



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN ANTE EL COVID-19

Hoteles



MUNICIPIO
SAN ANTONIO

EMPROTUR



PROCOLO COVID-19 PARA HOTELES

MUNICIPIO DE SAN ANTONIO OESTE

Documento modificable de acuerdo a la evolución de la crisis sanitaria

Introducción

El Decreto de Necesidad y Urgencia N° 260 contempla la ampliación de la Emergencia Sanitaria establecida por Ley N° 27.541. La norma establece en su artículo 15° que *“la autoridad de aplicación, conjuntamente con el Ministerio de Turismo y Deportes, dispondrán la implementación de las medidas preventivas para mitigar la propagación del COVID-19, respecto de los y las turistas provenientes de zonas afectadas. También establece que podrán disponer que las empresas comercializadoras de servicios y productos turísticos difundan información oficial que se indique para la prevención de la enfermedad”*. Por su parte, el Decreto Nacional 355/20, que establece que las autoridades jurisdiccionales podrán elaborar sus propios protocolos en tanto y en cuanto los mismos aseguren las recomendaciones y pautas aquí establecidas.

En función de lo anterior, el gobierno municipal ha elaborado protocolos siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias nacionales y provinciales.

Por último, el contenido del presente protocolo fue consensuado con las diferentes partes interesadas de la actividad turística local, a los efectos de lograr un amplio consenso sobre la metodología para su implementación.

1. Objeto y campo de aplicación

Establecer un mecanismo para que los hoteles del municipio de San Antonio adopten medidas preventivas sanitarias en el contexto de pandemia de Covid-19, implementando las disposiciones establecidas por las autoridades competentes.

El presente documento es aplicable a todos los hoteles que presten servicios turísticos en las localidades de San Antonio Oeste, San Antonio Este y Las Grutas, pertenecientes al municipio (según la tipología y la categorización establecida por el marco legal y reglamentario provincial), a los efectos de implementar medidas de salud pública, controlar y evitar la propagación del virus,

acompañar las medidas sociales que las autoridades recomienden o establezcan y garantizar la continuidad de la actividad turística.

2. Referencias normativas

Son referencias del presente documento:

- Ministerio de Salud de la Nación (2020) para la elaboración de protocolos sanitarios.
- Ministerio de Turismo y Deporte de la Nación. (2020). Protocolos Covid-19 para diferentes rubros de la actividad turística.
- Protocolos reglamentariamente establecidos por la Municipalidad de San Antonio para la apertura de las diferentes actividades económicas.
- Resolución 3016/20 MS y su anexo
- Resolución 05/2020, SRT, La Superintendencia de Riesgos del Trabajo deja recomendaciones para las actividades en la pandemia del COVID19
- DTP IRAM 3820:2020

3. Términos y definiciones

La terminología a considerarse en el presente documento es la adoptada en la normativa legal y reglamentaria aplicable y vigente al momento de su implementación.

4. Requisitos para los procesos

4.1 Requisitos generales

La organización debe establecer un sistema de señalización y cartelería en todo el establecimiento que exponga las siguientes consideraciones:

- En la totalidad de los procesos y actividades de la organización, las personas deben mantener dos metros de distancia respecto a otras personas. En caso de que no pueda mantenerse distancia de seguridad (2 metros ideal, mínimo 1,5 metros) entre puestos de trabajo, considerar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio) de fácil limpieza.
- Las personas deben lavarse las manos con agua y jabón en forma frecuente, cuando esto no es posible, y si las manos están visiblemente limpias, se puede utilizar alcohol en gel o solución de alcohol al 70 % para higienizarse las manos como complemento del lavado.
- Las personas deben evitar llevarse las manos a la cara.
- Las personas que tosen o estornudan deben hacerlo sobre el pliegue del codo o utilizando pañuelos descartables.
- Las personas deben evitar automedicación.
- Ante la aparición de una persona con síntomas, si la aparición de síntomas se da en el ámbito particular, las personas deben llamar al 911 y seguir las instrucciones que reciban.
Si la aparición de síntomas se da en el ámbito laboral (empleados del hotel, proveedores), en clientes estando alojados en el establecimiento hotelero o siendo visitantes, la persona debe ser aislada en una sala con puerta y ventilación natural, debe higienizarse las manos, permanecer con el barbijo puesto y no tocar personas o cosas. Un responsable de la organización debe llamar al servicio de salud que tengan contratado o en su defecto al 911 y seguir sus instrucciones.
Una vez desocupada la sala, aplicar el procedimiento de limpieza y desinfección correspondiente
- El uso de barbijo es obligatorio para todas las personas en las áreas comunes del hotel, incluyendo clientes, proveedores, empleados y propietarios.
- Las personas deben evitar el contacto físico al saludar.
- No debe compartirse el mate, la vajilla ni otros utensilios.

