



# Protocolo COVID-19 para **Alojamientos turísticos**

JUNIO 2020

Revisado por COE Bariloche Septiembre 2020



Protocolos COVID-19 para  
**Alojamientos Turísticos**

## Índice

---

<b>Introducción</b>	<b>4</b>
Alcance	6
Objetivos	7
Público destinatario	7

<b>Capítulo 1. Nomenclatura y Medidas Generales</b>	<b>8</b>
<b>1. Medidas de Prevención</b>	<b>8</b>
<b>1.1. Recomendaciones visuales</b>	<b>8</b>
<b>1.2. Distanciamiento social</b>	<b>8</b>
<b>1.3. Higiene de manos</b>	<b>10</b>
<b>1.4. Higiene respiratoria</b>	<b>11</b>
<b>1.5. Desinfección de superficies y ventilación de ambientes</b>	
<b>11</b>	
<b>1.2. Medidas para la detección y manejo de casos sospechosos y contactos estrechos</b>	
<b>12</b>	
<b>Capítulo 2. Particularidades</b>	<b>14</b>
<b>1. Personal del Alojamiento</b>	<b>14</b>
<b>1.1. Control preventivo</b>	<b>14</b>
<b>1.2. Distanciamiento social</b>	<b>15</b>
<b>1.3. Higiene de manos y respiratoria</b>	<b>15</b>
<b>1.4. Capacitación</b>	<b>16</b>
<b>1.5. Traslados desde y hacia el lugar de trabajo</b>	<b>16</b>
<b>1.6. Identificación de personal en riesgo</b>	<b>17</b>
<b>1.7. Organización del trabajo</b>	<b>18</b>
<b>1.8. Comité de Crisis</b>	<b>19</b>
<b>2. Atención al cliente</b>	<b>19</b>
<b>2.1. Gestión de reservas</b>	<b>19</b>
<b>2.2. Check in y Check out</b>	<b>20</b>

<b>3. Espacios Comunes</b>	<b>21</b>
<b>3.1. Disposición del mobiliario</b>	<b>21</b>
<b>3.2. Circulación</b>	<b>22</b>
<b>4. Alimentos y Bebidas</b>	<b>23</b>
<b>4.1. Desayuno</b>	<b>23</b>
<b>4.2. Salón Comedor</b>	<b>24</b>
<b>4.3. Área de Cocina</b>	<b>25</b>
<b>4.4. Recepción de mercadería</b>	<b>26</b>
<b>5. Limpieza interna –House keeping</b>	<b>26</b>
<b>5.1. Generalidades</b>	<b>26</b>
<b>5.2. Habitaciones y blancos</b>	<b>27</b>
<b>6. Mantenimiento</b>	<b>29</b>
<b>7. Residuos</b>	<b>29</b>

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

En este sector indicar: nombre del establecimiento hotelero y Logo del mismo

## Introducción

---

Ante el nuevo escenario que dispone esta emergencia sanitaria global y su impacto económico y social en la actividad turística, el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación en conjunto con el Instituto de Calidad Turística Argentina (ICTA), la Cámara Argentina de Turismo (CAT), la Asociación Hoteles de Turismo (AHT), la Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías y Cafés (AHRCC), la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA), y las provincias a través del Consejo Federal de Turismo, elaboraron el “Protocolo COVID-19 para Alojamientos Turísticos”.

Las pautas contenidas en el presente protocolo, que siguen las recomendaciones establecidas por el Ministerio de Salud de la Nación, 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 trabajadores y turistas.

Actualmente nos encontramos ante una pandemia (epidemia que se propaga a escala mundial) por un nuevo coronavirus, SARS-CoV-2, que fue descubierto recientemente y causa la enfermedad por coronavirus COVID-19.

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 80% de las personas infectadas se recuperan de la enfermedad sin necesidad de tratamiento hospitalario, el 15% son casos moderados con internación y el 5% requiere internación en terapia intensiva. Las personas mayores y las que padecen afecciones médicas previas como hipertensión arterial, problemas cardíacos o pulmonares, diabetes o cáncer tienen más probabilidades de presentar cuadros graves.

