CHUBUT CORAZÓN DE LA PATAGONIA ARGENTINA

Protocolo
COVID-19 para

CABAÑAS, COMPLEJOS DE ALOJAMIENTO TEMPORARIO Y VIVIENDAS TURÍSTICAS

MINISTERIO DE TURISMO Y ÁREAS PROTEGIDAS
GOBIERNO DEL CHUBUT

CHUBUT
PATAGONIA ARGENTINA

Informate en:

chubutpatagonia.gob.ar

Fecha de actualización - **Noviembre** - **2020**

Safe travels by WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL Visit Argentina

Índice

INTRODUCCIÓN 3

ANTECEDENTES 3

OBJETIVO 5

ALCANCE 5

ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO 5

CAPÍTULO 1. INFORMACIÓN Y RECOMENDACIONES GENERALES

1.1 Información general del COVID-19 7

1.1.1 ¿Qué es un coronavirus? ¿Qué es el SARS-CoV2? ¿Qué es COVID-19? 7

1.1.2 ¿Cómo se transmite? 7

1.1.3 ¿Cuáles son los síntomas? 7

1.2 Recomendaciones generales para prevenir la transmisión del coronavirus en ámbitos con circulación de personas.. 8

1.2.1 Recomendaciones visuales 8

1.2.2 Distanciamiento Social 8

1.2.3 Higiene de manos 9

1.2.4 Higiene respiratoria 9

1.2.5 Desinfección de superficies y ventilación de ambientes 9

1.3 Medidas para la detección y manejo de casos sospechosos y contactos estrechos 11

CAPÍTULO 2. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE "ALOJAMIENTO TURISTICO: CABAÑAS, COMPLEJO DE ALOJAMIENTO TEMPORARIO Y VIVIENDAS TURISTICAS"

2.1 Recomendaciones para la organización interna

2.1 Recomendaciones para la organización interna 13

2.1.1 Planificación 13

2.1.2 Recomendaciones para el uso de instalaciones 14

2.1.3 Recomendaciones visuales 15

2.1.4 Áreas Públicas 15

2.1.5 Salón desayunador, bar, restaurant y/o cafetería 16

2.1.6 Spa/Gimnasio/Piscina 17

2.1.7 Comedor personal / Área de descanso 17

2.1.8 Cocina 17

2.1.9 Lavandería 18

2.1.10 Medidas de capacitación del personal 19

2.1.11 Limpieza y desinfección 19

2.1.12 Sanitarios Públicos 20

2.1.13 Limpieza de unidades funcionales 20

2.1.14 Mantenimiento 22

2.1.15 Gestión de residuos y de Equipos de Protección Personal (EPP) 22

2.1.16 Gestión de Proveedores 23

2.2 Medidas preventivas a cargo del empleado

2.2.1 Ingreso al establecimiento 24

2.2.2 En el espacio de trabajo 25

2.3 Recomendaciones para la atención de visitantes

2.3.1 Gestión de reservas del servicio 26

2.3.2 Check in 26

2.3.3 Estadía 28

2.3.4 Check out 28

2.3.5 Satisfacción del Cliente 28

Fuentes de información consultadas 29

INTRODUCCIÓN

A raíz de esta nueva realidad que nos toca transitar, producto de la emergencia sanitaria desatada por la Pandemia Mundial de COVID-19, el Ministerio de Turismo y Áreas Protegidas de la Provincia del Chubut, en concordancia con las políticas delineadas por el Gobierno Nacional y atento a las recomendaciones elaboradas por Asociaciones, Cámaras y Federaciones de la actividad turística, ha redactado una serie de Protocolos, cuyo propósito se centra en ajustar las medidas de prevención sanitarias y pautas de atención, en las distintas prestaciones de servicios de alojamientos turísticos, a los efectos de mitigar los posibles riesgos de contagios y propagación del virus COVID-19, garantizando de este modo el cuidado de la salud de todos los actores involucrados y de la comunidad en general.

ANTECEDENTES

El Ministerio de Turismo y Áreas Protegidas, a través del Consejo Federal de Turismo conformó la Comisión Técnica Nacional para la Elaboración de Protocolos para la Actividad Turística que coordinó el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación y el Instituto de la Calidad Turística Argentina (ICTA) y a nivel regional, integró la Comisión Técnica del Ente Patagonia Argentina.

La participación activa en las Comisiones Técnicas mencionadas permitió sostener y desarrollar un criterio unificado de las pautas a cumplimentar en el ámbito turístico con el fin de facilitar a nivel regional y nacional a los futuros visitantes una experiencia satisfactoria.

Actualmente como fruto de este trabajo colaborativo y federal, el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación ha generado los siguientes protocolos que ya cuentan con la aprobación del Ministerio de Salud de la Nación: Alojamientos turísticos, Establecimientos Gastronómicos, Agencias de Viajes y Turismo, Turismo de Reuniones, Prestadores Turísticos con sus respectivos anexos por cada tipo de actividad (Anexo Centros de esquí, Anexo Guías de Turismo, Anexo Enoturismo, Anexo Turismo Rural, Anexo Parques Temáticos y Atracciones y por último, el Anexo Turismo Aventura).

Continuando con esta línea de trabajo en el plano provincial, el Ministerio de Turismo y Áreas Protegidas, promovió el trabajo colaborativo para el desarrollo de los protocolos, articulando con el sector público a través de los organismos municipales y comunales de turismo y con el sector privado a través de las Asociaciones, Cámaras y Federaciones del territorio provincial así como de forma directa con aquellos prestadores que actualmente no se encuentran nucleados en instituciones como las mencionadas con anterioridad.

De esta manera, se han tomado como referencia todos los documentos elaborados por organismos internacionales, nacionales, provinciales y municipales vinculados a la actividad turística, incluyéndolos como insumo para la elaboración de los proyectos de protocolos provinciales, es así que se relevaron en un inicio, más de 30 documentos que fueron analizados por los equipos técnicos del Ministerio de Turismo y Áreas Protegidas, dando como resultado las recomendaciones generales a considerar a nivel provincial y que constituyeron las bases para elaborar los proyectos de protocolo específicos a implementar en las Áreas Naturales Protegidas y en cada una de las prestaciones turísticas de las cuales el Ministerio es autoridad de aplicación.

Para llevar adelante este trabajo desde la Subsecretaría de Turismo, a través de la Dirección General de Calidad y Servicios Turísticos, de quien depende la Dirección de Calidad, se coordinó este proceso de elaboración de proyectos de protocolos para la actividad turística.

A tales efectos, se conformó un equipo interno del Ministerio de Turismo y Áreas Protegidas integrado por referentes de cada temática de la Dirección General de Calidad y Servicios Turísticos y Delegación Cordillera, para lo referido a las actividades turísticas.

