

# GUÍA DE RECOMENDACIONES Y PROTOCOLOS PARA ALOJAMIENTOS TURISTICOS EN CONTEXTO COVID-19 EN LA RIOJA - ARGENTINA

## ÍNDICE

### **I. PANDEMIA COVID-19**

Introducción  
Objetivo  
Descripción de la Guía  
Destinatarios  
Beneficios

### **II. RECOMENDACIONES Y PROTOCOLOS**

1. Generalidades
2. Medidas para la detección y Manejo de Caso
3. Personal del Alojamiento
4. Dirección / Gerencia
5. Atención al Cliente
6. Espacios Comunes
7. Gestión de Recursos Materiales
8. Alimentos y Bebidas
9. Tareas de Limpieza y Desinfección
10. Servicio Técnico y de Mantenimiento
11. Gestión de Residuos
12. Asistencia y Consultas Médicas
13. Aislamiento Preventivo Obligatorio en Alojamiento Turístico
14. Recomendaciones al Viajero



## I. PANDEMIA COVID-19

El 31 de diciembre de 2019, la Organización Mundial de la Salud fue informada de casos de un nuevo coronavirus, SARS-CoV-2, en la ciudad de Wuhan. Provincia de Hubei, China.

Señala la OMS, que los síntomas más comunes de la COVID-19 son fiebre, tos seca y cansancio. Afirma, además que algunos pacientes pueden presentar dolores, congestión nasal, dolor de garganta o diarrea. Estos síntomas suelen ser leves y aparecen de forma gradual. Algunas personas se infectan, pero solo presentan síntomas muy leves. La mayoría de las personas (alrededor del 80%) se recuperan de la enfermedad sin necesidad de tratamiento hospitalario. Alrededor de 1 de cada 5 personas que contraen la COVID-19 desarrolla una enfermedad grave y tiene dificultad para respirar. Las personas de todas las edades que tengan fiebre, tos y dificultad para respirar deben buscar atención médica.

### Formas de Trasmisión

Una persona puede contraer la COVID-19 por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad se propaga principalmente de persona a persona a través de las gotículas que salen despedidas de la nariz o la boca de una persona infectada al toser, estornudar o hablar. Estas gotículas son relativamente pesadas, no llegan muy lejos y caen rápidamente al suelo. Una persona puede contraer la COVID-19 si inhala las gotículas procedentes de una persona infectada por el virus. Por eso es importante mantenerse al menos a un metro y medio de distancia de los demás. Estas gotículas pueden caer sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, como mesas, picaportes y barandas, de modo que otras personas pueden infectarse si tocan esos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca. Por ello es importante lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón o con un desinfectante a base de alcohol.

El distanciamiento social es una de las formas más efectivas para reducir la propagación de la enfermedad. El DNU 297/2020 establece el aislamiento social, preventivo y obligatorio, para todas las personas que se encuentren en el país.



## INTRODUCCIÓN

Debido a la situación de emergencia sanitaria por la pandemia mundial COVID-19, lo cual nos ha llevado a los argentinos al aislamiento social obligatorio desde el 20 de Marzo de 2020, ocasionando el cierre de numerosas entidades comerciales, hoteles, restaurantes, fábricas, etc., Y previendo las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) respecto a que, una vez culminado el aislamiento social obligatorio, se deberían retomar las actividades en forma paulatina, metódica, ordenada y bajo estrictas normas de prevención de contagio.

Y teniendo en cuenta que, el artículo 1° del Decreto de Necesidad y Urgencia N° 260/20 del poder ejecutivo nacional, amplió la emergencia pública en materia sanitaria establecida por la Ley N° 27.541, en virtud de la pandemia declarada por la OMS en relación con el coronavirus COVID-19, por el plazo de UN (1) año a partir de su entrada en vigencia.

Que, en el contexto de emergencia sanitaria planteado, será imprescindible contar con la colaboración de quienes integran la cadena de valor del turismo para limitar el número de casos y frenar la propagación del virus.