El virus se transmite de una persona a otra a través de las gotas de Flugge procedentes de las vías respiratorias que salen despedidas cuando la persona infectada tose, estornuda o habla, por contacto con manos, superficies u objetos contaminados. Por esa razón es importante mantener la distancia de seguridad establecida y tomar las precauciones de contacto.

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

En Argentina, el Presidente de la Nación, Dr. Alberto Fernández, firmó el día 12 de marzo del 2020 el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 260 que contempla la ampliación de la Emergencia Sanitaria (establecida por Ley N° 27.541) en virtud de la pandemia declarada por la O.M.S.

Complementariamente se dictaron una serie de Decretos y normas en atención a que la dinámica de transmisión del virus en las distintas provincias ha adquirido características diferentes.

Mediante el Decreto 520/2020 se establece que para todas aquellas zonas en donde no existe circulación comunitaria de SARS-CoV-2 comience a re- gir el “Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio”, al tiempo que se prorroga la medida de “Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio” para las personas que residan en los aglomerados urbanos que poseen transmisión comunitaria del virus SARS-CoV-2 o no cumplan con los parámetros epidemiológicos y sanitarios establecidos.

En esta etapa, se mantiene la exigencia de un sistema de monitoreo permanente de la situación que permite el seguimiento de la evolución de la epidemia en cada área geográfica, en función de un conjunto de indicadores dinámicos y criteriosamente seleccionados con bases científicas, tanto para el “distanciamiento social, preventivo y obligatorio” como para el “aislamiento social, preventivo y obligatorio”.

Dicho decreto establece que el distanciamiento social interpersonal de DOS

(2) metros junto con la utilización de tapabocas, la higiene de manos, respiratoria y de superficies son medidas preventivas para reducir la transmisión interhumana del SARS-CoV 2.

La medida rige desde el día 8 hasta el día 28 de junio de 2020, inclusive, y prorroga hasta la misma fecha, la vigencia del Decreto N° 297/20, que establece el “aislamiento social, preventivo y obligatorio”.

Con esta norma se busca adoptar medidas para contener el impacto de la epidemia en cada jurisdicción y, al mismo tiempo, facilitar la habilitación de actividades económicas en forma paulatina.

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

El cumplimiento de las medidas preventivas, así como el reconocimiento precoz de signos y síntomas junto con el diagnóstico temprano, aislamiento, atención oportuna de casos sospechosos y confirmados, y cuidado de sus familias, convivientes y otros contactos estrechos, constituyen estrategias centrales para lograr el control de la pandemia.

Cada jurisdicción instrumenta las medidas que entiende necesarias en su territorio, la situación amerita que se asuman responsabilidades compartidas entre los distintos niveles del Estado, las organizaciones de la sociedad civil, la comunidad y cada habitante del país, dado que las acciones de cada individuo, empresa, institución u organismo impactan en los resultados colectivos.

En función de la normativa vigente se espera que el presente protocolo establezca los criterios comunes para que las autoridades jurisdiccionales implementen sus protocolos en tanto y en cuanto los mismos aseguren las recomendaciones y pautas establecidas, contribuyendo a una “nueva normalidad” en la forma de hacer turismo.

## Alcance

---

El documento se organiza en dos capítulos. El primero, “Nomenclatura y Generalidades”, contiene las recomendaciones establecidas por el Poder Ejecutivo Nacional y 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 alojamientos turísticos encuadradas en las recomendaciones mencionadas en el artículo 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.

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

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 suscitan 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 recomiendan 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 independientemente de su tipología en el territorio nacional, 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.

# 7 Capítulo 1. Nomenclatura y medidas generales

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.



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-co-vid-19-modelo-recomendaciones-desarrollo-protocolos-pandemia.pdf>

## 1. Medidas de prevención

### 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 las medidas de higiene y seguridad adoptadas por la institución. <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/prevencion>

En cuanto a las características de la definición de caso, la misma se establece en forma dinámica en el sitio: <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/definicion-de-caso>

- a. Indique los lugares en donde se colocará la cartelería de prevención.

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

*Completar en este espacio la respuesta a punto a*

Se desplegarán carteles de protocolo Covid y prevención en el hall de entrada al hotel, para que sean leídos previo ingreso. También el el corredor principal e instrucciones de lavado de manos en toilette de recesion y cocina.