- Deben evitarse reuniones en los espacios de trabajo. En el caso que no se puedan evitar, estas deben hacerse garantizando la distancia social mínima obligatoria, con barbijos, y preferentemente en espacios aire libre
- Informar a los clientes y al personal las medidas preventivas que el hotel toma para preservar su seguridad y salud. Deben mantenerse registros.

Asimismo, deben señalizarse los espacios destinados a la atención al cliente, asegurando que se mantenga la distancia interpersonal y la densidad de ocupación mínima establecida en todo momento.

4.2 Capacitación

La organización debe mantener registros que demuestren que todas las personas de la organización han sido capacitadas para minimizar los riesgos de transmisión de Covid-19.

La organización debe asegurar la capacitación de personas subcontratadas o proveedoras involucradas en la prestación de servicios en el hotel.

4.3 Infraestructura e instalaciones

La organización debe:

- 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 un distanciamiento lineal de 1,5m. La prioridad es cumplir el distanciamiento lineal de 2 m entre personas, para ello se debe 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.
- 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
- Utilizar cintas o líneas demarcatorias que delimiten los espacios de espera para asegurar el cumplimiento de los límites de densidad de ocupación y de distancia mínima en la atención al público.

- Evidenciar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio) para el mantenimiento de la distancia mínima de seguridad entre puestos de trabajo y/o entre el personal y los clientes.
- La organización debe contar con lugares adecuados para lavado de manos con agua y jabón (dispensador de jabón líquido/espuma, toallas descartables o secadores de manos).
- La organización debe mantener disponibles soluciones a base de alcohol al 70% o alcohol en gel para todas las personas.
- En la medida de lo posible definir espacios de entrada y salida de los pasajeros por separado

4.3.1 Espacios comunes

El establecimiento debe:

- Disponer el mobiliario de los distintos espacios comunes del establecimiento, respetando las distancias de seguridad recomendadas. En caso de que no pueda mantenerse distancia de seguridad (2 metros ideal, mínimo 1,5 metros) entre puestos de trabajo, considerar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio) de fácil limpieza.
- En desayunadores, salones comedores y/o de usos múltiples la disposición de las mesas y sillas deberá garantizar la distancia de seguridad entre personas según normativa vigente al momento de la implementación.
- La densidad de ocupación planteada, está relacionada a un distanciamiento lineal de 1,5m. La prioridad es cumplir el distanciamiento lineal de 2 m entre personas
- Los ascensores deben limitar su capacidad según la cantidad de personas por metro cuadrado tal como disponen las medidas sobre distancia de seguridad, con excepción de que se trate de personas que comparten una habitación o de grupos familiares.
- Se debe ofrecer alcohol al 70% en todos los espacios comunes y garantizar la provisión de agua y jabón en sanitarios ubicados en espacios públicos, asegurando su reposición, así como toallas descartables o secadores automáticos de manos.

4.3.2 Residuos

El establecimiento debe:

- Proveer de bolsas, cestos y/o recipientes de acumulación para el descarte de EPP y, en caso de utilizarse, de la ropa de trabajo descartable.
- Identificar y señalar lugares destinados a la disposición de residuos.
- Mantener la limpieza y desinfección de los depósitos de residuos.
- Cada vez que se realice el retiro de los residuos, utilizar guantes (descartables preferiblemente) y protección respiratoria (mascara facial).

4.4 Higiene de manos

Las personas que realizan actividades en la organización deben cumplir con las siguientes pautas de higiene de manos:

- Lavado de manos o higienización con alcohol en gel o solución al 70% en los siguientes momentos:
 - 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.
 - Después de manipular dinero, llaves, animales, etc.
 - Después de ir al baño.
 - Después del limpiado de nariz.