La Secretaria de Turismo de La Rioja dispone de la elaboración de una serie de recomendaciones e instructivos para tomar acción, en el momento indicado por las autoridades provinciales y nacionales, para la apertura de Alojamientos Turísticos. Previendo que el mismo se dé bajo las normas de seguridad y prevención pertinentes para evitar la propagación y el contagio del Covid-19, y así salvaguardar la salud de la población y especialmente del personal afectado al sector.

## OBJETIVO

- Dar respuesta a las necesidades del sector afectado por las medidas que restringen su actividad
- Implementar medidas para garantizar la salud de las personas.
- Controlar y evitar la propagación del virus.
- Acompañar las medidas sociales que las autoridades recomienden o establezcan.
- Garantizar la continuidad de la actividad turística.



## DESCRIPCIÓN DE LA GUÍA

Esta guía de recomendaciones y protocolos surge del trabajo conjunto del Ministerio de Turismo y Deporte de la Nación, Secretaría de Turismo de La Rioja, Cámaras, Asociaciones y Sindicatos del sector turístico y el aporte de los Gobiernos Municipales.

Pretende ser una herramienta de ayuda para que las empresas de alojamiento del sector turístico preparen sus acciones frente a la situación producida por el COVID-19 para cuando se reactive la actividad y minimizar el riesgo de contagio del virus y así proteger la salud y garantizar la seguridad del personal afectado al sector de alojamientos turísticos.

Se trata de un documento “abierto” al que se irán incorporando nuevas informaciones, recomendaciones o instrucciones, en función de la evolución y/o eventual expansión del virus.

Este documento ha sido diseñado teniendo en cuenta diferentes instrucciones y recomendaciones elaboradas por la Organización Mundial de la Salud, Organización Mundial del Turismo, la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, (FAO), la EFSA (Autoridad Sanitaria Europea de Seguridad Alimentaria), Ministerio de Salud de Argentina y Ministerio de Salud Pública de la Provincia de La Rioja.

## DESTINATARIOS

Las presentes recomendaciones están destinadas a organizaciones que prestan servicios turísticos en el rubro de alojamiento enmarcadas dentro del territorio provincial, independientemente de sus características, ámbito de localización, tipo y servicios ofrecidos.

Los establecimientos de alojamiento turísticos son lugares donde los huéspedes se alojan temporalmente, en estrecha convivencia y con un alto grado de interacción entre los trabajadores y los clientes, por lo que el riesgo de contagio es considerable.

Ante esta situación, los establecimientos deben tener una actitud proactiva, con el fin de garantizar un ámbito sano y cómodo, tanto para sus empleados como para los pasajeros. Esto colabora a una sensación de seguridad sanitaria que invita a disfrutar de los servicios teniendo las precauciones que se establezcan en el protocolo.

## BENEFICIOS

- Mejoras en la calidad de los procesos de higiene y prevención sanitaria
- Servicios adaptados a las nuevas demandas globales.
- Personal capacitado especializado.



## II. RECOMENDACIONES Y PROTOCOLOS

*Cabe señalar que las presentes recomendaciones generales son tomadas de parámetros y protocolos emanados de organizaciones internacionales y no reemplazan ni anulan Ninguna norma legal vigente.*

### 1. GENERALIDADES

#### 1.1 Medidas de Prevención y Protección básicas para los turistas y trabajadores del Sector Turístico

Existen recomendaciones básicas de público conocimiento, que cada miembro del personal debe cumplir estrictamente. Son medidas de protección básicas contra COVID-19 recomendadas por la OMS tales como:

1. Lavado frecuente de las manos (agua y jabón o soluciones alcohólicas). El lavado recomendado de manos es durante 40-60 segundos.
2. Evitar el contacto estrecho y mantener una distancia social de 1,5 metros.
3. Al estornudar o toser, cubrirse la boca y la nariz con pañuelos desechables y eliminarlos inmediatamente en un basurero cerrado. Otra medida es usar el antebrazo. Lavarse las manos inmediatamente
4. No tocarse los ojos, la nariz y la boca (incluso al llevar puestos guantes), ya que las manos facilitan su transmisión.
5. Mantener ventilados los ambientes.