En el caso de las Áreas Naturales Protegidas, principales atractivos turísticos de nuestra provincia, el equipo se integró con referentes de la Subsecretaría de Conservación y Áreas Protegidas y la Dirección de Personal, y se amplío con referentes externos como la Administración del Área Natural Protegida Península Valdés, el Ente Trelew Turístico (ENTRETUR) y la Wildlife Conservation Society (WCS) en el marco de un trabajo colaborativo.

Para elaborar las pautas y lineamientos de atención al visitante en Áreas Naturales Protegidas (ANP), se amplío el equipo interno de la Subsecretaría de Conservación y Áreas Protegidas del Ministerio incorporando a los jefes de las Áreas Naturales Protegidas y Unidades Operativas y personal de guardafauna para las ANPs de Península Valdés, Punta Tombo, Punta Loma, Cabo Dos Bahías, Bosque Petrificado Sarmiento, Piedra Parada, Nant y Fall y Lago Baggilt.

A la fecha, el Ministerio de Turismo y Áreas Protegidas ha elaborado los siguientes protocolos: alojamientos turísticos de acuerdo a las clases que establece la Ley Provincial de Alojamientos Turísticos (Hotel, Hostería, Apart Hotel; Cabañas, Complejos de Alojamiento Temporario, Vivienda Turística; Hostel Bed & Breakfast; y Camping), buceo, avistaje embarcado de ballenas, avistaje embarcado de tonina overa (delfín patagónico), guías de turismo, guías de pesca deportiva, kayak, rafting, mountain bike, excursiones náuticas, oficinas de información turística y emprendimientos turísticos en espacios rurales. Referido a los protocolos vinculados con las Áreas Naturales Protegidas, se elaboró un protocolo general para todas y además, los protocolos específicos de visitación para cada una de ellas: ANP Península Valdés, ANP Punta Tombo, ANP Punta Loma, ANP Cabo Dos Bahías, ANP Bosque Petrificado Sarmiento, ANP Piedra Parada, ANP Nant y Fall, ANP Lago Baggilt y ANP Punta Marques.

Para el caso particular del **Protocolo para "Cabañas, Complejos de Alojamiento Temporario y Viviendas Turísticas"** el mismo fue elaborado a partir de los documentos publicados por la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT), la Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (UTHGRA), la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA) y el protocolo COVID-19 para Alojamientos Turísticos publicado por el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, entre otros documentos que se detallan al finalizar el presente. Este proceso dio inicio en el mes de mayo, el documento fue remitido al Ministerio de Salud de la Provincia del Chubut en el mes de julio y en el mes de noviembre, se recepcionó el visado satisfactorio de la autoridad sanitaria provincial.

OBJETIVO

El objetivo del presente documento consiste en definir las pautas y recomendaciones a las cuales deberán someterse los prestadores con sus equipos de trabajo y consumidores de servicios turísticos a los efectos de generar nuevos hábitos de conducta que garanticen mayor seguridad frente al virus COVID-19 y confianza tanto a los trabajadores, a los huéspedes como a las comunidades anfitrionas, contribuyendo de este modo, a la reactivación y preservación de las fuentes de trabajo del sector turístico, a la preservación ambiental y al cuidado de la salud pública en general.

ALCANCE

Las pautas y recomendaciones del presente protocolo alcanzan a los empleadores, trabajadores y clientes de los Alojamientos Turísticos, en sus clasificaciones de **"Cabañas, Complejo de Alojamiento Temporario y Vivienda Turística"**.

Cada establecimiento deberá elaborar su protocolo adaptándolo a las características particulares de su clase de alojamiento turístico.

Este documento general como los particulares de cada establecimiento, se actualizarán en forma permanente según las recomendaciones de las autoridades sanitarias y las normativas vigentes aplicables al momento de su implementación.

Referencia del contexto actual: se encuentra vigente en la provincia el Decreto Nº 1101 – Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio para las localidades del territorio de la Provincia de Chubut quedando excluidas las localidades que integran el Departamento Rawson – Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio para las localidades del Departamento Rawson – Disposiciones Comunes – Disposiciones Finales.

ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

El presente documento se estructura en dos capítulos:

- Capítulo 1: información general de la COVID-19, recomendaciones generales para prevenir la transmisión del coronavirus en ámbitos con circulación de personas y medidas para la detección y manejo de casos sospechosos y contactos estrechos. La información está basada en las recomendaciones del Ministerio de Salud de la Nación en el documento **"COVID-19 Recomendaciones para el desarrollo de protocolos en el marco de la pandemia – Recomendaciones 11 de Junio de 2020"**.

- Capítulo 2: recomendaciones específicas para las clases de alojamiento turístico "Cabañas, Complejo de Alojamiento Temporario y Vivienda Turística", con tres grandes apartados: recomendaciones para organización interna, medidas preventivas a cargo del empleado y por último, recomendaciones para la atención de huéspedes.

CAPÍTULO 1. INFORMACIÓN Y RECOMENDACIONES GENERALES

1.1 INFORMACIÓN GENERAL DEL COVID-19

1.1.1 ¿Qué es un coronavirus? ¿Qué es el SARS-CoV2? ¿Qué es COVID-19?

Los coronavirus son una familia de virus que pueden causar enfermedades en animales y en humanos. En seres humanos pueden causar infecciones respiratorias que van desde un resfrío común hasta enfermedades más graves, como el síndrome respiratorio de Medio Oriente (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS-SARS).

Actualmente nos encontramos ante una pandemia (epidemia que se propaga a escala mundial) por un nuevo coronavirus, SARS-CoV2, que fue descubierto recientemente (diciembre de 2019 en Wuhan, China) y causa la enfermedad por coronavirus COVID-19.

1.1.2 ¿Cómo se transmite?

Se transmite de persona a persona a través de las gotas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando la persona infectada tose, estornuda o habla y por contacto con manos, superficies u objetos contaminados, y luego tocarse la boca, la nariz o los ojos.

1.1.3 ¿Cuáles son los síntomas?

Los síntomas más comunes que provoca dicha enfermedad son: fiebre, tos seca y cansancio. Casos graves los síntomas son fiebre alta, neumonía y dificultades respiratorias. Otros síntomas pueden incluir: dolores, goteo de la nariz, dolor de garganta, dolor de cabeza, diarrea, vómitos, erupciones cutáneas, congestión nasal, conjuntivitis o cambios de color en los dedos de las manos o de los pies. Algunas personas pierden el sentido del olfato o del gusto. Estos síntomas suelen ser leves y comienzan gradualmente. Algunas de las personas infectadas solo presentan síntomas

Consulte información actualizada referida a síntomas de la enfermedad en:
https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19

1.2 RECOMENDACIONES GENERALES PARA PREVENIR LA TRANSMISIÓN DEL CORONAVIRUS EN ÁMBITOS CON CIRCULACIÓN DE PERSONAS PARA EVITAR EL CONTAGIO DEBEMOS TENER EN CUENTA LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES:

1.2.1 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 acerca de las medidas de higiene y seguridad adoptadas por la institución.