La organización debe asegurar la disponibilidad permanente de elementos adecuados para la higiene personal.

4.5 Detección de casos sospechosos

La organización debe desarrollar actividades de identificación de potenciales casos mediante la medición de temperatura corporal y la realización de cuestionarios para la detección de posibles síntomas previo al ingreso del hotel.

La medición de temperatura al ingreso a la institución debe realizarse empleando termómetros infrarrojos que no impliquen contacto físico directo. Se deben dejar registros de la medición de la temperatura mediante una planilla diaria que indique las personas que entraron al hotel y el resultado de la medición de la temperatura. A los huéspedes que ya están alojados en el establecimiento se les debe tomar la temperatura al menos una vez por día.

No debe permitirse el ingreso a los 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, cuando no fuese un huésped. Si quien tiene temperatura es un huésped, se debe seguir el protocolo de identificación de un caso sospechoso.

Se deben establecer medidas a adoptar en el establecimiento para aislar a una persona que manifieste síntomas de COVID-19 para lo cual se debe 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 por las autoridades de salud del municipio.

En caso de detectar caso sospechoso, la organización debe:

Si la aparición de síntomas se da en el ámbito laboral (empleados del hotel, proveedores), en clientes estando alojados en el establecimiento hotelero o siendo visitantes, la persona debe ser aislada en una sala con puerta y ventilación natural, debe higienizarse las manos, permanecer con el barbijo puesto y no tocar personas o cosas. Un responsable de la organización debe llamar al servicio de salud que tengan contratado o en su defecto al 911 y seguir sus instrucciones.

Una vez desocupada la sala, aplicar el procedimiento de limpieza y desinfección correspondiente.

En caso de que el caso sospechoso tenga efectivamente COVID 19:

- Identificar quienes tuvieron contacto estrecho en el hotel con la persona involucrada, para que estos también sean aislados y testeados.
- Facilitar la documentación y registros necesarios a las autoridades sanitarias para la identificación de contactos estrechos.
- En el caso que algunos de los clientes del hotel efectivamente estén contagiado de COVID 19, se debe dar tratamiento de residuos patogénicos a los residuos de su habitación. F
- Las autoridades sanitarias, definen donde y por cuanto tiempo, los casos confirmados y los respectivos contactos estrechos, realizan el aislamiento correspondiente
- Si se trata de un cliente, una vez desocupada la habitación dejar la misma 72 horas en cuarentena. Cumplidas las 72 horas, proceder a la limpieza y desinfección habitual. El objetivo de esta cuarentena es evitar riesgos

para el personal de limpieza (que no está capacitado en limpieza hospitalaria), esto es viable sabiendo que habrá un % de habitaciones desocupadas. De no poder cumplir esta recomendación, es necesario capacitar al personal en la tarea, proveer los elementos de protección personal correspondientes y capacitarlos en su correcto uso.

- Para la limpieza y desinfección de habitaciones de pacientes con COVID 19, remitirse al punto 5.1.1.

Nota 1: 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 10 minutos con un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas. (ej. convivientes, visitas, compañeros de trabajo)

Nota 2: La definición de contacto estrecho y caso sospechoso será actualizada según disposición vigentes por las autoridades sanitarias al momento de detectarse la situación sospechosa.

Nota 3: Las autoridades sanitarias locales serán quienes determinen dónde y por cuánto tiempo los contactos estrechos deben estar aislados.

4.6 Responsable sanitario

La organización debe designar a una persona para cada uno de los turnos de trabajo, que independientemente de sus funciones operativas, tenga la responsabilidad de asegurar que el establecimiento cumple con todas las medidas indicadas en el presente protocolo.

5. Requisitos aplicables a los procesos

5.1 Desinfección y limpieza

La organización debe mantener una metodología de desinfección y limpieza que incluya:

- Las habitaciones.
- Las áreas de uso común.
- Las áreas de servicios del hotel, incluyendo las subcontratadas o tercerizadas.
- Los objetos y equipos.
- Las áreas exclusivas del personal.
- Otros sitios donde se realicen actividades o se presten servicios.