#### 1.2 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.

#### 1.3 Distanciamiento Social

- a) Las medidas establecidas por el Ministerio de Salud de la Nación determinan una distancia mínima entre personas de 1,5 metros. Esta medida aplica tanto para los trabajadores como para el público que asista al establecimiento (clientes, proveedores, etcétera).
- b) Evitar el contacto físico al saludar con besos, abrazos y 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 mantener el distanciamiento social se debe limitar la densidad de ocupación de espacios

g) 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.

#### 1.4 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.
- Después de manipular dinero, llaves, animales, etc.
- Después de ir al baño o de cambiar pañales.
- Después 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). 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 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.

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

#### 1.5 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.



- 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.

## 1.6 Desinfección de superficies y ventilación de ambientes

- a) Realizar limpieza de las superficies con agua y detergente antes de la desinfección.
- b) 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).
- c) Las soluciones de lavandina deben utilizarse dentro de las 24 horas de preparadas para asegurar su eficacia.
- d) 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.
- e) No se recomienda rociar o frotar la ropa, el calzado, bolsos, carteras u otras pertenencias con alcohol, lavandina u otras soluciones desinfectantes.
- f) 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.

## 2. MEDIDAS PARA LA DETECCIÓN Y MANEJO DE CASO

- o Desarrollar actividades de identificación de potenciales casos mediante la medición de temperatura corporal, fomentando el auto reporte y la realización de cuestionarios sencillos para la detección de posibles síntomas previo al ingreso al lugar de trabajo.
- o Si se instaura la medición de temperatura al ingreso a la institución, esta debe realizarse empleando termómetros infrarrojos que no impliquen contacto físico directo. La persona encargada de la medición de temperatura debe contar con equipo de protección personal apropiado.
- o No permitir el ingreso al establecimiento a personas con temperatura igual o mayor a 37,5°C o que presenten los síntomas propios del COVID-19.
- o Evitar la estigmatización y la discriminación de personas sintomáticas o afectadas por COVID-19 y sus contactos estrechos.
- o Establecer medidas a adoptar en el 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.
- o Ante la identificación de una persona con síntomas respiratorios o fiebre, contactar inmediatamente al Sistema de Emergencias de salud local para su evaluación y eventual traslado



a una institución de salud. Debe notificarse toda sospecha de COVID-19 a la autoridad sanitaria local.

Se considera contacto estrecho a:

1. 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.
2. 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)

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.

### **3. PERSONAL DEL ALOJAMIENTO**

#### **3.1 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 puntuales. El nivel de protección dependerá de la actividad a realizar.

#### **3.2 Capacitación**

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

#### **3.3 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 y después de los desplazamientos a realizar.
- ✓ Desplazarse provisto de un kit de higiene personal (jabón de tocador, alcohol en gel, pañuelos descartables, toallas para secarse las manos).
- ✓ Respetar las distancias recomendadas 1,5 metros. 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.

### 3.4 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.
- 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



### 3.5 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 manera tal de garantizar, durante toda la jornada de trabajo la distancia entre personas de 1,5 metros como mínimo aceptable.
- Garantizar la mínima convivencia simultánea de personas en un mismo espacio físico cerrado.
- Escalonar el horario de ingreso/egreso de trabajadores/as cuyas tareas deban realizarse en forma presencial para evitar aglomeraciones en los puntos de acceso a los establecimientos y reducir la ocupación del transporte público en horas pico.

### 3.6 Comité de crisis

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

## 4. DIRECCIÓN / GERENCIA

La Dirección del establecimiento tiene un papel importante que desempeñar frente a situaciones de riesgo de sus trabajadores y en especial aquellas que implican una amenaza para la salud, como lo es el COVID-19. En virtud de ello, se recomiendan algunas acciones de competencia de la Dirección:

1. Analizar los riesgos y peligros derivados de esta actividad laboral, a fin de ponderar y estimar los mismos, con relación a probabilidad de ocurrencia y severidad del daño y la consecuente elaboración de un plan de contingencia para el control y prevención del riesgo. El plan de acción debe estar adaptado a las particularidades del alojamiento, y ponerlo en práctica de acuerdo con las recomendaciones de las autoridades de salud local y nacional, con el objeto de lograr una gestión eficaz de la situación particular del COVID-19.
2. Asegurar la provisión de los recursos humanos y económicos para facilitar que toda acción pueda llevarse a cabo con eficacia y rapidez.
3. Evaluar con periodicidad las medidas tomadas, para verificar el cumplimiento, identificar y corregir los baches, y adaptar el plan a la experiencia práctica.
4. Capacitar a los empleados en reconocimiento de síntomas de la enfermedad y los procedimientos vigentes.
5. Dotar al personal del equipamiento de seguridad e higiene necesario para llevar a cabo la actividad.
6. Asegurar instalaciones adecuadas para el lavado de manos o el saneamiento (por ejemplo, jabones, geles / toallitas con alcohol) para permitir que todo el personal practique una buena higiene.



7. Disponer de un lugar para uso de los trabajadores (vestuario) donde deberán quitarse la ropa de calle y cambiarla por la ropa de trabajo al inicio y fin de la jornada laboral.
8. Establecer la distancia recomendada entre cada puesto de trabajo de 1,5 metros (distancia aceptable) o 2 metros (distancia ideal).
9. Evitar reuniones de trabajo presenciales en grupo, fomentar la utilización de TIC (videollamadas, videoconferencias, llamadas).
10. Tomar medidas necesarias para evitar aglomeraciones en espacios comunes, reduciendo el número de actividades multitudinarias. La empresa podría adoptar limitaciones o restricciones temporales en el uso de espacios comunes..
11. Exhibir información gráfica con precauciones y mejores prácticas en aquellos lugares de tránsito y donde sea necesario informar. Se sugiere la comunicación de medidas dentro del establecimiento de forma clara y fluida dirigida al personal y a los visitantes. Es preciso poder garantizar una comunicación accesible e inclusiva. A su vez la información pueda estar disponible en otro idioma.

La Dirección del establecimiento deberá definir:

- ✓ Política de comunicación, para su personal y los clientes, con información del COVID-19.
- ✓ Plan de seguridad interno y medido COVID- 19 (elaborado en conjunción con información actualizada sobre la página Web de la OMS). Tal como dispone el instructivo para el sector hotelero a partir del decreto 260/20, diariamente los trabajadores deberán presentar ante su empleador una declaración jurada de estado de salud como medida de control sanitario obligatorio. El mismo procedimiento deberá solicitarse a los trabajadores de empresas tercerizadas que concurren al Hotel.
- ✓ Detección de Zonas Calientes (lugares de alto tránsito donde se pueda posar el virus) como Mostrador de recepción, Baños / aseos de uso público, Zonas comunes, Botones, Pasamanos, Ascensores, etc.
- ✓ Detección de horarios pico de circulación en desayuno, check-in, check-out.
- ✓ Llevar un registro de acciones que se tomen indicando fecha, hora y responsable.
- ✓ Guardar partes de limpieza, mantenimiento, bajas laborales, etc.
- ✓ Planificación estratégica en torno al análisis pormenorizado de la situación particular de cada establecimiento y los recursos asignados para su abordaje.

## **5. ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **5.1 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, la cual podría ser entregada o enviada al momento de ingresar al establecimiento.