https://www.paho.org/es/covid-19-materiales-comunicacion

https://www.paho.org/es/temas/coronavirus/enfermedad-por-coronavirus-covid-19/postales-para-redes-sociales-covid-19

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

http://www.ministeriodesalud.chubut.gov.ar/ministerio-de-salud/epidemiologia/coronavirus/

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***

1.2.2 Distanciamiento Social

- Mantener una distancia mínima de DOS (2) metros. De no ser factible esto, instalar barreras físicas (mamparas, paneles de vidrio, etc) de fácil y frecuente limpieza.
- Para mantener el distanciamiento social se debe limitar la densidad de ocupación de espacios (salas de reunión, oficinas, comedor, cocina, vestuarios, posiciones de trabajo, etcétera) a 1 persona cada 2,25 metros cuadrados de espacio circulable, para ello se puede utilizar la modalidad de reserva del espacio o de turnos prefijados. Cuando por sus características, esto no sea posible, se debe impedir el uso de estos espacios.
- Use “barbijo casero o cubreboca-nariz” con o sin máscara facial, dichos elementos de protección personal deben cubrir por completo la nariz, boca y mentón, según fases y normativa vigente.

1.2.3 Higiene de manos

Lavado adecuado de manos con agua y jabón con frecuencia y el uso constante de soluciones a base de alcohol al 70% (por ejemplo alcohol en gel).

https://www.paho.org/es/documentos/infografia-5-pasos-para-ahorrar-agua-al- lavarte-manos-0

- Método adecuado para lavado de manos con agua y jabón: para reducir eficazmente el desarrollo de microorganismos en las manos, el lavado de manos debe durar al menos 40-60 segundos.

  https://www.who.int/gpsc/information_centre/gpsc_lavarse_manos_poster_es.pdf?ua=1

- Método adecuado para el uso de soluciones a base de alcohol: para reducir eficazmente el desarrollo de microorganismos en las manos, la higiene de manos con soluciones a base de alcohol debe durar 20 – 30 segundos.

  https://www.who.int/gpsc/information_centre/gpsc_desinfectmanos_poster_es.pdf

1.2.4 Higiene respiratoria

- Uso constante de "barbijo casero o cubreboca - nariz" que cubra por completo la nariz, boca y mentón así como su correcta manipulación y desinfección diaria.

  Ante la presencia de visitantes con discapacidad auditiva, se sugiere facilitar la comunicación utilizando tapabocas inclusivos para facilitar la lectura labiofacial. Las mismas deberán ser desinfectadas adecuadamente tras cada uso.

  http://www.ministeriodesalud.chubut.gov.ar/archivos/2020/04/Recomendaciones-sobre-barbijos.Cubreboca-nariz-a-la-poblaci%C3%B3n..pdf

  https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/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 o con tapa de accionamiento no manual para desechar los pañuelos descartables utilizados.

1.2.5 Desinfección de superficies y ventilación de ambientes

La contaminación de superficies y objetos es una de las vías más frecuentes de transmisión de las infecciones respiratorias. Se recuerda que diversas superficies deben ser desinfectadas

regularmente para minimizar el riesgo de transmisión por contacto: mostradores, barandas, picaportes, puertas, etc.

La desinfección debe realizarse diariamente y esta frecuencia, depende del tránsito y de la acumulación de personas, la época del año y la complementación con la ventilación de ambientes.

Antes de aplicar cualquier tipo de desinfectante debe realizarse la limpieza de las superficies con agua y detergente. Esta limpieza tiene por finalidad realizar la remoción mecánica de la suciedad presente.

Limpieza húmeda

La forma sugerida es siempre la limpieza húmeda con trapeador o paño, en lugar de la limpieza seca (escobas, cepillos, etc). Un procedimiento sencillo es la técnica de **doble balde y doble trapo**:

Preparar en un recipiente (balde 1) una solución con agua tibia y detergente de uso doméstico suficiente para producir espuma.

- Sumergir el trapo (trapo 1) en la solución preparada en balde 1, escurrir y friccionar las superficies a limpiar. Siempre desde la zona más limpia a la más sucia.
- Repetir el paso anterior hasta que quede visiblemente limpia.
- Enjuagar con un segundo trapo (trapo 2) sumergido en un segundo recipiente (balde 2) con solución de agua con detergente.

Desinfección de las superficies

Una vez realizada la limpieza de superficies se procede a su desinfección.

Con esta solución pueden desinfectarse las superficies que estén visiblemente limpias o luego de su limpieza. Esta solución produce rápida inactivación de los virus y otros microorganismos

El proceso es sencillo y económico ya que requiere de elementos de uso corriente: agua, recipiente, trapeadores o paños, hipoclorito de sodio de uso doméstico (lavandina con concentración de 55 gr/litro):

- Colocar 10ml (2 cucharadas) de lavandina de uso doméstico en 1 litro de agua. De utilizar una lavandina comercial con concentración de 25 g/l, se debe colocar el doble volumen de lavandina para lograr una correcta desinfección.
- Sumergir el trapeador o paño en la solución preparada, escurrir y friccionar las superficies a desinfectar.
- Dejar secar la superficie.

Ventilación de ambientes

La ventilación de ambientes cerrados, sobre todo en período invernal o de bajas temperaturas debe hacerse con regularidad para permitir el recambio de aire. En otras circunstancias y lugares se recomienda que se asegure el recambio de aire mediante la abertura de puertas y ventanas que produzcan circulación cruzada del aire.

Otras consideraciones:

- Debe respetarse en todo momento la normativa vigente sobre limpieza y desinfección según rubro y actividad.
- Las soluciones de lavandina deben utilizarse dentro de las 24 horas de preparadas para asegurar su eficacia.
- No se recomienda rociar o frotar la ropa, el calzado, bolsos, carteras u otras pertenencias con alcohol, lavandina u otras soluciones desinfectantes.
- Referencia al uso de "cabinas desinfectantes": **http://www.msal.gob.ar/images/stories/bes/graficos/0000001961cnt-covid-19-modelo-recomendaciones-desarrollo-protocolos-pandemia.pdf**

Para mayor información sobre las recomendaciones generales consultar los siguientes links:

- **https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/preguntasfrecuentes**
- **http://www.ministeriodesalud.chubut.gov.ar/archivos/2020/03/11-03-2020recomendacioes-atencion-al-publico.pdf**
- **https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/atencion-publico**
- **https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/prevencion**

1.3 MEDIDAS PARA LA DETECCIÓN Y MANEJO DE CASOS SOSPECHOSOS Y CONTACTOS ESTRECHOS

- Desarrollar actividades de identificación de potenciales casos, ya sea mediante la medición de temperatura corporal, fomentando el autorreporte o 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 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. La especificación del equipo a emplear deberá ser detallado en las recomendaciones

específicas de cada actividad: **https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/recomendaciones-uso-epp**

- 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 de 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 DOS (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.