El procedimiento debe incluir referencias a los siguientes aspectos:

- La utilización de guantes de limpieza habitual.
- El lavado de manos con agua y jabón luego de terminar la limpieza.
- La higienización de los guantes utilizados.
- Prevenir salpicaduras de líquidos en el rostro de las personas.
- Evitar el uso de las formulaciones en aerosol, debido a que si el mismo se aplica en forma directa sobre una superficie puede no tener acceso a las zonas más contaminadas. En caso de usar aerosol, debe hacerse aplicando el mismo sobre papel descartable, haciendo la limpieza y el arrastre; luego tirar el papel.
- La limpieza de las superficies y pisos siguiendo la siguiente secuencia de actividades:
 - El lavado con una solución de agua y detergente.
 - El enjuague con agua limpia.
 - La desinfección con una solución de 10 ml (2 cucharadas soperas) de lavandina (con concentración de 55 gr/litro), en 1 litro de agua. De utilizar una lavandina comercial con concentración de 25 g/l, colocar el doble volumen de lavandina para lograr una correcta desinfección. La solución debe prepararse el mismo día que será utilizada para que no pierda poder desinfectante.
- En el caso de superficies que no sean aptas para la limpieza con soluciones de agua con detergentes o lavandina, debe utilizarse solución alcohólica al 70%.

- Los ascensores deben mantenerse limpios y desinfectarse cada 30 minutos en la franja horaria de mayor uso.

La frecuencia mínima para ventilación de ambientes: una vez cada 4 horas durante 15 minutos

Asimismo, debe determinarse el período en que se realiza la desinfección de superficies de uso intensivo de manos como: mostradores, barandas, picaportes, puertas, otras.

A su vez se debe 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).

El procedimiento debe incluir los siguientes aspectos:

- La frecuencia en la limpieza y desinfección de piso, en las áreas de ingreso al establecimiento, estas deben ser al menos tres veces por día
- La frecuencia de limpieza y desinfección en las áreas de atención al público debe ser al menos tres veces al día, de acuerdo a los horarios de ingreso/egreso/actividades que se realicen.
- La frecuencia de limpieza y desinfección en el desayunador, que debe incluir manijas de las puertas, las placas de empuje, las barandas, escritorios, mesas, sillas, butacas, cubiertos, utensilios y la cristalería.
- La ventilación natural de los espacios comunes, en caso de que sea posible, por lo que se debe restringir al máximo el uso de aquellos espacios que no se puedan ventilar de manera natural.
- Cuando esté estipulado el uso de uniforme, éste se deberá lavar cada vez que se use y preferentemente dentro del ámbito laboral, con una frecuencia mínimamente diaria, a temperatura mayor a 60°C.
- La determinación de 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.
- Se debe contar con stock suficiente de todos los insumos necesarios para llevar adelante la limpieza y desinfección.

5.1.1 Habitaciones y blancos

El establecimiento debe:

- Ventilar las habitaciones el mayor tiempo posible durante su limpieza y desinfección. Una vez que el cliente haya realizado la salida del establecimiento, dejar liberada la habitación por el tiempo necesario para asegurar su correcta ventilación, limpieza profunda y desinfección.
- Cuando el huésped abandone la habitación definitivamente, quitar todos los elementos de aseo y desecharlos: rollos de papel higiénico, bolsas de residuos, entre otros.
- Almacenar las sábanas y toallas limpias en un armario cerrado. Manipular, procesar y transportar por separado la ropa usada.
- Clasificar la ropa sucia fuera de las habitaciones.
- No sacudir la ropa para lavar.
- La ropa de cama y de aseo personal se debe lavar 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.
- Se deben lavar las mantas de lana y cubrecamas en agua tibia y luego secar al aire o en secadoras a temperatura fría o limpiar en seco. Estas deben cambiarse cada vez que se libere una habitación para que la vuelva a ocupar otro huésped.
- Las colchas se deben lavar con agua caliente y detergente, luego enjuagar y secar preferiblemente en una secadora o limpiar en seco.
- Utilizar guantes para la manipulación de la ropa de cama y de aseo personal.
- Desinfectar superficies de contacto como picaportes, interruptores, teléfonos, control de televisión o del aire acondicionado y mesas
- Usar productos de limpieza de un sólo paso y amonio cuaternario en espuma para equipos electrónicos.
- Disponer en los carros de limpieza de gel o solución desinfectante para manos, guantes descartables y bolsas de basura.
- No ingresar carros de limpieza en la habitación.
- Se debe contar con fundas para colchones y almohadas, las mismas pueden ser las habituales, siempre y cuando cubra la totalidad de las superficies de estos.
- En el caso de la ropa blanca, la misma debe ser cambiada cuando se recambia la habitación

