

Protocolos COVID-19 para  
**Alojamientos Turísticos**

## **Índice**

### **Introducción**

Alcance

Objetivos

Público destinatario

### **Capítulo 1. Nomenclatura y Medidas Generales**

#### **1.1. Medidas de Prevención**

1.1.1. Recomendaciones visuales

1.1.2. Distanciamiento social

1.1.3. Higiene de manos

1.1.4. Higiene respiratoria

1.1.5. Desinfección de superficies y ventilación de ambientes

#### **1.2. Medidas para la detección y manejo de casos sospechosos y contactos estrechos**

### **Capítulo 2. Particularidades**

#### **2.1. Personal del Alojamiento**

2.1.1. Control preventivo

2.1.2. Distanciamiento social

2.1.3. Higiene de manos y respiratoria

2.1.4. Capacitación

2.1.5. Traslados desde y hacia el lugar de trabajo

2.1.6. Identificación de personal en riesgo

2.1.7. Organización del Trabajo

2.1.8. Comité de Crisis

## **2.2. Atención al cliente**

2.2.1. Gestión de reservas

2.2.2. Registros para los ingresos y salidas de los clientes del establecimiento

## **2.3. Espacios Comunes**

2.3.1. Disposición del mobiliario

2.3.2. Circulación

2.3.3. Piscinas y Spa

## **2.4. Alimentos y Bebidas**

2.4.1. Desayuno

2.4.2. Salón Comedor

2.4.3. Bares y Restaurantes

2.4.4. Area de Cocina

2.4.5. Recepción de mercadería

## **2.5. Limpieza interna – House keeping**

2.5.1. Generalidades

2.5.2. Habitaciones y blancos

## **2.6. Mantenimiento**

## **2.7. Residuos**

## **Introducción**

El presente documento toma como referencia Protocolo COVID-19 para Alojamientos Turísticos elaborado por el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación en el mes de junio de 2020. Al mismo se le agregó una consideración realizada por el Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires para que sea válido en nuestra jurisdicción, a saber:

En el apartado 1.1.2 que refiere al distanciamiento social preventivo, el mismo debería actualizarse a 2 metros.

El texto restante del documento se ajusta a las Directrices generales para la elaboración de protocolos en el Plan de Verano de la provincia de Buenos Aires.

## **Consideraciones Generales para los Protocolos Provinciales en el Plan de Verano<sup>1</sup>**

Actualmente, la provincia de Buenos Aires se encuentra en un plan de reapertura progresiva de actividades, sujeto a la evaluación de la situación epidemiológica y sanitaria de cada municipio.

Los lineamientos aquí vertidos tienen en consideración el conocimiento de la transmisión de SARS-CoV-2 disponible hasta el momento.

De acuerdo con esto, se puede afirmar que las personas infectadas pueden transmitir la infección desde 48 horas antes del inicio de los síntomas de la enfermedad.

Los síntomas asociados a la enfermedad se actualizan periódicamente de acuerdo con el avance del conocimiento de la misma. Recientemente se ha incorporado a las personas con obesidad (con un índice de masa corporal igual o superior a 35 kg/m<sup>2</sup>) como población de riesgo para el desarrollo de una enfermedad grave.

La transmisión entre personas ocurre a través de las secreciones de personas infectadas, principalmente por contacto directo con gotas respiratorias de más de 5 micras (capaces de transmitirse a distancias de hasta 2 metros) y las manos o los fómites contaminados con estas secreciones, seguida del contacto con la mucosa de la boca, nariz u ojos. También, se ha detectado en secreciones nasofaríngeas, incluyendo la saliva. La persistencia del virus en las manos y así como en las superficies requiere de la limpieza periódica de las superficies y el lavado frecuente de manos como las medidas de higiene necesarias para la inactivación eficiente del virus.

---

<sup>1</sup> Durante el año 2021, la temporada de verano fue extendida desde el 1/11/2020 para los y las personas que sean propietarios de una segunda vivienda dentro del territorio provincial. Para el resto de los visitantes, la temporada se extiende desde el 1/12/2020 hasta el 4/4/2021.

### **Consideraciones para la población general:**

- Usar tapaboca-nariz en forma permanente
- Realizar el lavado frecuente de manos con agua y jabón o con solución hidroalcohólica
- Priorizar eventos al aire libre
- Respetar en todo momento el distanciamiento social mínimo de 2 metros
- Permanecer en su alojamiento, domicilio o donde la autoridad sanitaria indique, en caso de presentar síntomas o estar realizando aislamiento por contacto estrecho con un caso.
- Respetar los horarios de ingreso y egreso a los alojamientos así como a eventos.
- Evitar las aglomeraciones de personas
- Evitar el uso de transporte público

### **Climatización de espacios comunes**

La climatización de los espacios comunes se debe realizar exclusivamente con ventilación natural para garantizar la renovación del aire con ventilación cruzada. No está indicada la ventilación mecánica en lugares de tránsito de personas mediante sistemas de aire, aires acondicionados o ventiladores.

Solo se permiten los aires acondicionados de tipo split o ventana en las habitaciones donde se encuentran los grupos de convivientes, no así, los aires acondicionados centrales.

