinada la comida?		
EDUCACIÓN	¿Le instruye sobre higiene personal, como lavarse las manos antes de comer?		
	¿Le indica que consuma sus alimentos en un lugar designado?		

5. Lista de verificación de actividades acuáticas

[CONSEJO]

Se debe realizar una inspección y capacitación previa antes de la salida.

DIVISIÓN	CONTENIDO	O	X
ANTES DE LA SALIDA	¿Ha comprobado los factores de riesgo (profundidad, corriente, oleaje, etc.) del lugar de la actividad acuática (mar, río, etc.)?		
	¿Se proporcionan equipos de seguridad (chalecos salvavidas, tubos salvavidas, etc.)?		
	¿Está preparado el sistema de rescate de emergencia en caso de accidente?		
	¿Ha inspeccionado los equipos acuáticos (botes, etc.)?		
	¿Está al tanto de las condiciones climáticas locales?		
	¿Se seleccionó el método de transporte acuático (bote, barco, etc.) teniendo en cuenta la seguridad?		

EDUCACIÓN	¿Hizo algún ejercicio de calentamiento antes de saltar?		
	¿Has confirmado que llevas un chaleco salvavidas?		
	¿Se aplicó crema solar?		
	¿Comprobó si ha comido o bebido antes de jugar en el agua?		
	¿Verificó si tiene fiebre o está cansado?		
	¿Guió al encargado para verificar si el equipo está funcionando normalmente?		
	¿Están preparados materiales educativos sobre seguridad en el agua para guías y líderes?		
	¿Se ha brindado capacitación en investigación de seguridad a guías y líderes?		

6. Lista de Verificación de Actividades de Senderismo

[CONSEJO]

Se debe realizar una inspección y capacitación previa antes de la salida.

DIVISIÓN	CONTENIDO	O	X
ANTES DE LA SALIDA	¿Está listo el mapa del recorrido de senderismo?		
	¿Ha comprobado los factores de riesgo relacionados con el recorrido de senderismo?		
	¿Está preparado el sistema de rescate de emergencia en caso de accidente?		
	¿Confirma el pronóstico del tiempo mientras hace senderismo?		
	¿Hay un guía de senderismo designado?		
EDUCACIÓN	¿Está preparado con precauciones al hacer senderismo?		
	¿Le ha informado sobre las precauciones al hacer senderismo?		



7. Lista de Verificación de Visualización del Rendimiento

[CONSEJO]

Se debe realizar una inspección y capacitación previas antes de la actuación.

DIVISIÓN	CONTENIDO	O	X
ANTES DE LA ACTUACIÓN	¿Ha confirmado las rutas y salidas de evacuación en caso de incendio?		
	¿Hay equipo contra incendios disponible dentro y fuera del recinto?		
	¿El guía o líder comprende la estructura del lugar de actuación?		
	¿Se anuncian los horarios de entrada y salida?		
	¿Existe un lugar de reunión planificado en caso de un desastre?		
EDUCACIÓN	¿Existe un plan de evacuación en caso de que ocurra un desastre durante el recorrido?		
	¿Ha brindado capacitación sobre planes de evacuación a líderes, guías y turistas?		





REFERENCIAS

- Organización de Turismo de Corea Gyeonggi-do (2022) Gyeonggi-do turismo para discapacitados.
- Korea Tourism Organization (2021) Manual de prestación de servicios para el turismo abierto.
- Korea Tourism Organization (2021) Manual de servicio de la industria general/de alojamiento.
- Korea Tourism Organization (2019) Manual de servicio para trabajadores de la industria turística para todos.
- Korea Tourism Organization (2019) Manual de trabajo para el desarrollo de destinos turísticos/complejos turísticos.
- Fundación de Turismo de Seúl (2019) Turismo para todos.
- Asociación de la industria de viajes de Corea (2018) Guía de gestión de seguridad de la industria de viajes (Travel agents Safety management Guide Book).
- Organización de Turismo de Corea (2017) Manual de servicio de B&B de ciudad turística extranjera
- Organización de Turismo de Corea (2017) Manual general de servicio empresarial de alojamiento residencial.
- VISIT KOREA COMMITTEE(2016) Manual de servicio por tipo (INFORMACIÓN TURÍSTICA).
- VISIT KOREA COMMITTEE(2016) Manual de servicio por tipo (RESTAURANTE).
- VISIT KOREA COMMITTEE(2016) Manual de servicio por tipo (ALOJAMIENTO).
- VISIT KOREA COMMITTEE(2016) Manual de servicio por tipo (COMPRAS).
- VISIT KOREA COMMITTEE(2016) Manual de servicio por tipo (TRANSPORTE).
- VISIT KOREA COMMITTEE(2016) Manual de servicio por tipo (ETIQUETA).

ORIGEN DE LA IMAGEN

- Cubierta : Diseñada por Freepik(<https://www.freepik.com/>)
- Cuerpo : Diseñada por Flaticon(<https://www.flaticon.com/>)

INFORMACIÓN DE PUBLICACIÓN

■ **Publicación:** Primera Edición

■ **Fecha de Publicación:** Noviembre del 2023.

■ **Publicado por:** KOICA (Korea International Cooperation Agency)

■ **Realizado por:** 11vo Grupo de Voluntariado de KOICA.

■ **Contactos:** (+591) 2-2971576

■ **Dirección:** Calacoto, Calle 15 No. 8089 Edificio Torre Fergal, Piso 1, La Paz, Bolivia,

Descargar
PDF



Este Manual fue realizado
con el apoyo de KOICA sin fines de lucro.