Los objetos perdidos encontrados en habitaciones utilizadas por huéspedes deben guardarse en bolsa plástica sellada y desinfectada herméticamente hasta su devolución final al huésped. Si se trata de un huésped que contrajo el Covid

19, estos deberán tratarse como residuos patogénicos, coordinando su retiro con la Unidad Regional de Epidemiología y Salud Ambiental.

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 para estos casos y lavarse o desinfectarse las manos cuando haya salido. No se debe entrar el carro de limpieza en la habitación.

El procedimiento de limpieza y desinfección de la habitación en cuestión deberá seguir las indicaciones de la Unidad Regional de Epidemiología y Salud Ambiental.

La limpieza de la habitación de un caso confirmado, una vez desocupada la habitación dejar la misma 72 horas en cuarentena. Cumplidas las 72 horas, proceder a la limpieza y desinfección habitual. El objetivo de esta cuarentena es evitar riesgos para el personal de limpieza (que no está capacitado en limpieza hospitalaria), esto es viable sabiendo que habrá un % de habitaciones desocupadas. De no poder cumplir esta recomendación, es necesario capacitar al personal en la tarea, proveer los elementos de protección personal correspondientes y capacitarlos en su correcto uso.

5.2 Higiene respiratoria

La organización debe:

- Disponer de cestos para el desecho de los pañuelos usados que no requieran de manipulación para su uso: boca ancha, sin una tapa que obligue al contacto.
- Disponer dispensadores con soluciones desinfectantes para una adecuada higiene de manos.
- Mantener disponibles soluciones de alcohol al 70 %.
- Colocar material gráfico que demuestre cómo debe realizarse la higiene de manos en todos los sitios del establecimiento, incluyendo áreas públicas, sitios de trabajo, habitaciones y sectores de servicios.

5.3 Atención al cliente

La organización debe mantener una metodología para asegurar que los procesos de atención al cliente se realizan cumpliendo con las medidas de distanciamiento social y de salud pública vigentes. La misma debe incluir:

- La organización del personal en grupos de trabajo o equipos para facilitar la interacción reducida entre personas, de manera de cumplir con el distanciamiento establecido.
- 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.
- Se debe establecer un mecanismo de sanitización para cuando ingresen personas al establecimiento
- Adecuar las actividades del hotel asegurando la distancia interpersonal mínima establecida durante toda la jornada de trabajo.
- Cuando corresponda y de ser posible, asignar turnos a usuarios, usuarias, clientes y proveedores en forma electrónica.
- Asegurar la implementación y disponibilidad de medios digitales de pagos.
- Cumplir las pautas de higiene y seguridad, así como el distanciamiento establecidos durante la prestación del servicio.

5.4 Contratación de servicios

La organización debe mantener una metodología de contratación de servicios, que contemple:

- Adelantar por mail u otro medio electrónico la ficha de registro, junto con un cuestionario sobre Covid-19.
- Previo a su ingreso, el pasajero debe completar una declaración jurada en donde conste que no se encuentra dentro de las causales previstas para la cuarentena.
- La prohibición de ingreso a aquellas personas que no suscriban la declaración jurada, o que lo hayan informado en forma positiva, o que manifiestamente presenten síntomas de la enfermedad.
- La comunicación a los clientes de que todo ingreso y permanencia en áreas comunes del hotel debe realizarse obligatoriamente con barbijo.
- La instalación de mecanismos de comunicación a clientes durante toda la prestación de servicio y uso de las habitaciones.