### **Alcance**

El documento se organiza en dos capítulos. El primero, “Nomenclatura y Generalidades”, contiene las recomendaciones establecidas por el Ministerio de Salud de la Nación vigentes en cuanto a medidas preventivas, definición y acciones para garantizar el distanciamiento social o distancia de seguridad, procedimientos para la higiene de manos y respiratoria y desinfección de superficies y ambientes.

El segundo capítulo, “Particularidades”, ofrece las pautas de aplicación particulares en agencias de viajes y turismo encuadradas en las recomendaciones mencionadas en el capítulo precedente y atendiendo a la especificidad de la actividad.

Las recomendaciones y pautas establecidas en este protocolo serán de aplicación con sujeción a la fase en que se encuentre y las medidas vigentes en cada jurisdicción.

De esta forma, se ofrecen diversas medidas y acciones específicas para hacer frente a la situación actual y ayudar a la recuperación de la actividad. Su principal objetivo es resguardar la salud y bienestar de las personas, trabajadores, trabajadoras y turistas. Es

imprescindible que quienes conforman la cadena de valor del turismo se preparen para una nueva etapa pos-COVID-19, en donde la forma de viajar y hacer turismo y las nuevas conductas de consumo suscita una “nueva normalidad”. Este nuevo escenario para el sector exige revisar y actualizar de manera integral las gestiones operativas de cada prestación.

## **Objetivos**

Dar respuesta a las necesidades del sector afectado por las medidas que restringen su actividad.

Implementar medidas para garantizar la salud de las personas.

Controlar y evitar la propagación del virus.

Acompañar las medidas sociales que las autoridades recomienden o establezcan.

Garantizar la continuidad de la actividad turística.

## **Público destinatario**

El Protocolo COVID-19 para Alojamientos Turísticos está destinado a todos aquellos establecimientos que brindan servicios de alojamiento en el territorio provincial, independientemente de su tipología, con el fin de asegurar en todos los puntos críticos de la prestación, la prevención de la propagación del virus en la comunidad y la afectación de las y los trabajadores de todo el sector.

## **CAPÍTULO 1. Nomenclatura y medidas generales**

A continuación se recuperan las principales definiciones sanitarias dispuestas en las Recomendaciones para el desarrollo de Protocolos en el marco de la pandemia, del Ministerio de Salud de la Nación de fecha 26 de mayo de 2020. El documento completo se encuentra disponible en:

<http://www.msal.gob.ar/images/stories/bes/graficos/0000001961cnt-covid-19-modelo-recomendaciones-desarrollo-protocolos-pandemia.pdf>

### **1.1. MEDIDAS DE PREVENCIÓN**

#### **1.1.1. Recomendaciones visuales**

Colocar en lugares fácilmente visibles, información sobre las medidas de distanciamiento social, la adecuada higiene de manos, la apropiada higiene respiratoria, y las recomendaciones ante la presencia de síntomas sospechosos de COVID-19. Esto debe además complementarse con otras modalidades (información en página web,

redes sociales, por correo electrónico o por teléfono, entre otras) para informar a los trabajadores acerca de las medidas de higiene y seguridad adoptadas por la institución.

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/prevencion>

<https://portal-coronavirus.gba.gob.ar/es/informacion-para-la-poblacion>

<https://portal-coronavirus.gba.gob.ar/es/informacion-para-las-instituciones>

En cuanto a las características de la definición de caso, la misma se establece en forma dinámica en el sitio:

<https://portal-coronavirus.gba.gob.ar/es/efectores-de-salud>

### **1.1.2. Distanciamiento social**

- a) Debe mantenerse una distancia mínima entre personas de 2 metros. Esta medida aplica tanto para los trabajadores como para el público que asista al establecimiento (clientes, proveedores, etcétera).

**Las pautas y medidas de distanciamiento se determinan según criterios epidemiológicos y sanitarios, con sujeción a la fase y normativa superior vigente.**

La normativa vigente mediante Decreto N°520/20 establece que las personas deberán mantener entre ellas una distancia mínima de DOS (2) metros, utilizar tapabocas en espacios compartidos, higienizarse asiduamente las manos, toser en el pliegue del codo, desinfectar las superficies, ventilar los ambientes y dar estricto cumplimiento a los protocolos de actividades y a las recomendaciones e instrucciones de las autoridades sanitarias provinciales y nacional.

- b) Evitar el contacto físico al saludar con besos, abrazos o apretones de manos.
- c) Evitar reuniones en espacios cerrados dentro y fuera del espacio de trabajo, incluyendo reuniones familiares o con amigos, que superen el máximo permitido.
- d) No compartir mate, vajilla ni otros utensilios.
- e) El uso de “barbijo casero, cubrebocas o tapabocas” no reemplaza las medidas de distanciamiento social ni la necesidad de mantener la distancia interpersonal de seguridad. El “barbijo casero, cubrebocas o tapabocas hace referencia a

dispositivos de tela reutilizables que deben cubrir por completo la nariz, boca y mentón y que se emplean como medida adicional para reducir la posibilidad de transmisión de COVID-19.