## 5.2 Check-in y check-out

- a. Cumplir durante los procesos de check-in y check-out las pautas de higiene y seguridad, así como el distanciamiento establecido en el capítulo 1 del presente protocolo.
- 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. Asignar turnos en forma electrónica (por teléfono/correo electrónico). Se recomienda llamado telefónico previo para constatar que el cliente no presente síntomas respiratorios y/o fiebre en el momento de la visita.
- d. 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.
- e. 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.
- f. Señalizar los espacios destinados a la espera de turnos de atención, manteniendo en todo momento una distancia interpersonal mínima de 1,5 metros
- g. Se pueden utilizar cintas o líneas demarcatorias que delimiten los espacios.
- h. Informar a los clientes las medidas adoptadas por el establecimiento y los recaudos a tener en cuenta en relación al COVID-19, se puede brindar en formato digital.
- i. 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.
- j. Cuando no sea posible mantener el distanciamiento establecido, el mostrador de recepción deberá contar con una barrera transparente de separación (acrílico, poliuretano, vidrio, etc.) que aisle al pasajero y al personal.
- k. Disponer alcohol en gel y toallas de papel tanto en el espacio del público como en el que corresponde al personal del establecimiento.
- l. Disponer de los números de teléfono de los centros de salud, emergencias, de médicos y hospitales privados para solicitar asistencia o información sanitaria ante cualquier persona que pueda estar enferma.
- m. Minimizar la utilización e intercambio de documentos u objetos.
- n. Proteger controles remotos a entregar al huésped con papel film o similar para facilitar su desinfección.
- o. 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.
- p. 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 huésped, cuando sea posible. Si tuviera que realizar una operación con dinero en efectivo, tener cuidado de no tocarse la cara y lavarse luego muy bien las manos con jabón o detergente. En caso de no disponer un espacio físico para el lavado de manos, tener a mano alcohol en gel u otra solución desinfectante para manos.
- q. En caso de utilizar tarjetas o llaves para la apertura de habitaciones destinar, en la recepción, un recipiente con desinfectante para su depósito o guarda al finalizar la estadía o tras cada uso.

## 6. ESPACIOS COMUNES

### 6.1 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 distancia mínima de seguridad 1,5 metros entre puestos de trabajo, considerar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio) de fácil limpieza. En desayunadores y salones comedores la disposición de las mesas debería ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra sea superior a 1,5 m.
- b. Indicar la capacidad máxima de personas en las áreas de uso común, según los metros cuadrados del espacio, que permitan cumplir con la distancia social reglamentaria
- 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

### 6.2 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 los huéspedes evitar circular innecesariamente por las áreas públicas.
- e. En principio se sugiere no permitir el ingreso a la piscina, spa y gimnasio, salvo que la autoridad sanitaria de su jurisdicción indique lo contrario. Esto podría variar según la fase de la pandemia.

## 7. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES

- Determinar la cantidad necesaria de insumos de higiene y elementos de protección personal y prever su disponibilidad para la correcta limpieza y desinfección en cada servicio.
- Asegurar la compra de productos de limpieza e higiene, en lo posible biodegradables, autorizados por ANMAT (Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica) para garantizar su calidad, eficiencia y seguridad.
- En caso de productos que requieran ser diluidos, asegurar la correcta dosificación, identificación e indicación de fecha de caducidad del producto.
- Asegurar la inalterabilidad y uso adecuado de productos que requieran ser reenvasados para mantener su efectividad.
- Garantizar el adecuado almacenamiento de los productos de higiene y desinfección y el acceso a los mismos para que conserven sus propiedades y puedan ser fácilmente identificados.



## 8. ALIMENTOS Y BEBIDAS

### 8.1 Desayuno

- a. Evitar la manipulación de alimentos, pinzas o cucharones por parte de los huéspedes en el servicio de desayuno, se recomienda que el 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, 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, permitirá planificar la cantidad de personas, desde el día anterior, estableciéndose un tiempo prudente del consumo del servicio para cada turno.
- e. Se sugiere ofrecer la modalidad Take Away.
- f. En caso que el desayuno no esté incluido en la tarifa y deba ser facturado, sugerir a los y las huéspedes el cargo a la habitación o tarjetas, para evitar manipular dinero.
- 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 manteles, cubrirlos con un protector de nylon cristal para facilitar su limpieza o cambiarlos tras la utilización de cada cliente.
- h. Las servilletas del servicio deben ser de papel sin excepción.
- i. Implementar una adecuada política de lavado de vajilla y evitar utilizar vasos, platos y cubiertos descartables ya que genera mucho residuo.
- j. Ofrecer a los huéspedes solución de alcohol 70%, agua 30% antes de ingresar al desayunador.
- k. Los huéspedes deberán arribar al desayunador con barbijo social y retirarse el mismo únicamente para consumir alimentos.