- La comunicación de las medidas adoptadas en relación a COVID-19, la misma puede ser tanto en formato físico como digital.
- La exhibición de la información oficial de prevención y de los números de teléfono que la Nación, la Provincia y el Municipio determinaron para la atención de la problemática del coronavirus.
- La disponibilidad de alcohol al 70% y toallas de papel en el momento de ingreso de los turistas.

5.5 check in y check out

La organización debe mantener una metodología de check in y check out, que contemple:

- Cumplir durante los procesos de check in y check out las pautas de higiene y seguridad, así como el distanciamiento establecido.
- Habilitar, de ser posible, el pre-check-in virtual, previo a la llegada para que el proceso sea más rápido.
- De no haber recibido por mail el cuestionario sobre Covid-19, consultar a los y las huéspedes en el momento del check-in, si presentan síntomas compatibles con casos sospechosos de Covid-19, conforme criterios del Ministerio de Salud de la Nación.
- Incorporar 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.
- Señalizar los espacios destinados a la espera de turnos de atención, manteniendo en todo momento una distancia interpersonal mínima de 1,5 metros e idealmente al menos 2 metros, 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.
- Informar a las y los clientes las medidas adoptadas por el establecimiento y los recaudos a tener en cuenta con relación al COVID-19, se puede brindar en formato digital.
- Exhibir información oficial de prevención y números de teléfono que el Ministerio de Salud de la Nación y las autoridades del Municipio hayan determinado para la atención de la problemática del coronavirus.
- 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.

- Disponer alcohol al 70% en el espacio de uso común para los clientes, como en el que corresponde al personal del establecimiento.
- 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.
- Asegurar la entrega de llaves, tarjetas magnéticas y controles remotos previamente desinfectados, debiéndose registrar esta actividad.
- 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.
- 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.
- En el caso que la habitación que se ocupe la haya desocupado un huésped el mismo día, el ingreso deberá ser a partir de las 18hs.
- En el caso de grupos de contingentes, el coordinador del grupo debe ser el responsable de realizar el check in para todo el contingente, para de esta manera evitar que estos esperen en los espacios comunes mientras se les asignan las habitaciones

5.6 Desayuno

La organización debe mantener una metodología para prestar el servicio de desayuno que contemple:

- La ampliación del horario de desayuno para propiciar un mejor orden de horarios para el staff de servicio y cocina, así como el cumplimiento del distanciamiento social.
- La reserva previa de horario, para planificar la cantidad de personas desde el día anterior, estableciéndose un tiempo del consumo del servicio para cada turno y el cumplimiento del distanciamiento social.
- Evitar la colocación de manteles. En su lugar utilizar individuales y quitarlos luego de cada 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.
- Las servilletas del servicio deben ser de papel.

- La disponibilidad de alcohol en gel o solución de alcohol 70% en los espacios comunes del desayunador
- Los huéspedes deben usar barbijo en el tránsito de los espacios comunes hacia y en el lugar en donde se provea el desayuno, así como al interactuar con personas ajenas a su grupo o pareja de viaje.

La organización debe disponer las mesas para el desayuno garantizando la distancia social mínima obligatoria.

Evitar el servicio de desayuno tipo buffet. En el caso de realizarse, debe establecerse una metodología para evitar la aglomeración de personas en el área de alimentos y la manipulación de alimentos dispuestos en el servicio por parte de los huéspedes. Además, debe contar con la presencia del personal del establecimiento para el servicio, utilizando elementos de protección.

Se recomienda promover el servicio de desayuno en las habitaciones.

5.7 Recepción de proveedores

La organización debe mantener una metodología para la recepción de proveedores que incluya

- La definición y acuerdo con los proveedores de un cronograma de entrega que evite la aglomeración de personas y la recepción de mercadería. En el caso que esto no sea posible, el proveedor que llegue mientras se está atendiendo a otro deberá esperar fuera del establecimiento.
- Evitar el contacto con los transportistas. Mantener una distancia mínima de 2 metros.
- El personal del establecimiento deberá utilizar barbijos en todo momento para la recepción de la mercadería, así como los proveedores. Al finalizar la tarea, deben lavarse las manos.
- Los proveedores que presten servicios tercerizados (fumigación, mantenimiento) deben utilizar EPP según legislación vigente y cumplir con los requisitos establecidos por el hotel para el ingreso y permanencia en el establecimiento.