- f) Para más información sobre modo de uso, forma de colocación, confección, Modelo de recomendaciones para el desarrollo de protocolos en el marco de la pandemia 2 Covid-19 etc. del “barbijo casero, cubrebocas o tapabocas” dirigirse al siguiente sitio:

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/barbijo>

<https://www.youtube.com/watch?v=v1sJzd0Vj8o&feature=youtu.be>

- g) Para mantener el distanciamiento social se debe limitar la densidad de ocupación de espacios (salas de reunión, oficinas, comedor, cocina, vestuarios, posiciones de trabajo, etcétera) a 1 persona cada 2,25 metros cuadrados de espacio circulable, para ello se puede utilizar la modalidad de reserva del espacio o de turnos prefijados. Cuando por sus características, esto no sea posible, se debe impedir el uso de estos espacios.

- h) En caso de que no pueda mantenerse distancia mínima de seguridad (2 metros) entre puestos de trabajo, considerar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio) de fácil y frecuente limpieza.

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/atencion-publico>

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/preguntasfrecuentes#distanciamiento>

<https://portal-coronavirus.gba.gob.ar/es/informacion-para-las-instituciones>

### **1.1.3. Higiene de manos**

- a) Todas las personas que desarrollen tareas en establecimientos habilitados, deberán realizar lavado de manos con frecuencia y obligatoriamente:

- o Al llegar al lugar de trabajo.
- o Antes y después de manipular basura o desperdicios.
- o Antes y después de comer, manipular alimentos y/o amamantar.
- o Luego de haber tocado superficies públicas: mostradores, pasamanos, picaportes, barandas, etc.
- o Después de manipular dinero, llaves, animales, etc.

- o Después de ir al baño o de cambiar pañales.
- o Después de toser, estornudar o limpiarse la nariz.
- o Se recomienda evitar, en la medida de lo posible, llevar las manos a la cara.

b) Cada local o establecimiento habilitado deberá contar con lugares adecuados para realizar un adecuado y frecuente lavado de manos con agua y jabón (dispensador de jabón líquido/espuma, toallas descartables o secadores de manos) y además deberán ponerse a disposición soluciones a base de alcohol al 70% (por ejemplo, alcohol en gel).

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/atencion-publico>

<https://portal-coronavirus.gba.gob.ar/es/informacion-para-las-instituciones>

c) Es responsabilidad de la institución proveer los elementos adecuados en cantidad suficiente y en forma accesible para la higiene personal (lavado de manos con jabón, solución hidroalcohólica y toallas de papel). Recordar que deben emplearse soluciones a base de alcohol únicamente cuando las manos se encuentran limpias, en caso contrario debe realizarse el lavado con agua y jabón. Se aconseja el lavado frecuente de manos con una duración de 40-60 segundos. Modelo de recomendaciones para el desarrollo de protocolos en el marco de la pandemia 3 Covid-19

[https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/gpsc\\_lavarse-manos\\_poster\\_es.jpg](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/gpsc_lavarse-manos_poster_es.jpg)

[https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/gpsc\\_desinfectmanos\\_poster\\_es.jpg](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/gpsc_desinfectmanos_poster_es.jpg)

<https://portal-coronavirus.gba.gob.ar/es/informacion-para-las-instituciones>

d) Dada la mayor persistencia del virus sobre el látex o nitrilo, no se recomienda el uso de guantes salvo para tareas específicas (tareas de limpieza, contacto directo con secreciones).

#### **1.1.4. Higiene respiratoria**

- Utilizar barbijo casero que cubra nariz, boca y mentón en espacios laborales y áreas comunes de trabajo. Su uso no reemplaza ninguna de las medidas de distanciamiento físico ni de higiene.
- Promover el lavado del barbijo casero con agua y jabón al menos una vez al día, y cambiarlo inmediatamente si se encuentra sucio o mojado (<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/barbijo>)

- Al toser o estornudar, usar un pañuelo descartable o cubrirse la nariz y la boca con el pliegue interno del codo en caso de no tener colocado el barbijo casero. En ambos casos, higienizarse las manos de inmediato.
- Disponer en área de espera y/o alto tránsito de cestos de basura de boca ancha y sin tapa para desechar los pañuelos descartables utilizados.

#### **1.1.5. Desinfección de superficies y ventilación de ambientes**

- a) Debe respetarse en todo momento la normativa vigente sobre limpieza y desinfección según rubro y actividad.
- b) Realizar desinfección diaria de superficies. La frecuencia de desinfección debe ser adecuada al tránsito y la acumulación de personas, la época del año y la complementación con la ventilación de ambientes.
- c) Realizar limpieza de las superficies con agua y detergente antes de la desinfección.
- d) Proveer de los elementos necesarios para efectuar la limpieza húmeda (balde, trapeador, paño, agua, detergente) y desinfección (recipiente, trapeador o paño, agua hipoclorito de sodio de uso doméstico con concentración de 55 gr/litro en dilución para alcanzar 500 a 1000 ppm de cloro -100 ml de lavandina en 10 litros de agua).
- e) Las soluciones de lavandina deben utilizarse dentro de las 24 horas de preparadas para asegurar su eficacia.
- f) Ventilar regularmente los ambientes cerrados (al menos una vez al día), sobre todo en período invernal o de bajas temperaturas para permitir el recambio de aire.
- g) No se recomienda rociar o frotar la ropa, el calzado, bolsos, carteras u otras pertenencias con alcohol, lavandina u otras soluciones desinfectantes.
- h) No se recomienda el uso de “cabinas desinfectantes” u otro tipo de dispositivos que impliquen el rociado de soluciones desinfectantes sobre las personas, este tipo de intervenciones no sólo no tienen utilidad demostrada en la prevención de la transmisión de virus respiratorios, sino que su uso puede asociarse a potenciales efectos nocivos.