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**

Para mayor información sobre detección y manejo de casos sospechosos y contactos estrechos:
https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/identificacion-y-seguimiento-de-contactos
http://www.ministeriodesalud.chubut.gov.ar/archivos/2020/04/Recomendaciones-para-los-contactos-estrechos-de-casos-confirmados-de-COVID-19.pd

CAPÍTULO 2. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO TURISTICO: CABAÑAS, COMPLEJO DE ALOJAMIENTO TEMPORARIO Y VIVIENDA TURISTICA

En función de las pautas generales para prevenir el contagio y propagación de la COVID-19, enunciadas en el Capítulo 1, a continuación se expresan recomendaciones y sugerencias a implementar en los alojamientos turísticos, según las clases de Cabañas, Complejo de Alojamiento Temporario y Vivienda Turística.

2.1 Recomendaciones para la organización interna

2.1.1 Planificación

a) Consultar a su Aseguradora de Riesgo de Trabajo (ART) sobre la información respecto al manejo del personal en marco de la pandemia COVID-19.

b) Identificar los riesgos existentes en cada una de las instancias de funcionamiento de su establecimiento y la prestación del servicio en particular, a fin de establecer las medidas preventivas a implementar para mitigar los riesgos de contagio de la COVID-19.

c) Los propietarios o responsables de este tipo de alojamientos serán los encargados de implementar, monitorear y velar por el cumplimiento de las medidas a adoptar, que conformarán el Protocolo COVID-19 de la organización.

d) Identificar al personal considerado en riesgo 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. https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/mayores

e) Organizar el trabajo de su establecimiento según recomendación del Ministerio de Salud de la Nación en páginas 4 y 6 de "*Recomendaciones para el desarrollo de protocolos en el marco de la pandemia.":* https://bancos.salud.gob.ar/recurso/recomendaciones-para-el-desarrollo-de-protocolos-en-el-marco-de-la-pandemia

f) Elaborar procedimiento para detectar y manejar casos sospechosos y contactos estrechos de acuerdo a las recomendaciones generales del punto 1.3 del presente documento.

g) Incorporar a los números de emergencia ubicados en lugares visibles de uso común para el personal, el número de contacto del Ministerio de Salud de la Provincia del Chubut 0800-222-CORO (2676) y los demás establecidos por las autoridades sanitarias correspondientes.

h) Dotar al personal de elementos de protección e higiene personal como ser: cubreboca - nariz, jabón líquido, alcohol en gel o solución de alcohol al 70% y toallas de papel descartables entre otros y capacitarlos en el uso correcto de los mismos.

i) Adoptar las acciones necesarias para que el personal adquiera los hábitos necesarios que aseguren el cumplimiento de todas las normas sanitarias para lograr su mejor protección contra la COVID-19.

j) Mantener actualizada la información sobre las nuevas medidas que adopten las autoridades sanitarias nacionales, provinciales y municipales para su implementación.

k) Informarse sobre los protocolos de prevención que implementen los proveedores turísticos con los que se trabaja (traslado de huéspedes, agencias de viajes, restaurant, etc)

l) Colocar en lugares visibles (según corresponda) las medidas adoptadas por el establecimiento ya sea referidas al manejo del personal como las que deben adoptar los huéspedes en el uso de las instalaciones y servicios prestados.

m) Para evitar confusiones, busque información en sitios cuentas de redes sociales que permitan comprobar su veracidad, como los del Ministerio de Salud de la República Argentina, de la Organización Mundial de la Salud o de la Organización Panamericana de la Salud y el Ministerio de Salud de la Provincia del Chubut.

n) La plataforma CONFIAR es un espacio para despejar dudas en torno a las múltiples fuentes de desinformación que rodean al coronavirus. Allí se hace un seguimiento y verificación de la información que circula, y se brindan herramientas y criterios para diferenciar la calidad y veracidad de las noticias: https://confiar.telam.com.ar/

o) Para trasladarse desde y hacia el lugar de trabajo, se recomienda el uso de medios de transporte individual (automóvil, bicicleta, entre otros) así evitar el uso de transporte público. https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/salir-de-casa

2.1.2 Recomendaciones para el uso de instalaciones

a) Limitar la cantidad de personas en el interior de los edificios considerando la distancia de seguridad indicada según los criterios enunciados en el punto 1.2.2 referido a Distanciamiento Social. Cada establecimiento deberá identificar el número de personas autorizadas a ingresar y permanecer en el interior de los espacios físicos para atención al cliente: espacio para proceso de check in y check out, oficinas u otros. La capacidad de los espacios cerrados se puede restringir hasta un máximo del cincuenta (50%) de la capacidad de ocupación, siendo las autoridades de cada jurisdicción las que definan la capacidad del establecimiento según la normativa vigente. Se debe comunicar el número de personas que pueden permanecer en cada lugar, de manera legible y en lugares visibles del establecimiento.

a) En caso de no poder mantener constantemente la distancia interpersonal de seguridad (2 metros mínimo) instalar barreras físicas (mamparas, paneles de vidrio, etc) de fácil y frecuente limpieza.

b) Generar, en la medida de lo posible, un sólo sentido de circulación, disponiendo un área de ingreso y otra de egreso principal y a los distintos sectores de la empresa, evitando el cruce entre personas y reduciendo la proximidad entre las mismas.

c) Incorporar señalética que organice la circulación de las personas e identifique los diferentes espacios.

d) Señalizar claramente o bloquear el acceso a las áreas que se encuentren restringidas.

e) Definir la ubicación de los puntos de desinfección a disposición de los visitantes, independientemente de la ubicación en los sanitarios.

f) Asegurar que en todos los sanitarios de su establecimiento se disponga de agua y jabón, alcohol en gel y toallas de papel para uso de empleados, visitantes y otros.

g) Las personas que hagan uso de las instalaciones y servicios deben ingresar y permanecer con "barbijo casero o cubreboca-nariz" con o sin máscara facial, según fase y legislación vigente.

h) Los huéspedes deberán evitar circular innecesariamente por las áreas públicas del establecimiento

2.1.3 Recomendaciones visuales

Haciendo click ***aquí*** accederá a la descarga de la señalética y cartelería COVID-19 elaborada por el Ministerio de Turismo y Áreas Protegidas de la Provincia del Chubut que pone a su disposición para libre uso, a los efectos de cumplimentar con las recomendaciones visuales sugeridas en el punto 1.2.1.

En caso de no poder acceder desde el link correspondiente, puede ingresar a la sección *Información y recursos sobre el COVID-19* desde la página oficial: www.chubutpatagonia.gob.ar

2.1.4 Áreas Públicas

a) Sugerir a los huéspedes, evitar circular innecesariamente por las áreas públicas.

b) Definir la ubicación de los puntos de desinfección a disposición de los visitantes, independientemente de la ubicación en los sanitarios.

c) Seguir el plan de limpieza de acuerdo a lo recomendado en el punto 1.2.5 *Desinfección de superficies y ventilación de ambientes* y a lo solicitado en el punto 2.1.11 *Limpieza y desinfección*.

d) Pulverizar con solución desinfectante los muebles de superficies blandas como sofás, almohadones, tapizados y cortinas.

e) Disponer de mobiliario de los distintos espacios comunes del alojamiento, respetando las distancias recomendadas.