- b. Indique quién efectuará el control del ingreso de UNA (1) persona en el ascensor y el distanciamiento correspondiente en la espera del mismo.

*Completar en este espacio la respuesta a punto b*

*El hotel no cuenta con ascensor.*

- c. Indique como se realizará ese control.

*Completar en este espacio la respuesta a punto c*

*No corresponde por ausencia del mismo.*

## 1.2. Distanciamiento social

- a) Las medidas establecidas por el Ministerio de Salud de la Nación determinan una distancia mínima entre personas de 2 metros como ideal y de 1,5 metros como aceptable. Esta medida aplica tanto para los trabajadores como para el público que asista al establecimiento (clientes, proveedores, etcétera).

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

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 u 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, pero puede considerarse como una medida adicional cuando transitoriamente no sea posible mantener la distancia de seguridad mínima. 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>
- 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,

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

esto no sea posible, se debe impedir el uso de estos espacios.

h) En caso de que no pueda mantenerse distancia mínima de seguridad 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>

### 1.3. Higiene de manos

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

- Al llegar al lugar de trabajo.
- Antes y después de manipular basura o desperdicios.
- Antes y después de comer, manipular alimentos y/o amamantar.
- Luego de haber tocado superficies públicas: mostradores, pasamanos, picaportes, barandas, etc.
- Despues de manipular dinero, llaves, animales, etc.
- Despues de ir al baño o de cambiar pañales.
- Despues de toser, estornudar o limpiarse la nariz.
- Se recomienda evitar, en la medida de lo posible, llevar las manos a la cara.

b) Cada local o establecimiento 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>

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 debe emplearse soluciones a base de alcohol únicamente cuando las

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

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)

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 consecraciones).

---

#### **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.

---

#### **1.5. 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

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

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 instaura la medición de temperatura al ingreso a la institución, esta

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

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. Se debe proceder de acuerdo a lo establecido o según lo indicado por las autoridades locales de salud de la jurisdicción.
- Ante la identificación de personal con síntomas respiratorios o fiebre, contactar inmediatamente al Sistema de Emergencias de salud local para su evaluación y eventual trasladado a una institución de salud. Debe notificarse toda sospecha de COVID-19 a la autoridad sanitaria local.

Se considera contacto estrecho a:

- Toda persona que haya proporcionado cuidados a un caso 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 confirmado mientras el caso presentaba síntomas. (ej. convivientes, visitas, compañeros de trabajo)
- La utilización de elementos de protección personal para cada actividad se detallan en <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/recomendaciones-uso-epp>

Los contactos estrechos cumplirán indefectiblemente 14 días de aislamiento domiciliario y realizarán monitoreo estricto de los síntomas. Los 14 días se considerarán a partir del último día de contacto con el caso confirmado. <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/Identificacion-y-seguimiento-de-contactos>

## 1. 2. CASO SOSPECHOSO

14

- a. Indique quien tomará la temperatura al ingreso al hotel.

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

*Completar en este espacio la respuesta a punto a*

*Siendo optativo el registro de temperatura a los huespedes, optaremos por no tomar la temperatura a los ingresares salvo declaren presentar o manifestar síntomas compatibles con Covid 19.*

- b. Indique el lugar de aislamiento preventivo hasta que llegue Salud Pública.

*Completar en este espacio la respuesta a punto b*

*Ante un caso sospechoso de Covid 19 se asignara una habitación disponible para el aislamiento preventivo a fin de determinar el curso del protocolo a seguir pautado por las Autoridades de Salud pública.*



El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

## Capítulo 2. Particularidades

### 1. Personal Del Alojamiento

---

#### 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 Nación, y adaptar el cuestionario a la definición vigente.

En caso de que una persona manifieste síntomas de COVID-19 se deberán establecer medidas para aislar a la persona para lo cual se sugiere disponer una sala o zona en donde la persona con síntomas no tenga contacto con otras y espere hasta ser evaluada adecuadamente.

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

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

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.

#### **2. 1. 1. CONTROL PREVENTIVO**

- a. Indique quién realizará el control preventivo.

*Completar en este espacio la respuesta a punto a  
El control de cada trabajador lo realizara quien ocupara el turno precedente a quien ingresa a relevar funciones en el hotel.*

- b. Indique a quiénes se le realizará el control preventivo (Empleados / Turistas).