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/limpieza-domiciliaria>

## **1.2. MEDIDAS PARA LA DETECCIÓN Y MANEJO DE CASOS SOSPECHOSOS Y CONTACTOS ESTRECHOS**

- Desarrollar actividades de identificación de potenciales casos mediante la medición de temperatura corporal, fomentando el autorreporte y la realización de cuestionarios sencillos para la detección de posibles síntomas previo al ingreso al lugar de trabajo.

- Si se instaure la medición de temperatura al ingreso a la institución, esta debe realizarse empleando termómetros infrarrojos que no impliquen contacto físico directo. La persona encargada de la medición de temperatura debe contar con equipo de protección personal apropiado.

- No permitir el ingreso a los locales o establecimientos donde se desarrolla la actividad de personas con temperatura igual o mayor a 37,5°C o que presenten los síntomas propios del COVID-19.

- Evitar la estigmatización y la discriminación de personas sintomáticas o afectadas por COVID-19 y sus contactos estrechos.

- Establecer medidas a adoptar en el local o establecimiento para aislar a una persona que manifieste síntomas de COVID-19 para lo cual se sugiere disponer una sala o zona en donde la persona con síntomas no tenga contacto con otras personas y espere hasta ser evaluada adecuadamente y trasladada si correspondiera. Se debe proceder de acuerdo con lo establecido o según lo indicado por las autoridades locales de salud de la jurisdicción.

- Ante la identificación de personal o turistas con síntomas respiratorios o fiebre, contactar inmediatamente al Sistema de Emergencias de salud local para su evaluación y eventual traslado a una institución de salud. Debe notificarse toda sospecha de COVID-19 a la autoridad sanitaria local.

El mismo procedimiento deberá aplicarse en caso de trabajadores de empresas tercerizadas.

Toda la información recabada respecto de los empleados en este contexto es de uso confidencial y está protegida por la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales.

**Se considera contacto estrecho a:**

- Toda persona que haya proporcionado cuidados a un caso sospechoso o confirmado mientras el caso presentaba síntomas y que no hayan utilizado las medidas de protección personal adecuadas.

- Cualquier persona que haya permanecido a una distancia menor a 2 metros y durante al menos 15 minutos con un caso sospechoso o confirmado mientras el caso presentaba síntomas o desde 48 hs antes del inicio de los mismos (ej. convivientes, visitas, compañeros de trabajo)

Los contactos estrechos en el personal y en los turistas cumplirán indefectiblemente 14 días de aislamiento domiciliario, o donde la autoridad sanitaria indique, y realizarán monitoreo estricto de los síntomas. Los 14 días se considerarán a partir del último día de contacto con el caso confirmado o hasta que el caso sospechoso haya sido descartado.

-Establecer medidas a adoptar en el local o establecimiento para el aislamiento de los turistas identificados como contacto estrecho de un caso sospechoso o confirmado hasta su traslado al sitio donde completará el periodo de aislamiento correspondiente.

[https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/Identificacion-yseguimient o-de-contactos](https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/Identificacion-yseguimient-o-de-contactos)

- La utilización de elementos de protección personal para cada actividad se detallan en

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID19/recomendaciones-uso-epp>

## **CAPÍTULO 2. PARTICULARIDADES**

### **2.1. PERSONAL DEL ALOJAMIENTO**

#### **2.1.1. Control preventivo**

Implementar medidas de control al personal, previo a su ingreso a trabajar, para la detección de síntomas compatibles con COVID-19. Para su procedimiento, se sugiere designar responsables, previamente capacitados, para la tarea. La detección se puede

lograr a través de varias técnicas incluyendo equipo de detección (tal como termómetros sin contacto) y/o cuestionarios sencillos.

Si se establece la medición de temperatura al ingreso al establecimiento, esta debe realizarse empleando termómetros infrarrojos que no impliquen contacto físico directo. Las personas encargadas de la medición de temperatura deben contar con equipo de protección personal apropiado.

La definición de caso es dinámica y puede variar según situación epidemiológica, por lo que se debe mantener informado permanente a través de la página oficial del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires (<https://portal-coronavirus.gba.gob.ar/es/efectores-de-salud>), y adaptar el cuestionario a la definición vigente.

### **2.1.2. Distanciamiento social**

- Comunicar las medidas adoptadas para el cumplimiento del distanciamiento social, capacitar al personal y controlar su observancia.
- Mantener la distancia interpersonal mínima establecida.
- La densidad de ocupación no puede exceder en ningún momento 1 persona cada 2,25 metros cuadrados.

Estas medidas deben contemplarse dentro y fuera del establecimiento, tanto en las áreas de trabajo como en todo otro sector donde pueda llegar a confluir una numerosa cantidad de personas en forma simultánea.