### 8.2 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 autoservicio de alimentos.
- d. Asegurar la desinfección de los utensilios utilizados entre comensal y comensal.
- e. Ofrecer platos a la carta, en porciones individuales.
- f. Cambiar frecuentemente las pinzas, cucharas y otros utensilios utilizados
- g. Presentar la carta en formato digital o plastificada para facilitar su desinfección.
- h. Ofrecer bebidas cerradas en botella o lata
- i. Evitar la colocación de manteles. 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.
- j. Sugerir a los huéspedes el cargo a la habitación para evitar manipular dinero o tarjetas.
- k. Procurar que el personal que no esté involucrado en la preparación de alimentos no ingrese a la cocina y a los almacenes de alimentos.

- I. 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.

### 8.3 Área de Cocina

- a. Organizar el personal en grupos de trabajo o equipos para facilitar la interacción reducida entre personas.
- b. Mantener distancia interpersonal mínima de 1,5 metros. 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. Al iniciar las tareas limpiar y desinfectar superficies y equipos a utilizar.
- 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%. Preparar una solución de agua y lavandina, para la desinfección de las frutas y verduras. (el agua debe ser fría y sumergir las verduras o frutas unos minutos y enjuagar luego muy bien con agua potable).
- g. En caso de toser o estornudar, hacerlo cubriéndose con el pliegue del codo, para evitar propagación de fluidos, proceder a lavarse y/o desinfectar las manos.
- h. Cumplir con las determinaciones de lavado, de manos según las pautas difundidas por la Organización Mundial de la Salud.
- i. Al ingresar a la cocina, manipular basura, toser, recibir la mercadería, al limpiar las superficies y utensilios que estén en contacto con los alimentos, al regresar del baño, luego de trabajar con productos diferentes, tocar elementos ajenos a la elaboración o de realizar otras tareas.
- j. Higienizarse las manos con agua y jabón o alcohol en gel o alcohol al 70%.

### 8.4 Recepción de mercadería

- a. Se sugiere, de ser posible, definir y acordar con los proveedores un cronograma de entrega que evite la aglomeramiento de personas y un procedimiento de recepción de mercadería.
- b. Evitar el contacto con los transportistas. Mantener una distancia mínima de 1,5 metros
- c. Al momento de recibir la mercadería disponer un trapo de piso con lavandina en la puerta de ingreso.
- d. El personal del establecimiento deberá utilizar tapabocas y guantes de látex resistente para la recepción de la mercadería.
- e. En caso de que el ingreso de mercadería se realice utilizando un carro de transporte, las ruedas del mismo deberán ser desinfectadas de manera previa al ingreso al establecimiento.
- f. Antes de colocar la mercadería en sus lugares de almacenamiento se debe proceder a la desinfección de la misma. Desinfectar los envases originales, luego almacenar en cámaras o depósitos.

## 9. TAREAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN INTERNA - HOUSEKEEPING

### 9.1 Generalidades

- a. Disponer una alfombra o paño embebido con desinfectante en los ingresos al establecimiento. Se sugiere colocar 2 trapos de piso embebidos en una solución de lavandina diluida en agua (1 en 100); el primero en el exterior de la puerta para que quien ingrese pueda proceder a desinfectar la suela de sus zapatos, y el segundo dentro del establecimiento para proceder a una segunda limpieza. Dichos trapos se lavarán cada 8/10 clientes de tránsito o 2 horas (lo que ocurra primero).
- b. En caso de ingresar personas con silla de ruedas, se deberá brindar asistencia para la desinfección total de la circunferencia de las ruedas.
- c. 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.
- d. 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.
- e. Ventilar de forma diaria y recurrente los espacios comunes y restringir el uso de aquellos espacios que no puedan cumplir con esta medida.
- f. Ventilar los salones de desayuno y comedor después de cada servicio.
- g. Limpiar y desinfectar las zonas externas.
- h. Usar y lavar uniforme, cuando esté estipulado, dentro del ámbito laboral. Debe ser lavado a temperatura mayor a 60°C. Se deberá destinar, cuando sea posible, un lugar para que el personal deje su ropa (vestuario), para evitar mezclar con bolsas, utensilios, u otros elementos de uso laboral.
- i. Disponer dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel descartable- entre otros- en sanitarios y espacios comunes.
- j. Efectuar controles periódicos que permitan contar con stock suficiente de todos los insumos necesarios para llevar adelante la limpieza y desinfección.