2.1.5 Salón desayunador, bar, restaurant y/o cafetería

Los propietarios y/o responsables de establecimientos que cuenten con un salón exclusivo para brindar servicios de desayuno, restaurante y/o confitería, deberán implementar las siguientes pautas de prevención.

En caso de no ser viable dicha opción:

a) Contemplar las recomendaciones del punto 1.2 referidas a recomendaciones visuales, distanciamiento social, higiene de manos, higiene respiratoria, desinfección de superficies y ventilación. Toda la cartelería debe ser confeccionada en materiales de fácil limpieza y desinfección.

b) En los salones desayunadores y comedores, se debe evitar disponer utensilios en las mesas, antes de la llegada de los comensales. Sacar de la mesa todos los elementos de decoración que no hagan al servicio propiamente.

c) Otorgar el servicio bajo la modalidad de reserva, para evitar las zonas de espera. Extender el horario de desayuno para poder brindar una franja horaria más flexible y que los comensales no se agrupen. Y poder cumplir con los procedimientos de limpieza cuando se retiran el/ los comensales y previos al ingreso de el/los próximos.

d) Respetar al máximo las capacidades previstas de cada sala, organizar el mobiliario para que exista al menos DOS (2) metros de distancia entre las personas. 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 DOS (2) metros. En general, la capacidad del salón se reduce 50%. Ajustarlo a la normativa vigente

e) Evitar la colocación de manteles de tela. Utilice individuales y quítelos 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 cada uso.

f) Las servilletas del servicio deben ser de papel sin excepción.

g) Realizar solamente servicios a la carta y presente los platos individuales con cubre platos adecuados. Ofrecer bebidas cerradas en botella o lata. Minimizar el tiempo de atención del camarero en la mesa.

h) Limpiar y desinfectar frecuentemente: sillas, butacas, cubiertos, utensilios y la cristalería, menús, material colateral de la mesa, recipientes de sal / pimienta y aderezos, y bandejas.

i) Pulverizar las mesas de salones y comedores con solución desinfectante, previa a ser ocupadas.

j) Definir la ubicación de los puntos de desinfección a disposición de los visitantes, independientemente de la ubicación en los sanitarios.

k) No utilizar las barras para el servicio de alimentos o bebidas.

Si el mismo no es de uso exclusivo de los huéspedes se deberá regir por el protocolo de Gastronomía.

2.1.6 Spa/Gimnasio/Piscina

a) Se sugiere no habilitar estas áreas por su alta posibilidad de contagio. En su defecto, estos espacios deberán ajustarse a los protocolos que se encuentren vigentes en cada jurisdicción municipal/provincial, según la fase y reglamentación vigente.

2.1.7 Comedor personal / Área de descanso

Se deberán implementar medidas que aseguren el cumplimiento del punto 1.2: *Recomendaciones generales para prevenir la transmisión del coronavirus en ámbitos con circulación de personas*. Para asegurar esto podrán adoptarse medidas como:

a) Aumentar los turnos de comida y descanso para que coincidan el menor número posible de empleados de forma simultánea.

b) Retirar las sillas en número suficiente para asegurar que con las que queden se respete la distancia social permitida.

c) Definir la ubicación de los puntos de desinfección a disposición de los empleados, independientemente de la ubicación en los sanitarios.

d) El personal de limpieza, deberá desinfectar el lugar al finalizar cada turno.

2.1.8 Cocina

a) Sera obligatorio el uso de barbijos o cubreboca-nariz con o sin máscara facial. En caso de no poder mantener la distancia mínima de 2 metros entre personas se requerirá el uso de la máscara facial

b) Organizar al personal en grupos de trabajo o equipos para facilitar la interacción reducida entre personas.

c) Aplicar las normas de higiene y buenas prácticas de manipulación y elaboración de los alimentos

d) 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 frutas y verduras.

e) Limpiar y desinfectar los productos y envases antes de guardarlos en las heladeras, cámaras de frio y depósitos

f) Retirar los envoltorios originales cuando sea posible.

g) Mantener al personal que no esté involucrado en la preparación de alimentos lejos de la cocina y de los almacenes de alimentos.

h) Desinfectar las manijas de las puertas, las placas de empuje, las barandas, las estaciones de preparación y los utensilios.

i) Después de cada servicio, se deberá realizar limpieza y desinfección de todas las superficies que hayan sido manipuladas.

2.1.9 Lavandería

a) Utilizar guantes, preferentemente descartables o de rápida desinfección, al manipular la ropa sucia.

b) No debe sacudirse la ropa para lavar.

c) Se recomienda cubrir las almohadas con funda de plástico, de lo contrario deben lavarse con procedimiento de lavado de ropa blanca o limpiarse a seco.

d) Las mantas de lana deben lavarse en agua tibia y luego secarse al aire o en secadoras a temperatura fría o limpiarse en seco.

e) Las colchas deben lavarse con agua caliente y detergente, luego enjuagarse y secarse preferiblemente en una secadora o limpiarse en seco.

f) Desinfectar las herramientas de trabajo como carros, cestos que se utilicen para el desplazamiento de ropa blanca, percheros, computadora, teléfono, llaves maestras, etc.

g) La ropa blanca será separada, colocada en bolsa de lavandería en el mismo ambiente donde se encontraba, con mínima manipulación para evitar contaminar aire, superficies y personas.

h) Para obtener mayor información sobre el proceso de lavado se sugiere consultar: Documento Medidas preventivas para la actividad hotelera gastronómica: Hoteles UTHGRA – Reapertura Post COVID-19. Anexo II - inciso 3: Lavado de ropa. http://www.uthgra.org.ar/2020/05/06/reapertura-hoteles-post-covid-19/

i) Las cortinas serán desinfectadas de acuerdo con el tipo de material

2.1.10 Medidas de capacitación del personal

a) Establecer un plan de capacitación online (preferentemente) para el personal de la organización que contemple:

- 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 la COVID-19 de acuerdo con la información oficial que comunica el Ministerio de Salud de la Provincia del Chubut. Toda la información que se difunda en este marco podrá ser descargada de: http://www.ministeriodesalud.chubut.gov.ar/
- Formación sobre cómo realizar las tareas diarias y cómo utilizar los equipos de protección individual e higiene de manera segura, teniendo en cuenta las premisas básicas de **distanciamiento social, desinfección de las superficies y materiales en general, lavado de manos y ventilación** de todos los espacios.
- Garantizar la actualización de las capacitaciones, y evaluar sus conocimientos de manera periódica.
- Tenga presente que todo el personal puede capacitarse por medio de la plataforma del Campus del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. Las capacitaciones relacionadas a estas temáticas son: Comunicación y creatividad en situaciones de crisis, Higiene y Seguridad para el turismo y Calidad en la atención al cliente.