### **2.1.3. Higiene de manos y respiratoria**

- a) El lavado de manos es la medida principal de prevención y control de la infección. El tiempo recomendado para el lavado de manos es de 40-60 segundos. En los puestos de trabajo donde el empleado no tenga acceso para lavarse las manos con agua y jabón, debe disponerse alcohol en gel.
- b) Todo personal que tenga contacto con huéspedes deberá utilizar barbijos.
- c) Excepto en tareas específicas (limpieza, contacto directo con secreciones) se desaconseja el uso de guantes dada la mayor persistencia de partículas virales viables sobre el látex/nitrilo. No se recomienda el uso de guantes para manipulación de documentación sino el lavado frecuente de manos. Se aclara que el uso de guantes no reemplaza el lavado de manos.

- d) Considerar la protección de los ojos (gafas o máscara facial) en tareas puntuales. El nivel de protección dependerá de la actividad a realizar.

#### **2.1.4. Capacitación**

Se deberá informar y capacitar a los empleados en reconocimiento de síntomas de la enfermedad (de acuerdo con lo establecido en el Decreto 260/2020 art 15) y de las medidas de prevención del COVID-19 de acuerdo con la información oficial que comunica el Ministerio de Salud de la Nación. Toda la información que se difunda en este marco podrá ser descargada de <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19>.

<https://portal-coronavirus.gba.gob.ar/>

Planificar las actividades, asegurándose que todo el personal se capacite.

**Las capacitaciones pueden ser brindadas por la misma organización o por terceros. Si la capacitación fuera presencial, se debe mantener en todo momento la distancia interpersonal mínima establecida.**

#### **2.1.5. Traslados desde y hacia el lugar de trabajo**

En viajes cortos, se recomienda el uso de medios de transporte individuales (automóvil, bicicleta, entre otros) y así evitar el uso del transporte público.

En el uso de medios de transporte individuales o específicos se debe recordar mantenerlo ventilado para garantizar la higiene y la desinfección del interior del mismo.

Para el uso del transporte público, siempre que no esté prohibido, se recomienda:

- Uso de barbijo casero, cubrebocas o tapabocas en todo momento.
- Recordar la importancia de una buena higiene de las manos antes, durante y después de los desplazamientos a realizar.
- Desplazarse provisto de un kit de higiene personal (jabón de tocador, alcohol en gel, pañuelos descartables, toallas para secarse las manos).
- Respetar las distancias recomendadas y evitar los aglomeramientos en los puntos de acceso al transporte que se vaya a utilizar.

Al regresar a casa:

- Retirar el barbijo desde el elástico evitando tocar el frente, y ponerlo a lavar (o tirarlo si es descartable).
- Realizar lavado de manos inmediatamente al ingresar y siempre antes del contacto con superficies.

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/salir-de-casa>

#### **2.1.6. Identificación de personal de riesgo**

**Dentro de la nómina de personal que desarrolle las actividades, están exentas del deber de asistencia al lugar de trabajo, de acuerdo a lo establecido por el Poder Ejecutivo Nacional, a través de la Resolución N°207/2020 del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, en su artículo 1°, aquellas personas cuya presencia en el hogar resulte indispensable para el cuidado de niños, niñas o adolescentes y las siguientes personas incluidas en los grupos en riesgo:**

1. Mayores de sesenta (60) años de edad, excepto que sean considerados “personal esencial para el adecuado funcionamiento del establecimiento”.
2. Personas gestantes.
3. Personas con enfermedad respiratoria crónica: enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), enfisema congénito, displasia broncopulmonar, bronquiectasias, fibrosis quística y asma moderado o severo.
4. Personas con enfermedades cardíacas: Insuficiencia cardíaca, enfermedad coronaria, valvulopatías y cardiopatías congénitas.
5. Personas con inmunodeficiencias y estados de inmunodepresión.
6. Personas con diabetes
7. Personas con insuficiencia renal crónica en diálisis o con expectativas de ingresar a diálisis en los siguientes seis meses.
8. Personas con enfermedad hepática avanzada.
9. Personas con obesidad con un índice de masa corporal igual o superior a 35 Kg/m<sup>2</sup>.

Recordar: se debe asegurar el respeto de la privacidad y confidencialidad de la información médica de los trabajadores y las trabajadoras, con especial atención a la información relacionada a patologías que configuren factores de riesgo para formas graves de COVID-19.

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/mayores>

### **2.1.7. Organización del trabajo**

A los fines de contribuir al distanciamiento social o distancia de seguridad vigente, se sugieren alternativas o formas de organización del trabajo:

1. Organizar al personal en grupos de trabajo o equipos para facilitar la interacción reducida entre personas, de manera de cumplir con el distanciamiento establecido. De no ser posible extremar las medidas de protección sanitarias.
2. Adecuar las diferentes tareas fundamentales del establecimiento manera tal de garantizar, durante toda la jornada de trabajo la distancia entre personas establecida.
3. Garantizar la mínima convivencia simultánea de personas en un mismo espacio físico cerrado.
4. Escalonar el horario de ingreso/egreso de trabajadores/as cuyas tareas deban realizarse en forma presencial para evitar aglomeraciones en los puntos de acceso a los establecimientos y reducir la ocupación del transporte público en horas pico.
5. Impartir instrucciones a los responsables y realizar seguimiento de cada área para que reduzcan al mínimo indispensable la presencia de los trabajadores y las trabajadoras en los lugares de trabajo.
6. Cuando corresponda y de ser posible, asignar turnos a usuarios, usuarias, clientes y proveedores en forma electrónica (por teléfono/correo electrónico).