### 9.2 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 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.



- h. Lavar las mantas de lana en agua tibia y luego secar al aire o en secadoras 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.
- 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 equipos electrónicos.
- n. Disponer en los carros de limpieza de gel o solución desinfectante para manos, pañuelos, guantes descartables y bolsas de basura.
- o. No ingresar carros de limpieza en la habitación.
- p. Colocar los objetos perdidos encontrados en bolsa plástica, desinfectar y guardar en una segunda bolsa sellada herméticamente hasta su devolución final al huésped. En el caso que no lo reclame, deberá ser desechado en una bolsa roja de residuo patogénico.
- 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 una distancia de uno/dos metros del cliente. No se debe entrar el carro de limpieza en la habitación.

Se recomienda limpiar y desinfectar diariamente aquellas superficies que se tocan con frecuencia utilizando un desinfectante doméstico que contenga lavandina diluida (10 ml ó 2 cucharadas soperas de lavandina en litro de agua). Debe ser lavandina de uso doméstico (con concentración de 55 gr/litro). De utilizar una lavandina comercial con concentración de 25 gr/litro, se debe colocar el doble del volumen de lavandina para lograr una correcta desinfección, que debe ser preparado el mismo día que se va a utilizar. En el caso de superficies que no sean aptas para la limpieza con soluciones de agua con detergentes o lavandina, como teléfonos celulares y teclados de computadoras, sugiere utilizar solución alcohólica al 70%.

***(NO se deben mezclar los productos de limpieza, porque se inactiva su efecto o producen gases tóxicos)***



## INSTRUCTIVO PARA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE AMBIENTES

Se ejecutará la *"técnica de doble balde - doble trapo"*, que habitualmente se realiza en ámbitos hospitalarios para evitar las infecciones intrahospitalarias y que en el contexto epidemiológico actual es extensible a cualquier actividad laboral.

Se necesita contar con agua corriente, detergente e hipoclorito de sodio (lavandina), dos baldes y dos trapos:

- Iniciar la limpieza con soluciones jabonosas con agua y detergente de uso común.
- En el balde N° 1 agregar agua y detergente.
- Sumergir el trapo N° 1 en balde N° 1, escurrir y friccionar las superficies a limpiar (mostradores, pasamanos, picaportes, barandas, instrumental de trabajo etc.). Siempre desde la zona más limpia a la más sucia.
- Repetir el paso anterior hasta que quede visiblemente limpia.

### Desinfección

- En el balde N° 2 (limpio) agregar agua, colocar 100 ml de lavandina, sumergir trapo N° 2, escurrir y friccionar en las superficies.
- Enjuagar con trapo N° 2 sumergido en balde N° 2 con agua.
- Dejar secar.

## INSTRUCTIVO PARA LA LIMPIEZA HÚMEDA DE SUPERFICIES

- Limpieza de la superficie con una solución con agua tibia y detergente de uso doméstico.
  - Una vez realizada la limpieza de superficies se procede a su desinfección.
  - Desinfección: preparar Hipoclorito de sodio de uso doméstico (lavandina con concentración de 55 gr/litro).
  - Colocar 100 ml de lavandina de uso doméstico en 10 litros de agua.
  - Con esta solución pueden desinfectarse las superficies que estén visiblemente limpias.
- 
- No mezclar las sustancias utilizadas con otros desinfectantes. Algunos podrían contener amoníaco. Al mezclarlos se genera un vapor con cierta toxicidad que sería irritante para las vías respiratorias y mucosas, pudiendo generar una intoxicación.

## 10. SERVICIO TÉCNICO Y MANTENIMIENTO

1. Efectuar y registrar las tareas de mantenimiento en instalaciones y equipos
2. 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.
3. Revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.
4. Mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23 – 26°C, asegurando una suficiente renovación del aire.
5. 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.