  Las encontrará en forma on line, gratuita y autogestionadas en: https://campus.yvera.gob.ar/

Si bien se sugiere realizar las capacitaciones en forma remota, en caso que deba ser presencial, mantener en todo momento una distancia interpersonal mínima de 2 metros, la densidad de ocupación no puede exceder en ningún momento 1 persona cada 2,25 metros cuadrados.

2.1.11 Limpieza y desinfección

La higiene, limpieza y desinfección son consideradas acciones primordiales como medida de prevención de la COVID-19.

a) Elaborar un plan de limpieza y desinfección para los distintos tipos de superficies, instalaciones y equipamiento, teniendo que identificar cada uno de ellos y los elementos que lo componen a fin de definir el tipo de limpieza y productos a utilizar, estableciendo la frecuencia de limpieza y desinfección para prever los insumos necesarios. Se deberán instrumentar los registros correspondientes donde consta la fecha, horario de limpieza y desinfección y el responsable que lo realizó.

b) Sujetarse a las recomendaciones de las autoridades sanitarias enunciadas en el punto 1.2.5.

c) Asegurar la adecuada manipulación de los productos de limpieza y desinfección, resguardándolos en un sitio exclusivo para tal fin donde pueda ser fácilmente identificados. El mismo debe estar ventilado, ser de fácil acceso para el personal.

d) El personal de limpieza debe utilizar Equipo de Protección Personal (EPP) individual adecuado para limpieza y desinfección a realizar.

e) Higienizar de manera constante las herramientas y elementos de trabajo.

f) En el caso de los sanitarios públicos como en sanitarios de las habitaciones, limpiar los artefactos como inodoros (tablas y tapas), griferías, dispensadores, interruptores, botón de descarga, mingitorios y lavatorios, con agua y jabón, desinfectándolos con una solución a base de lavandina al 5%, dejando que la misma actúe durante por lo menos 15 minutos antes de secarlos con trapo limpio o dejar que se sequen por evaporación.

g) Limpiar y desinfectar al menos tres veces al día dispenser, picaportes de puertas, barandas, pasamanos, pisos y paredes y en general, cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos dependiendo del tránsito y de la acumulación de personas.

h) En el caso de vehículos de propiedad del establecimiento, además del volante se deben limpiar las manijas de las puertas, palanca de cambio, freno de mano, cinturón de seguridad, asientos, control de equipo de sonido, calefacción etc.

i) Referido a la limpieza y desinfección de los espacios a la intemperie del establecimiento se recomienda la limpieza y desinfección de elementos y superficies de uso frecuente.

2.1.12 Sanitarios Públicos

a) Incrementar los ciclos de limpieza y desinfección, la presencia de personal de limpieza en estas áreas debe ser constante.

b) Contar con cestos de basura con apertura de accionamiento no manual y disponer en su interior de doble bolsa interior.

2.1.13 Limpieza de unidades funcionales

Las unidades funcionales son una de las zonas más sensibles de los establecimientos hoteleros y para-hoteleros, ya que los huéspedes habitan temporalmente en ellas, y el personal de limpieza es el que estará en contacto con sus pertenecías y con el espacio físico, por eso en este punto debemos extremar las medidas de prevención y cumplir de manera estricta las recomendaciones del punto 1.2 referidas a ***distanciamiento social, higiene de manos, higiene respiratoria, desinfección de superficies y ventilación de ambientes***; y las recomendaciones del punto 2.1.11 *Limpieza y desinfección*.

a) Actualizar las planillas de check list de housekeeping adecuándola a los requerimientos para la mitigación de la COVID-19.

b) El personal de housekeeping no accederá a prestar servicio en las habitaciones sin que el huésped salga de la misma, excepto en circunstancias excepcionales.

c) Se sugiere ambo compuesto por casaca y pantalón, camisolín con mangas protector, zapatos cerrados, guantes y cofia. Todo perfectamente lavado luego de cada jornada laboral.

d) En ningún momento debe trabajar o manipular elementos dentro de la unidad funcional sin los elementos de protección personal.

e) Desinfectar frecuentemente el carro de elementos de limpieza, con trapos embebidos en solución de lavandina y agua. Su secado será por evaporación o bien con trapo limpio como mínimo 15 minutos para lograr adecuada desinfección.

f) No ingresar con el carro de limpieza dentro de la unidad de alojamiento.

g) Abrir las ventanas para ventilar, en cuanto se ingresa a la unidad funcional y durante todo el tiempo que dure la limpieza.

h) Evitar la contaminación cruzada, poniendo la ropa limpia únicamente tras la limpieza y desinfección de la unidad funcional. La ropa blanca sucia debe introducirse en bolsas cerradas antes de depositarlas en los carros de limpieza.

i) Verificar que los elementos de higiene se encuentren en buen estado y funcionamiento.

j) Manipular la ropa blanca de forma segura evitando en todo momento el contacto con el cuerpo del empleado.

k) Evitar sacudir las sabanas, frazadas, cubrecamas, toallas etc., y evitar usar plumero, para no esparcir el virus si lo hubiera.

l) Proteger los colchones con cubre colchón o cubre somier y las almohadas con fundas protectoras las que serán retirados en forma conjunta con los blancos en general una vez finalizada la estadía.

m) Se recomienda el uso de aspiradora ya que los métodos de limpieza en seco (escobas, escobillones, plumeros, cepillos, paños, etc) son propicios para dispersar el virus.

n) Durante las rutinas de limpieza evitar posibles riesgos de contaminación cruzada entre distintas habitaciones o unidades funcionales por el uso de los mismos materiales sin previa desinfección.

o) Colocar los objetos olvidados en bolsa plástica, desinfectar y guardar en una segunda bolsa sellada herméticamente hasta su devolución final al huésped.

p) En caso de contar cocina integrada en la unidad, se recomienda sugerir al huésped que realice la limpieza de acuerdo a lo recomendado por el Ministerio de Salud de la Nación respecto a limpieza domiciliaria, consultar en https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/limpieza-domiciliaria

q) Proveer en la cocina de cada unidad un "kit de higiene" que cuente con paño y pulverizador con solución de agua y lavandina, para que el huésped desinfecte los productos que ingrese a la unidad.

r) Proveer de los elementos de limpieza necesarios para el lavado y desinfección de vajilla y batería de cocina, por parte del huésped, luego de su utilización

s) Definir la ubicación de los puntos de desinfección a disposición de los visitantes, independientemente de la ubicación en los sanitarios.