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/atencion-publico>

### **2.1.8. Comité de Crisis**

Cada establecimiento podrá establecer un comité de crisis conformado por todas las partes involucradas, que establezcan y monitoreen el protocolo a seguir, así como también los responsables de garantizar el cumplimiento del mismo.

## **2.2. ATENCION AL CLIENTE**

### **2.2.1. Gestión de reservas**

- a) Informar las medidas preventivas que el alojamiento toma para preservar su seguridad y salud, como así también que es posible que al momento de hacer

sus registros para los ingresos y salidas de los clientes del establecimiento deba esperar en áreas destinadas para ello.

- b) No se aceptarán reservas de habitaciones sin baño privado ni por parte de grupos de personas no convivientes.
- c) Solicitar e incentivar el uso de medios digitales de pagos.
- d) Adelantar por mail u otro medio electrónico la ficha de registro, junto con un cuestionario sobre Covid-19, los cuales podrían ser preferentemente enviados o entregados al momento de ingresar al establecimiento.

### **2.2.2. Registros para los ingresos y salidas de los clientes del establecimiento**

- a) Cumplir, durante los procesos de registro de ingresos y salidas de los clientes del establecimiento, las pautas de higiene y seguridad, así como el distanciamiento establecido.
- b) Habilitar, de ser posible, un registro digital para el ingreso de los huéspedes en el establecimiento, el día anterior o previo a la llegada para que el proceso sea más rápido.
- c) De no haber recibido por mail el cuestionario sobre Covid-19, consultar a los y las huéspedes en el momento del registro e ingreso al establecimiento. De presentar síntomas compatibles con casos sospechosos de Covid-19, según criterios vigentes del Ministerio de Salud de la Nación, se deberá proceder conforme lo establecido en el inciso 2.1.1.
- d) Incorporar, en la medida que sea posible, medios digitales a los procesos de registros para los ingresos y salidas de los clientes del establecimiento tales como uso de plataformas o aplicaciones que le faciliten al cliente la carga de información personal que le sea requerida y que permitan reducir el contacto directo.
- e) Señalizar los espacios destinados a la espera de turnos de atención, manteniendo en todo momento la distancia interpersonal mínima establecida, la densidad de ocupación no puede exceder en ningún momento 1 persona cada 2,25 metros cuadrados. Se pueden utilizar cintas o líneas demarcatorias que delimiten los espacios.

- f) Informar a las y los clientes las medidas adoptadas por el establecimiento y los recaudos a tener en cuenta en relación al COVID-19, se puede brindar en formato digital.
- g) Exhibir información oficial de prevención y números de teléfono que el Ministerio de Salud de la Provincia (148) y las autoridades locales hayan determinado para la atención de la problemática del coronavirus. El Ministerio de Salud dispone en su página oficial de material comunicacional para su uso.
- h) Cuando no sea posible mantener el distanciamiento establecido, considerar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio) de fácil y frecuente limpieza, en el mostrador de recepción o front desk.
- i) Disponer alcohol en gel y toallas de papel tanto en el espacio del público como en el que corresponde al personal del establecimiento.
- j) Disponer de los números de teléfono de los centros de salud, emergencias, de médicos y hospitales privados para solicitar asistencia o información sanitaria, en lugares visibles.
- k) Minimizar la utilización e intercambio de documentos u objetos.
- l) Asegurar la entrega de llaves, tarjetas magnéticas y controles remotos previamente desinfectados.
- m) Evitar, el servicio de bell boy y valet parking, que implican manipular pertenencias de los huéspedes. Ofrecer el servicio solamente cuando el pasajero esté imposibilitado de hacerlo por sí mismo. Permitir que cada cliente guarde su propio vehículo.
- n) Ofrecer alternativas de pago con medios digitales y el envío de la facturación por el canal de comunicación a opción del huésped, cuando sea posible.
- o) Destinar en la recepción, un buzón o urna para el depósito de las llaves o tarjetas magnéticas al finalizar la estadía, para su desinfección previo a su reutilización.

### **2.3. ESPACIOS COMUNES**

### **2.3.1. Particularidades**

- a) No se habilitarán espacios comunes tales como: sala de estar, salón de usos múltiples o sala de juegos, entre otros.
- b) Se limitará el uso del salón comedor y desayunador para el consumo de los alimentos para llevar, incluidos en la tarifa, con aforo del 30%, distanciamiento de 2 metros entre los grupos y la higiene y desinfección de los elementos luego del uso de cada grupo.
- c) No se habilitará el uso de espacios cerrados que no puedan ser ventilados naturalmente.
- d) En ascensores se deberá asegurar el uso individual o grupos de convivientes. Estas indicaciones deben ser legibles y estar ubicadas en un lugar visible.
- e) Ofrecer alcohol en gel en todos los espacios comunes y garantizar la provisión de agua y jabón en sanitarios, asegurando su reposición.

### **2.3.2. Circulación**

- a) Disponer de sistemas que eviten la aglomeración de personas
- b) Generar, en la medida de lo posible, un sólo sentido de circulación, disponiendo un área de ingreso y otra de egreso principal y a los distintos sectores del alojamiento, evitando el cruce entre personas y reduciendo la proximidad entre las mismas.
- c) Incorporar señalética para organizar mejor la circulación de personas en general y para que las mismas reconozcan los diferentes espacios en que se encuentran.
- d) Señalizar claramente o bloquear el acceso a las áreas que se encuentren restringidas.
- e) Sugerir a las y los huéspedes evitar circular innecesariamente por las áreas públicas.