*Completar en este espacio la respuesta a punto b  
Se le realizara control preventivo a trabajadores y turistas que ingresen al hotel según normativa detallada en “Control Preventivo 1.1”*

- c. Indique el lugar dónde será aislado el caso sospechoso hasta que llegue Salud Pública.

*Completar en este espacio la respuesta a punto c  
Ante un caso sospechoso de Covid 19 se asignara una habitación disponible para el aislamiento preventivo a fin de determinar el curso del protocolo a seguir pautado por las Autoridades de Salud pública.*

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.



---

### **1.2. Distanciamiento social**

---

Comunicar las medidas adoptadas para el cumplimiento del distanciamiento social, capacitar al personal y controlar su observancia.

Mantener, en todo momento, la distancia interpersonal mínima establecida. No exceder en ningún momento la densidad de ocupación recomendada, establecida en 1 persona cada 2,25 metros cuadrados.

Estas medidas deben contemplarse dentro y fuera del establecimiento, tanto en las áreas de trabajo como en áreas comunes como recepción, salón comedor, desayunador, salas de estar, pasillos, lobbies, estacionamientos, y en todo otro sector donde pueda llegar a confluir una numerosa cantidad de personas en forma simultánea.

<b>2. 1. 2. DISTANCIAMIENTO SOCIAL</b>
a) Indique quién será el responsable de realizar las marcaciones en el suelo, con cinta amarilla y a una distancia de 2 metros entre marca, en lugares de uso común (Recepción, ingreso a ascensores, etc).

- |   |
|---|
| a) Indique quién será el responsable de realizar las marcaciones en el suelo, con cinta amarilla y a una distancia de 2 metros entre marca, en lugares de uso común (Recepción, ingreso a ascensores, etc). |
|---|
- a) Indique quién será el responsable de realizar las marcaciones en el suelo, con cinta amarilla y a una distancia de 2 metros entre marca, en lugares de uso común (Recepción, ingreso a ascensores, etc).

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

*Completar en este espacio la respuesta a punto a*

*De acuerdo con las superficies relevadas del hotel y respetando la ocupacion recomendada, determinamos el uso máximo de 8 pax máximo en el sector living, de 15 pax en el desayunador y de 3 pax en su terraza. En la recepción por ser un corredor de menos de dos metros, se dispuso una mampara de vidrio para garantizar la protección del trabajador del área y del turista que ingresa.*

*El hotel solo cuenta con escaleras por lo que no tiene el riesgo del ascensor en sus medidas a tomar.*



### **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 o tapabocas, cuando esté estipulado en su jurisdicción.
- 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

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

puntuales. El nivel de protección dependerá de la actividad a realizar.

## 1.4. Capacitación

Se deberá informar y capacitar a los empleados del alojamiento 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 de 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>

Planificar las actividades asegurándose que todo el personal se capacite.

Las capacitaciones pueden ser brindadas por la misma organización o por terceros. Realizarlas preferentemente en forma remota o, si fuera presencial, mantener en todo momento la distancia interpersonal mínima establecida.

### 2. 1. 4. CAPACITACIONES

- a. Indique quién será el responsable por hotel de recibir las capacitaciones de medidas de prevención por parte de Salud Pública.

- Apellido, nombre: Mariana Neira

- Puesto que ocupa dentro del hotel, complejo, etc.:  
- Responsable del establecimiento.

- b. Indique las fechas de las capacitaciones a recibir por el restante personal de su hotel por parte del responsable ya capacitado por Salud Pública.

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

*Consignar aqui las fechas de capacitaciones del punto b. Indicar cronograma de capacitaciones y equipos a capacitar.*

Todo el personal del hotel asistió a la capacitación brindada el viernes 2 de octubre, dictada por el Ingeniero en Seguridad e Higiene Daniel Demoy, que fuera dictada por la Asociación de Hoteles Bariloche. Así mismo cuentan con los certificados de los cursos brindados online por el Ministerio de Turismo de La Nacion,

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

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

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

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 mínimas establecidas.
- 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>

---

## 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:

- Mayores de sesenta (60) años de edad, excepto que sean considerados “personal esencial para el adecuado funcionamiento del establecimiento”.
- Personas gestantes.