5.8 Mantenimiento

La organización debe mantener una metodología para el mantenimiento que incluya

- Efectuar las tareas de mantenimiento en instalaciones y equipos.
- Revisar diariamente el funcionamiento e higiene de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel descartable, secadores de manos entre

otros, procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías.

- En los casos que sea posible, realizar la ventilación natural de los espacios comunes
- Revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.

5.9 Servicios de alimentos

El establecimiento debe cumplir el protocolo vigente aprobado por el municipio para el sector gastronómico.

5.10. Servicios adicionales

El hotel debe determinar la capacidad máxima de los espacios recreativos de juegos y piscina, mediante el control de acceso a los mismos y el cumplimiento de la capacidad máxima. La misma debe responder a un porcentaje del total de la capacidad máxima que garantice la distancia social mínima requerida.

En caso de piscinas, el hotel debe realizar una monitorización correcta de las concentraciones de cloro libre presentes en todo momento en el agua de baño 13 / 17 para garantizar la capacidad antimicrobiana necesaria para evitar la contaminación. En la mayoría de las piscinas se regula el pH del agua entre 7.1 o 7.6, lo que asegura una correcta capacidad antimicrobiana del cloro que se tiene que mantener entre 1- 3 mg/L.

Las piscinas: deben estar habilitadas por el Ministerio de Salud según Res. 1956/18. El protocolo para apertura de natatorios en pandemia está aprobado por Res. 5527/20

En el caso de que el hotel preste servicios de gastronomía, spa o gimnasio, estos deben cumplir los protocolos reglamentarios emitidos por el municipio para estas actividades

La sala de juego se puede habilitar el espacio físico con todas las recomendaciones ya mencionadas en cuanto al distanciamiento, recomendaciones de higiene respiratoria y procedimientos de limpieza y desinfección. No habilitar el préstamo de juegos de mesa u otros elementos que no se puedan desinfectar antes y después de su uso. El uso de la sala debe ser supervisado por personal del establecimiento



ANEXO 1: Metodología para la evaluación de la conformidad de los protocolos para el rubro de alojamientos

Para la evaluación de la conformidad del cumplimiento del presente protocolo se le solicitará a la organización los registros que evidencien que se realizaron las actividades que señala el presente protocolo, se entrevistará al personal para asegurarse que este conoce y aplica el protocolo y se realizará una inspección visual de los requisitos de infraestructura establecidos en el presente protocolo. Por otra parte, se debe exponer un número para reclamos por incumplimiento del protocolo sanitario en forma visible al público.



ANEXO 2: Registros requeridos

- Listas de verificación firmadas de limpieza y desinfección de cada uno de los sectores del hotel
- Listas de verificación firmadas de limpieza y desinfección de lugares de uso de mano frecuentes
- Designación del responsable sanitario para cada uno de los turnos.
- Planilla de Información a los clientes y al personal las medidas preventivas que el hotel toma para preservar su seguridad y salud, incluyendo las áreas de uso público y las internas de trabajo del personal visible al personal y turistas.
- Registro de capacitación al personal y de personas subcontratadas o proveedoras involucradas en la prestación de servicios en el hotel.
- Registro de casos sospechosos.
- Registro diario de toma de temperatura a los huéspedes.
- Listado de reserva de espacio comunes o de turnos, incluido el desayunador
- Declaración jurada en donde conste que cada cliente no se encuentra dentro de
- Registro de objetos olvidados por los clientes.
- Registro de desinfección de objetos de uso intensivo (llaves de la habitación o tarjetas magnéticas, controles remotos, etc.).

ANEXO 3: Recomendaciones

Se recomienda la remoción de alfombras de todos los espacios. En caso de que no pueda hacerse, el establecimiento debe disponer las medidas para una correcta higienización y desinfección de las mismas según la frecuencia y requisitos expresados en el presente protocolo.

En la medida de lo posible debe evitarse el uso de aires acondicionados, ventiladores y turbos en espacios de uso común, dado que facilitan la transmisión de partículas y por ende posibles contagios. Siempre priorizar la ventilación natural de los espacios.