### **2.3.3. Piscinas y Spa**

- a) No se habilitará el ingreso a las áreas de piscina, spa y gimnasio que se encuentren en lugares cerrados. Se permitirá el uso de las mismas cuando se

encuentren en espacios abiertos, con un sistema de turnos que garantice un 30% del aforo, con limpieza frecuente de las superficies de alto contacto y sosteniendo las medidas de cuidado individual indicados para la población.

## **2.4. ALIMENTOS Y BEBIDAS**

### **2.4.1. Desayuno y comidas**

Los servicios de desayunos y comidas incluidos en la tarifa podrán ofrecerse preferentemente para consumo en la habitación, pudiendo utilizarse la modalidad de entrega al huésped para llevar, arbitrando las medidas necesarias.

### **2.4.2. Salón comedor**

El consumo de desayuno y comidas incluidas en la tarifa de los huéspedes será realizado preferentemente en la habitación. En caso de uso del salón comedor para el consumo de los alimentos “para llevar”, el establecimiento deberá determinar un sistema de turnos o cualquier otro mecanismo para garantizar un aforo de hasta el 30%, distanciamiento de 2 metros entre los grupos y la higiene y desinfección de los elementos luego de cada grupo.

### **2.4.3. Bares y Restaurantes**

Los bares y restaurantes que formen parte de las instalaciones del alojamiento podrán operar en la modalidad que se encuentre habilitada al momento de prestación del servicio, de acuerdo a la fase en la que se encuentre el municipio.

### **2.4.4. Área de cocina**

- a) Organizar el personal en grupos de trabajo o equipos para facilitar la interacción reducida entre personas y el cumplimiento del distanciamiento establecido. En caso de no ser posible, extremar las medidas de protección sanitaria.
- b) Cumplir con las disposiciones vigentes en materia de manipulación de alimentos en la elaboración, servicio y almacenamiento de productos, reforzando su sistema de trazabilidad para materias primas y productos elaborados, que aseguren su seguimiento y rastreo.
- c) Limpiar y desinfectar superficies y equipos a utilizar, al iniciar las tareas.
- d) Limpiar y desinfectar varias veces al día las instalaciones y espacios que se utilizan para preparar/almacenar alimentos, como mesadas, alacenas, despensas, depósitos, heladera, electrodomésticos.

- e) Cocinar los alimentos por encima de los 70°C y mantener cadena de frío, conservarlos a temperatura y humedad segura, revisar fechas de vencimiento, evitar contaminaciones cruzadas, entre otros.
- f) Lavar la vajilla con detergente y agua caliente. Luego desinfectar con alcohol al 70%.
- g) Enjuagar frutas y verduras con agua para eliminar tierra e impurezas. Luego, se pueden desinfectar sumergiéndolas en agua con 1,5ml (media cuchara de té aproximadamente) de lavandina por litro de agua (dejando actuar 20 minutos). Debe ser lavandina de uso doméstico (con concentración de 55 gr/litro). Se deben volver a enjuagar bien con abundante agua antes de consumir.
- h) Lavarse las manos con agua y jabón o alcohol en gel o alcohol al 70%, cumpliendo con las determinaciones de lavado de manos según las pautas difundidas por la Organización Mundial de la Salud: al ingresar a la cocina, manipular basura, toser, recibir la mercadería, al limpiar las superficies y utensilios que estén en contacto con los alimentos, al regresar del baño, luego de trabajar con productos diferentes, tocar elementos ajenos a la elaboración o de realizar otras tareas.

#### **2.4.5. Recepción de mercadería**

- a) Se sugiere definir y acordar con los proveedores de ser posible, un cronograma de entrega que evite el aglomeramiento de personas y un procedimiento de recepción de mercadería.
- b) Evitar el contacto con los transportistas. Mantener la distancia mínima establecida.
- c) Al momento de recibir la mercadería disponer un trapo de piso con lavandina en la puerta de ingreso.
- d) El personal del establecimiento deberá utilizar tapabocas y guantes de látex resistente para la recepción de la mercadería.
- e) En caso de que el ingreso de mercadería se realice utilizando un carro de transporte, las ruedas del mismo deberán ser desinfectadas previo al ingreso, con agua con hipoclorito de sodio de uso doméstico con concentración de 55 gr/litro en dilución para alcanzar 500 a 1000 ppm de cloro -100 ml de lavandina

en 10 litros de agua.

- f) Antes de colocar la mercadería en sus lugares de almacenamiento, cámaras o depósitos, se deben sanitizar los envases originales. Esto se puede realizar con un paño húmedo embebido en una solución desinfectante.