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

- Personas con enfermedad respiratoria crónica: enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), enfisema congénito, displasia broncopulmonar, bronquiectasias, fibrosis quística y asma moderado o severo.
- Personas con enfermedades cardíacas: Insuficiencia cardíaca, enfermedad coronaria, valvulopatías y cardiopatías congénitas.
- Personas con inmunodeficiencias y estados de inmunodepresión.
- Personas con diabetes
- Personas con insuficiencia renal crónica en diálisis o con expectativas de ingresar a diálisis en los siguientes seis meses.
- Personas con enfermedad hepática avanzada.

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>

---

## 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:

- 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.
- Adecuar las diferentes tareas fundamentales del establecimiento de tal manera de garantizar, durante toda la jornada de trabajo la distancia interpersonal mínima establecida.
- Garantizar la mínima convivencia simultánea de personas en un mismo espacio físico cerrado.
- Escalonar el horario de ingreso/egreso de trabajadores/as cuyas tareas

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

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.

- 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.
- 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. 7. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Modelo:

	Cantidad de personas	Horario de ingreso	Horario de egreso
<b>Grupo Nro 1</b>	5	0600	1400
<b>Grupo Nro 2</b>	4	1000	1300
<b>Grupo Nro 3</b>	5	1200	1700
<b>Grupo Nro 4</b>	6	1600	2200
<b>Grupo Nro 5</b>	5	2100	0700

- a. Indique en cuantos grupos de trabajo tiene organizado a su personal.

*Completar en este espacio la respuesta a punto a*

*Grupo 1: Mariana Neira y Julieta Mendez .Ingreso 7:30 am Egreso 15:30*

*Grupo 2: Eliana Suarez /Mariana Neira 15:30 19:30 (mitad de semana)*

*Grupo 3: Lujan Presbich /Mariana Neira 15:30 19:30 (mitad de semana)*

*Grupo 4: Luis Morales 21 hs a 6am*

- b. Indique cuantas personas integran cada grupo de trabajo.

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

<p><i>Completar en este espacio la respuesta a punto b</i> <i>El hotel es pequeño y calculamos no tenerlo a ocupación plena durante la pandemia por lo que será atendido con el mínimo de personal necesario, evitando ser mas de dos personas por turno de trabajo.</i></p>
<p>c. Indique los horarios de ingreso y egreso de cada grupo de trabajo.</p> <p><i>Completar en este espacio la respuesta a punto c</i></p> <p><i>Grupo 1: Mariana Neira y Julieta Mendez .Ingreso 7:30 am Egreso 15:30 Grupo 2: Eliana Suarez /Mariana Neira 15:30 19:30 (mitad de semana) Grupo 3: Lujan Presbich /Mariana Neira 15:30 19:30 (mitad de semana) Grupo 4: Luis Morales 21 hs a 6am</i></p> <p><i>Los grupos y horarios pueden ser modificados dependiendo de necesidades humanas de los trabajadores, teniendo la libertad de rotarnos a fin de preservar el cuidado, descanso y responsabilidad para con los trabajadores y el trabajo a realizar. Requerimos depositen en nuestras manos la responsabilidad del cuidado propio y ajeno en el ámbito laboral.</i></p>

O Utilizar el modelo indicando la organizacion del plan de trabajo.

## 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.

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

## **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 deba esperar a la hora de hacer su check-in o check-out en áreas destinadas para ello.
- b)** Solicitar e incentivar el uso de medios digitales de pagos.
- c)** 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. Check in y checkout**

---

- a) Cumplir durante los procesos de check in y check out las pautas de higiene y seguridad, así como el distanciamiento establecidos.
- b) Habilitar, de ser posible, el pre-check-in virtual, 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 check-in. 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 al proceso del check-in y check-out 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) Señalar 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 a 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 Nación 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 en una primera etapa, 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 tarjetas de crédito o medios digitales y el envío de la facturación por el canal de comunicación a opción del hués- ped, 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. 2. 2. GESTIÓN DE RESERVAS**

d. Indique la plataforma con la que cuenta para realizar el check in / check out.