2.1.14 Mantenimiento

En las tareas de mantenimiento se tendrán en cuenta las siguientes medidas:

a) Revisar diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel descartable - entre otros-, procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías.

b) Revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.

c) Mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23 – 26ºC, asegurando una suficiente renovación del aire.

d) Disponer de un registro de estas acciones.

e) Utilizar siempre guante de látex y cubreboca-nariz con o sin máscara facial en el caso de efectuar trabajos que ameriten la presencia de un compañero o más para realizar la misma tarea.

f) Higienizar de manera constante las herramientas y elementos de trabajo.

g) En caso de requerirse tareas de mantenimiento en habitaciones donde se encuentren alojados huéspedes que han contraído COVID-19, se deberán cumplir de manera estricta las recomendaciones del punto 1.2 referidas a ***distanciamiento social, higiene de manos e higiene respiratoria.***

2.1.15 Gestión de residuos y de Equipos de Protección Personal (EPP)

a) Establecer y aplicar una política de consumo responsable tendiente a minimizar la generación de residuos.

b) Determinar un espacio para el almacenamiento de los residuos dentro del establecimiento.

c) Retirar los residuos de las zonas limpias con una determinada frecuencia durante la jornada laboral; y si es posible, mantenerlos en un recinto separado y con suficiente ventilación hasta la retirada definitiva del establecimiento al final del día.

d) Mantener los contenedores de basura limpios y cerrados con una tapa de accionamiento no manual. En caso que el depósito de basura sea con puerta manual, asegurar la utilización de guantes durante la manipulación y proceder después al lavado y desinfección de manos.

e) Proveer de bolsas/cestos/recipientes de acumulación del descarte de EPP y si se utiliza ropa de trabajo descartable o aquellos que deben ser desinfectados también requerirán de un espacio solo para ellos, delimitado y con minino contacto.

f) Identificar y señalizar los lugares destinados a la disposición de este tipo de residuos.

g) Cada vez que se realice el retiro de los residuos EPP, utilizar guantes (descartables preferiblemente) y protección respiratoria (barbijo o cubreboca-nariz)

2.1.16 Gestión de Proveedores

a) Identificar a los proveedores y los lugares de recepción de mercaderías e insumos (depósitos, oficina, etc.) a fin de establecer las medidas preventivas recomendadas para evitar el contagio de la COVID-19 (punto 1.2).

b) Se deben conocer los protocolos que implementan los proveedores para con sus clientes externos.

c) Informar a los proveedores sobre las políticas de seguridad sanitaria del establecimiento por medios electrónicos a los fines que se cumplan y se evitan demoras o inconvenientes.

d) Se sugiere habilitar una “zona sucia” para recepción de mercadería/insumos y será la única zona a la que podrá acceder el proveedor, quien deberá usar barbijo y lavarse las manos o desinfectarse con alcohol en gel. Colocar trapos de piso con lavandina diluida o alfombras sanitizantes; del lado de afuera de la zona de recepción de mercadería, y otro dentro del local.

e) Este acceso será controlado por una persona de recepción de mercaderías, quien deberá higienizar, etiquetar y almacenar las mismas. Si no fuera posible mantener el distanciamiento social será obligatorio usar barbijo o cubreboca-nariz con o sin máscara facial (evaluar si es necesario usar delantal con manga cuyo uso será solo para la descarga y traslado de dicha mercadería)

f) Establecer días y horarios para la recepción de mercaderías/insumos, los cuales no deberán coincidir con los de atención al público y de preferencia tampoco entre los mismos proveedores.

g) Efectuar controles periódicos que permitan conocer el stock de todos los elementos necesarios para llevar adelante de manera eficiente la limpieza y desinfección acorde al procedimiento y con la frecuencia establecida en la planificación.

h) Determinar un stock mínimo a fin de evitar el desabastecimiento de los productos necesarios, y poder realizar los pedidos para el reabastecimiento.

i) En caso que el ingreso de mercadería se realice utilizando un carro de transporte, las ruedas del mismo deberán ser desinfectadas previo al ingreso

j) Eliminar los embalajes de las mercancías/insumos recibidas

k) Llevar a cabo una desinfección de aquellos envases que hayan estado en contacto con el exterior durante el proceso de aprovisionamiento. Los artículos que no puedan ser desinfectados, como los frescos, cambiaran del contenedor del proveedor a uno propio del establecimiento en la zona de recepción.

l) Asegurar la compra de productos de limpieza e higiene, en lo posible biodegradables, autorizados por ANMAT, consultar por los mismos en https://www.argentina.gob.ar/anmat

2.2 Medidas preventivas a cargo del empleado

2.2.1 Ingreso al establecimiento

a) Todo el personal que tenga contacto con clientes deberá utilizar “barbijos casero o cubreboca-nariz” con o sin máscara facial según la fase y normativa vigente.

b) Evitar el contacto físico con otras personas. Evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con los huéspedes u otros empleados.

c) Lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón, obligatoriamente: Al llegar al lugar de trabajo, antes y después de manipular basura o desperdicios, antes y después de comer, manipular alimentos, luego de haber tocado superficies públicas: mostradores, pasamanos, picaportes, barandas, etc., después de manipular dinero, llaves, animales, etc., después de ir al baño, después de toser, estornudar o limpiarse la nariz, según las pautas determinadas por la Organización Mundial de la Salud.

d) Usar constantemente soluciones a base de alcohol al 70% (por ejemplo alcohol en gel)

e) Evitar tocarse la boca, la nariz y los ojos con las manos sin lavar.

f) El uniforme o ropa destinada para el trabajo debe mantenerse limpio y deberá lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado entre 60 y 90 grados centígrados.

g) Evitar compartir ropa, accesorios, equipos de trabajo o dispositivos (computadoras, intercomunicadores, etc.) con otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso

de determinados equipos o dispositivos, la empresa debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio.

h) Mantener uñas cortas y limpias.

i) Evitar el uso de guantes de látex/nitrilo, excepto en tareas específicas (limpieza, contacto directo con secreciones) dada la mayor persistencia de partículas virales viables sobre el látex/nitrilo. El uso de guantes no reemplaza el lavado de manos

j) Higienizar las máscaras faciales de ambos lados luego del uso diario con alcohol al 70% y luego lávese las de manos con agua y jabón

2.2.2 En el espacio de trabajo

a) Respetar las pautas de distanciamiento social, se recomienda 2 metros como mínimo aceptable entre personas que comparten un mismo espacio.

b) Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal (anteojos, celulares, etc.) con una solución desinfectante o con agua y jabón cuando sea factible, y con el cambio de turno, los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, etc.). Para la desinfección de equipos electrónicos se deben utilizar productos específicos, aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes especiales.

c) En caso de que dentro de las tareas asignadas se incluya la manipulación de dinero y/o tarjetas, desinfectarse las manos luego de cada operación realizada.

d) No comparta mate, vasos, platos u otros artículos de uso personal. En el caso de tomar mate, utilice un equipo individual.

e) Al toser o estornudar, usar un pañuelo descartable o cubrirse la nariz y la boca con el pliegue interno del codo.

f) Limpiar y desinfectar los objetos y las superficies que se tocan con frecuencia.

g) Tirar cualquier desecho de higiene personal –especialmente, los pañuelos desechables-, en contenedores habilitados y con accionamiento no manual.

h) Evitar compartir bolígrafos o bien debe disponer de bolígrafos para uso exclusivo de los clientes. Si se comparten, se deben desinfectar tras cada uso.

i) Llevar diariamente la ropa de trabajo limpia.