## **2.5. LIMPIEZA INTERNA - HOUSE KEEPING**

### **2.5.1. Generalidades**

- a) Incorporar una mayor frecuencia en la limpieza y desinfección de pisos en las áreas de ingreso al establecimiento.
- b) Limpiar y desinfectar las áreas de atención al público al menos tres veces al día, y de acuerdo a los horarios de ingreso/egreso/actividades que se realicen.
- c) Limpiar y desinfectar las zonas externas.
- d) Cuando esté estipulado el uso de uniforme se deberá lavar con mayor frecuencia y si está previsto, preferentemente dentro del ámbito laboral. Debe ser lavado a temperatura mayor a 60°C. Se deberá destinar, cuando sea posible, un lugar o vestuario para que el personal deje su ropa de calle y evitar el cruzamiento con bolsas, utensilios, u otros elementos de uso laboral.
- e) Disponer dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel descartable -entre otros- en sanitarios y espacios comunes.
- f) Efectuar controles periódicos que permitan contar con stock suficiente de todos los insumos necesarios para llevar adelante la limpieza y desinfección.

### **2.5.2. Habitaciones y blancos**

- a) El uso de aires acondicionados permitidos en las habitaciones son los de tipo split o ventana. No se permite el uso de aires acondicionados centrales
- b) Se sugiere proteger colchones con cubre colchón o cubre sommier y las almohadas con fundas protectoras. De lo contrario lavarse como procedimiento de lavado estándar o limpiarse en seco.
- c) Ventilar las habitaciones el mayor tiempo posible y durante su limpieza y desinfección. Una vez realizado el check out, dejar liberada la habitación por el

tiempo necesario para asegurar su correcta ventilación, limpieza profunda y desinfección.

- d) Cuando el huésped abandone la habitación definitivamente, quitar todos los elementos de aseo y desecharlos: rollos de papel higiénico, bolsas de residuos, entre otros.
- e) Almacenar las sábanas y toallas limpias en un armario cerrado y manipular, procesar y transportar por separado la ropa usada.
- f) Clasificar la ropa sucia fuera de las habitaciones.
- g) No sacudir la ropa para lavar.
- h) Se recomienda para ropa que soporta altas temperaturas, que la ropa de cama y de aseo personal se lave de forma mecánica en ciclos de lavado completos con agua a 60-90°C. En caso de lavar con agua fría se debe asegurar que luego pase por la temperatura adecuada.
- i) Lavar las mantas de lana en agua tibia y luego secar al aire o en secadoras a temperatura fría o limpiar en seco.
- j) Lavar las colchas con agua caliente y detergente, luego enjuagar y secar preferiblemente en una secadora o limpiar en seco.
- k) Utilizar guantes para la manipulación de la ropa de cama y de aseo personal.
- l) Durante las rutinas de limpieza evitar posibles riesgos de contaminación cruzada entre distintas habitaciones por el uso de los mismos materiales sin su previa desinfección.
- m) Desinfectar superficies de contacto como picaportes, interruptores, teléfonos, control de televisión o del aire acondicionado, mesas, entre otros.
- n) Realizar inspecciones periódicas a los equipos de aire acondicionado de las habitaciones o unidades, con limpieza o reemplazo periódico de los filtros.
- o) Usar productos de limpieza de un solo paso y amonio cuaternario en espuma para equipos electrónicos.
- p) Disponer en los carros de limpieza de gel o solución desinfectante para manos,

guantes descartables y bolsas de basura.

- q) No ingresar carros de limpieza en la habitación.
- r) Colocar los objetos perdidos encontrados en habitaciones utilizadas por huéspedes identificados como caso sospechoso o confirmados de Covid-19, en bolsa plástica, desinfectar y guardar en una segunda bolsa sellada herméticamente hasta su devolución final al huésped. En el caso que no lo reclame, deberá ser desechado en una bolsa roja de residuo patogénico.
- s) Todo el personal del alojamiento que tenga que acceder a la habitación en la que se alojó un huésped con COVID-19 positivo, deberá llevar el equipo de protección que designen los servicios de riesgos laborales y lavarse o desinfectarse las manos cuando haya salido y, si es posible, mantener la distancia establecida del cliente. No se debe entrar el carro de limpieza en la habitación.

## **2.6. Mantenimiento**

- a) Efectuar y registrar las tareas de mantenimiento en instalaciones y equipos.
- b) Revisar diariamente el funcionamiento e higiene de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel descartable - entre otros-, procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías.
- c) Revisar el sistema de aire acondicionado permitido y especialmente la limpieza de filtros.
- d) En caso de requerirse tareas de mantenimiento en habitaciones donde se hayan alojados huéspedes que han contraído COVID-19, se deberán extremar las medidas de protección sanitaria, tanto de personal involucrado como huéspedes. Disponer de un registro de estas acciones.

## **2.7. Residuos**

- a) Proveer de bolsas/cestos/recipientes de acumulación del descarte de EPP y si se utiliza ropa de trabajo descartable.

- b) Identificar y señalar lugares destinados a la disposición de residuos.
- c) Mantener la limpieza y desinfección de los depósitos de residuos.
- d) Cada vez que se realice el retiro de los residuos, utilizar guantes (descartables preferiblemente) y protección respiratoria (Tapaboca).
- e) Realizar la disposición y la gestión de residuos de EPP y de ropa de trabajo descartables, si se utiliza, del conjunto de trabajadores en forma diaria. Se recomienda adoptar de referencia las instrucciones del Ministerio de Salud de la Nación: “COVID-19. Recomendaciones para la gestión de residuos domiciliarios de pacientes en cuarentena” (<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19>).