*Completar aquí a lo que se indica en el punto d del instructivo  
Todo nuestro proceso de reserva , así como check in y check out es online en PXSol. El formulario de check in y carga de documentación es mediante Web check in, obviando así la manipulación de documentos personales en mano del recepcionista y turista.*

h. Indique las medidas físicas de distanciamiento social a adoptar.

*Completar aquí a lo que se indica en el punto h del instructivo  
Se respetaran las ocupaciones de 2,25 personas por metro cuadrado. Se coloco una mampara en el único sector del hotel a donde se tiene un contacto verbal con el huésped que es la recepcion.*

- i. Indique los lugares en los que se contará con dispensers de alcohol en gel y quien realizará la actividad.

*Completar aquí a lo que se indica en el punto i del instructivo  
Hall de entrada.*

*Living  
Recepcion  
Desayunador  
Cocina*

- o. Indicar el lugar en donde se instalará el buzón o urna para el depósito de las llaves o tarjetas de las habitaciones

*Completar aquí a lo que se indica en el punto o del instructivo  
Las llaves serán manipuladas desde el llavero por los huéspedes y desinfectadas diariamente. Esto será acompañado por el lavado frecuente de manos de toda persona que ingrese así como del recepcionista.*

### **3. Espacios comunes**

---

#### **3.1. Disposición del mobiliario**

---

- a) Disponer el mobiliario de los distintos espacios comunes del alojamiento, respetando las distancias recomendadas. En caso de que no pueda mantenerse la distancia mínima establecida entre puestos de trabajo, considerar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio) de fácil limpieza.
- b) En desayunadores, salones comedores y/o de usos múltiples la disposición de las mesas y sillas deberá garantizar la distancia de seguridad entre personas vigente.
- c) En ascensores se deberá sugerir el uso individual o bien no ocupar más

del 30% de la superficie de la cabina. Estas indicaciones deben ser legibles y estar ubicadas en un lugar visible.

- d) Ofrecer alcohol en gel en todos los espacios comunes y garantizar la provisión de agua y jabón en sanitarios, asegurando su reposición.

### 3.2. Circulación

- a) 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.
- b) Incorporar señalética para organizar mejor la circulación de personas en general y para que las mismas reconozcan los diferentes espacios en que se encuentran.
- c) Señalizar claramente o bloquear el acceso a las áreas que se encuentren restringidas.
- d) Sugerir a las y los huéspedes evitar circular innecesariamente por las áreas públicas.
- e) En principio **no se permite** el ingreso a la piscina, spa y gimnasio. Esto podría variar según la fase de la pandemia.

#### 2. 3. 2. CIRCULACIÓN

- a. Indique quien demarcará el sentido de circulación en espacios comunes.

*Completar aquí a lo que se indica en el punto a  
El hotel tiene mucho espacio y ventilación. También es de trato muy personalizado e instaremos en todo momento a nuestros huéspedes a respetar el distanciamiento de forma verbal y amable, pactando normas de circulación al momento de ingresar como huéspedes por primera vez.*

b. Indique como se demarcará.

*Completar aquí a lo que se indica en el punto b  
El hotel tiene mucho espacio y ventilación. También es de trato muy personalizado e instaremos en todo momento a nuestros huéspedes a respetar el distanciamiento de forma verbal y amable, pactando normas de circulación al momento de ingresar como huéspedes por primera vez.*

c. Indique con que se realizará la demarcación.

*Completar aquí a lo que se indica en el punto c*

*Si fuera necesario (no lo creemos en nuestro establecimiento) será demarcado con cintas en el suelo.*