## 11. GESTIÓN DE LOS RESIDUOS

1. Proveer de bolsas/cestos/recipientes de acumulación del descarte de EPP y si se utiliza ropa de trabajo descartable.
2. Identificar y señalar lugares destinados a la disposición de residuos.
3. Mantener la limpieza y desinfección de los depósitos de residuos.
4. Cada vez que se realice el retiro de los residuos, utilizar guantes (descartables preferiblemente) y protección respiratoria (Tapaboca).
5. 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.
6. Recomendaciones para la gestión de residuos domiciliarios de pacientes en cuarentena"  
<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19>

## 12. ASISTENCIA Y CONSULTAS MÉDICAS

A fin de dar respuesta a eventualidades producidas por accidentes dentro del establecimiento se deberá contar con un servicio de asistencia médica y un botiquín básico de primeros auxilios, estableciendo las condiciones para su uso y determinando una persona responsable de controlar la vigencia y stock de los productos.

Se debe disponer de los números de teléfono de los centros de salud, hospitales y clínicas privadas para solicitar asistencia o información sanitaria ante cualquier cliente que pueda estar enfermo.

Si se tiene sospecha fundada (por sintomatología y procedencia) de que el cliente pueda estar afectado de COVID- 19, es conveniente, en primer lugar, instar al cliente a que realice una consulta médica. Y en caso de negarse, el establecimiento, a través de la gerencia/dirección, ha de comunicarlo al 107 o 911 para que puedan adoptar las medidas preventivas que eviten el contagio.

Se deberá recomendar al cliente que se quede en la habitación hasta la visita médica. Los servicios a realizar por el personal del establecimiento en la habitación de ese cliente, como limpieza,



mantenimiento, room service, etc., se limitarán al máximo. Se ha de asegurar que se dispone de tachos de basura sin tapa en la puerta de salida de la habitación para desechar los equipos de protección individual.

### **13. PERSONAS EN AISLAMIENTO PREVENTIVO OBLIGATORIO EN ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

Medidas en relación con personas en aislamiento preventivo obligatorio

Las personas que habiendo retornado a la provincia de La Rioja, decidiesen cumplir la cuarentena obligatoria en establecimientos hoteleros, deberán cumplir con las medidas dispuestas por el hotel. En relación con las mismas se indica:

- Asignárseles una habitación aislado o sector del establecimiento dispuesto para ello, con adecuada ventilación y puertas cerradas.
- No se permitirá el ingreso de visitantes, a la habitación en la cual se encuentra la persona en periodo de aislamiento.
- Se debe evitar el contacto con otros huéspedes, si va a salir por alguna circunstancia de la habitación deberá usar barbijo, así mismo si va a estar en contacto con alguien como quien lleva los alimentos.
- Si el barbijo se humedece o se rompe, debe ser eliminado y reemplazado por uno nuevo.
- No podrá desarrollar ningún tipo de actividad social o laboral fuera de la habitación asignada mientras no haya culminado su periodo de aislamiento.
- Siempre que sea posible, la persona en aislamiento puede solicitar al establecimiento que realice transacciones comerciales para la adquisición de alimentos o medicamentos. Los artículos adquiridos se dejarán afuera de la habitación, indicando al huésped en aislamiento que debe colocarse la mascarilla quirúrgica, para recoger su pedido.
- Las sábanas, toallas, platos y cubiertos utilizados por la persona no deben compartirse con otras y debe realizarse la limpieza y desinfección correspondiente.
- Si presenta alguna sintomatología durante los 14 días se debe dar aviso inmediato al 911 para la actuación del servicio sanitario correspondiente.

### **14. RECOMENDACIONES AL VIAJERO**

Respecto a la llegada al establecimiento, se recomienda informar mediante documentos oficiales a aquellos viajeros procedentes de zonas de riesgo declaradas por las autoridades sanitarias en cada momento, o a todos en general si se ha declarado zona de riesgo la localidad donde se ubique el establecimiento.

**Las zonas de riesgo cambian según la situación epidemiológica. Consulte siempre información oficial y actualizada.**

Consultar en: <https://salud.larioja.gov.ar/>

La Rioja-2020.....