El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

## 4. Alimentos y bebidas

### 4.1. Desayuno

- a) Evitar la manipulación de alimentos, pinzas o cucharones por parte de los huéspedes en el servicio de desayuno buffet, se recomienda que personal del establecimiento los asista, utilizando elementos de protección y sirva a cada uno de los clientes.
- b) Sugerir el servicio de desayuno en la habitación, ofrecer la modalidad take away y/o disponer cafeteras o pavas eléctricas en las habitaciones.
- c) Flexibilizar el horario de desayuno. Ampliar el horario de desayuno propicia un mejor orden de horarios para el staff de servicio y cocina y el cumplimiento del distanciamiento social.
- d) Ofrecer la reserva previa de horario, lo cual permitirá planificar la cantidad de personas, desde el día anterior, estableciéndose un tiempo prudente del consumo del servicio para cada turno y el cumplimiento del distanciamiento social.
- e) Evitar la colocación de manteles. Utilizar individuales y quitarlos luego decada uso para su limpieza y desinfección. En caso de tener que utilizar manteles,cubrirlos con un protector de nylon cristal para facilitar su limpieza o cambiarlos tras la utilización de cada cliente.
- f) Las servilletas del servicio deben ser de papel sin excepción.
- g) Implementar una adecuada política de lavado de vajilla.
- h) Ofrecer a los huéspedes solución de alcohol 70%, agua 30% antes deingresar al desayunador
- i) Los huéspedes deberán arribar al desayunador con barbijo social yretirarse el mismo únicamente para consumir alimentos, según normativa vigente en la jurisdicción.

#### 2.4. 1.

- d. Indicar el sistema a emplear para la reserva en horarios de comidas (Desayuno, almuerzo, cena).

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

*Completar aquí a lo que se indica en el punto d del instructivo*

*El desayuno contara con 4 turnos de 30 minutos para los cuales, los huéspedes deberán apuntarse la noche previa, de esa manera reservando en que franja se presentaran en el salón desayunador, debiendo retirarse previo al ingreso del siguiente turno.*

## **4.2. Salón comedor**

- a) Ampliar el horario del comedor o brindar servicio de comida mediante reservas, para un mejor orden de horarios para el staff de servicio y cocina, y cumplimiento del distanciamiento social.
- b) No disponer utensilios platos, vasos, etc. en las mesas antes de la llegada de las y los comensales.
- c) Brindar el servicio con personal del establecimiento, evitando el auto-servicio de alimentos. Se sugiere ofrecer platos a la carta, en porciones individuales.
- d) Asegurar la desinfección de los utensilios utilizados entre comensal y comensal. Cambiar frecuentemente las pinzas, cucharas y otros utensilios utilizados.
- e) Presentar la carta en formato digital o plastificada para facilitar su desinfección.
- f) Ofrecer bebidas cerradas en botella o lata.
- g) Evitar la colocación de manteles. Utilizar individuales y quitarlos luego de cada uso para su limpieza y desinfección. En caso de tener que utilizar man- teles, cubrirlos con un protector de nylon cristal para facilitar su limpieza o cambiarlos tras la utilización de cada cliente.
- h) Sugerir a los huéspedes el cargo a la habitación para evitar manipular

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

dinero o tarjetas.

- i) Procurar que el personal que no esté involucrado en la preparación de alimentos no ingrese a la cocina y a los almacenes de alimentos.
- j) Se sugiere retirar los productos de frigobares en las habitaciones y reemplazar el servicio con una carta plastificada o en código QR, que presente los productos a disposición en la recepción, restaurante o desayunador.

---

#### **4.3. 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.

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

silos 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. 3.

- a. Indicar la cantidad de equipos de trabajo en la cocina (Se deba respetar el aforo permitido de 2 mts).
  
- b. Indicar la cantidad de personas que conforman cada equipo de trabajo en la cocina.

*Completar aquí a lo que se indica en el punto b del instructivo*

*Solo servimos desayuno, por lo cual solo dos personas y quizás una sola, dependiendo de la cantidad de comensales estarán presentes en la cocina al momento de servir los desayunos.*

#### 4.4. Recepción de mercadería

- a) Se sugiere, de ser posible, definir y acordar con los proveedores 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 lavanda 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 de manera previa al ingreso, con agua con hipoclorito de sodio de uso doméstico con

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

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.

#### 4. RECEPCIÓN DE MERCADERÍAS

a. Indique la cantidad de equipos de recepción de mercadería.

*Completar aquí a lo que se indica en el punto a del instructivo  
Solo una persona del personal será encargada de recibir mercadería.*

b. Indique la cantidad de integrantes que conforman los equipos de recepción de mercadería.

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

*Completar aquí a lo que se indica en el punto b del instructivo*

1 persona sera la encargada de recibir mercaderia. Reitero que el hotel es muy pequeño, no requerimos de grandes entregas de ningún insumo.

- c. Indique quien será el responsable de marcar el flujo de circulación.

*Completar aquí a lo que se indica en el punto c del instructivo*

Mariana Neira, responsable del establecimiento sera la responsable de indicar a proveedores como circular y descargar mercaderia.

- d. Indique quien realizará la sanitización de la mercadería ingresada a depósito.

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

*Completar aquí a lo que se indica en el punto d del instructivo  
Sera responsable de sanititzar el ingreso de mercaderia, quien sea en ese momento el responsable de recibirla de acuerdo a horario.*

## 5. Limpieza interna – Housekeeping

### 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) En desayunador y salones comedores limpiar y desinfectar: manijas de las puertas, las placas de empuje y las barandas, escritorios, mesas, sillas, butacas, cubiertos, utensilios y la cristalería.
- d) Ventilar de forma diaria y recurrente los espacios comunes y restringir el uso de aquellos espacios que no puedan cumplir con esta medida.
- e) Ventilar los salones de desayuno y comedor después de cada servicio.
- f) Limpiar y desinfectar las zonas externas.
- g) Cuando esté estipulado el uso de uniforme se deberá lavar con mayor frecuencia y si está previsto, preferentemente dentro del ámbito laboral, a

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

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.

- h) Disponer dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel descartable -entre otros- en sanitarios y espacios comunes.
- i) Efectuar controles periódicos que permitan contar con stock suficiente de todos los insumos necesarios para llevar adelante la limpieza y desinfección.

---

## 5.2. Habitaciones y blancos

---

- a) 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.
- b) 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.
- c) Cuando el huésped abandone la habitación definitivamente, quitar todos los elementos de aseo y desecharlos: rollos de papel higiénico, bolsas de residuos, entre otros.
- d) Almacenar las sábanas y toallas limpias en un armario cerrado y manipular, procesar y transportar por separado de la ropa usada.
- e) Clasificar la ropa sucia fuera de las habitaciones.
- f) No sacudir la ropa para lavar.
- g) Se recomienda para ropa que soporte 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.
- h) Lavar las mantas de lana en agua tibia y luego secar al aire o en secadora a temperatura fría o limpiar en seco.
- i) Lavar las colchas con agua caliente y detergente, luego enjuagar y secar preferiblemente en una secadora o limpiar en seco.
- j) Utilizar guantes para la manipulación de la ropa de cama y de aseo personal.
- k) 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.

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

- l) Desinfectar superficies de contacto como picaportes, interruptores, teléfonos, control de televisión o del aire acondicionado, mesas, entre otros.
- m) Usar productos de limpieza de un sólo paso y amonio cuaternario en espuma para equiposelectrónicos.
- n) Disponer en los carros de limpieza de gel o solución desinfectante para manos, guantes descartables y bolsas de basura.
- o) No ingresar carros de limpieza en la habitación.
- p) 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 desecharido en una bolsa roja de residuo patogénico.
- q) 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 mínima establecida del cliente. No se debe entrar el carro de limpieza en la habitación.

## 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 y especialmente la limpieza de filtros.
- d) Mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23 – 26°C, asegurando una suficiente renovación del aire.
- e) En caso de requerirse tareas de mantenimiento en habitaciones donde se encuentren 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 señalizar lugares destinados a la disposición de residuos.
- c) Mantener la limpieza y desinfección de los depósitos de residuos.

El presente protocolo esta basado íntegramente en el protocolo aprobado por Ministerio de Turismo y Deportes de la Republica Argentina, incorporando formatos a fin de completar los datos necesarios para poder realizar un protocolo específico por cada establecimiento Hotelero. Aquellas áreas que no se encuentren en su establecimiento se especificara No Corresponde.

- 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>).

**Documentos consultados para la elaboración del presente Protocolo:**

- Ministerio de Salud de la Nación. Covid-19 Recomendaciones para el desarrollo de protocolos en el marco de la pandemia. 26 de mayo de 2020.
- AHT Swiss Medical. Buenas Prácticas para Hotelería Argentina.
- FEHGRA. Covid-19 Guía de Buenas Prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector hotelero y gastronómico Covid-19.
- FEHGRA /FUNCEI. Covid-19 Recomendaciones para la operación de Restaurants, servicios de take away y delivery.
- UTHGRA. Medidas preventivas para la actividad hotelera gastronómica COVID-19.