2.3 Recomendaciones para la atención de huéspedes

2.3.1 Gestión de reservas del servicio

a) Brindar al visitante en todo el proceso de reserva, ya sea previamente si realiza una reserva y al momento de su llegada al establecimiento, información sobre las políticas que la empresa está implementando para preservar su seguridad y salud.

b) Incentivar el uso de medios digitales de pagos para evitar cualquier contacto físico.

c) Informar a los visitantes el mecanismo implementado para la detección de síntomas según el punto 1.3 ya sea la toma de temperatura, el autorreporte o la declaración jurada.

d) Propiciar el registro de todos los visitantes que ingresen al alojamiento, con sus datos personales según fase y legislación vigente. A la fecha, según lo indicado por el Ministerio de Salud de la Provincia del Chubut de acuerdo a la fase y reglamentación vigente, los datos a solicitar son: nombre, apellido, n° de documento y un contacto telefónico.

En caso de que se trate de un "grupo conviviente" los datos solicitados podrán ser de uno de los integrantes del mismo.

Entiéndase por "grupo conviviente" a aquellas personas que realicen el viaje en forma conjunta ya sea por ser familiares, amigos u otros, donde anteriormente y durante la estadía no respetaron la distancia mínima entre ellos, compartiendo el transporte, la habitación y demás. A los fines de seguridad sanitaria trátelos como una unidad según fase y reglamentación vigente.

e) Una vez que el visitante adquiera el servicio, se puede adelantar la ficha de registro con los datos que servirán para completar la declaración jurada solicitada: Nombre y apellido, número de documento de identidad o pasaporte, dirección, teléfono, datos completos de los miembros convivientes, localidad, provincia y/país del cual proviene, según modelo aplicado en cada jurisdicción municipal.

f) Si el grupo viene por intermedio de una Agencia de viaje ellos le proveerán de estos datos.

g) Se recomienda fortalecer la capacidad del personal en usos de los sistemas de reservas de la organización.

2.3.2 Check in

a) Establecer horarios escalonados de atención, evitando así la concentración de huéspedes en el establecimiento. Implemente de ser posible, el pre check-in virtual para que el proceso sea más rápido

b) Es obligatorio durante el ingreso y la permanencia de personas el uso de cubreboca-nariz que cubra la nariz, la boca y el mentón, mientras las normas lo exijan.

c) Minimizar el contacto directo y controle que se respete la distancia mínima de 2 metros. En el caso de lugares donde las personas realizan las filas para ingresar, solicitar y pagar, se recomienda señalizar esa separación. Cuando no se pueda respetar la distancia de seguridad, en el caso de los mostradores o sectores de cajas, se recomienda que colocar alguna barrera física a la altura de los rostros para reducir aún más la posibilidad de contagios. En caso de que esto no sea posible, los empleados y clientes deberán usar barbijos y respetar las medidas en relación a la permanencia en simultáneo, según los m2 del lugar.

d) Dé prioridad a los grupos de riesgo, tales como personas mayores o embarazadas. Es importante ayudarlos a minimizar su exposición.

e) Implementar los mecanismos de detección de síntomas de acuerdo a la fase y reglamentación vigente, contemplándose todas las recomendaciones del punto 1.2 referidas a distanciamiento social, higiene de manos e higiene respiratoria y de acuerdo a lo establecido en función del punto 1.3

f) Estar atento ante la necesidad de implementar el procedimiento para manejo de casos sospechosos y contactos estrechos que elaboró la organización de acuerdo al punto 2.1.1 inciso f)

g) Informar a los clientes las medidas preventivas adoptadas por el establecimiento en virtud de la COVID-19, que deberán cumplir tanto en la circulación interna de las instalaciones como durante la prestación del servicio. Si se realiza en forma escrita prever otros idiomas.

h) Disponer de un sector como “punto de desinfección” provisto con dosificador de alcohol en gel, pulverizador de agua con alcohol, y un trapo de piso con lavandina, todo según proporciones recomendadas, a fin de que los huéspedes puedan desinfectar los calzados, manos y pertenencias, cada vez que ingresen al establecimiento.

i) La persona encargada de recibir a los huéspedes, debe controlar que al ingresar al establecimiento, cada persona pase por el “punto de desinfección”.

j) Incentivar el uso de medios digitales de pago. En caso de que el pago se realice a través de tarjetas de crédito o débito, se deberán desinfectar los elementos tras cada uso.

k) Disponer indicación de los lugares para la espera, del distanciamiento social de dos (2) metros entre persona y persona.

l) Suministrar en la zona de recepción/ mostrador solución desinfectante/alcohol en gel.

m) Evitar la presencia de elementos que puedan ser manipulados por los clientes que no sean indispensable o si son de difícil desinfección.

2.3.3 Estadía

a) Durante el tiempo que dure la estadía, el huésped deberá respetar todas las pautas y recomendaciones establecidas en el presente protocolo y en las normas sanitarias dictadas por las autoridades competentes, las cuales deberán ser comunicadas por el establecimiento, desde el primer momento que se tome contacto con el cliente; a los efectos de minimizar los riesgos de contagio y garantizar un espacio seguro para su estadía.

2.3.4 Check out

a) Durante el check-out cuando se trate de la salida de varios pasajeros al mismo tiempo, ya sean grupo conviviente o no, incentive que los trámites de salida los haga un pasajero por unidad funcional, mientras que el resto aguarda en la misma o en espacios destinados para ello, respetando el distanciamiento social.

b) Solicitar a los visitantes que indiquen su próximo destino con un número de contacto telefónico, a fin de implementar el protocolo de contacto estrecho en caso de que los empleados presenten síntomas, o en su defecto si los visitantes son quienes los presentan.

c) Disponer en recepción un recipiente/urna con tapa, para depositar las tarjetas o llaves para su posterior desinfección, luego de finalizar la estadía del huésped, o bien cada vez que sea necesario.

d) Liberar la unidad funcional por el tiempo que sea necesario, una vez realizado el check-out, para asegurar su correcta ventilación, desinfección y limpieza profunda.

2.3.5 Satisfacción del Cliente

a) Incorporar en el sistema de medición de satisfacción del clientes, (o implementarlo si no se tiene preferentemente en formato digital por ejemplo Google Form) datos sobre la percepción del visitante sobre las medidas preventivas para mitigar el contagio de la COVID-19 que el establecimiento implementó durante la prestación del servicio.

b) En caso que los visitantes requieran usar el “Libro de quejas y sugerencias”, tener especial atención para su gestión, todas las quejas o sugerencias que se relacionen a la Pandemia por la COVID 19.

FUENTES DE INFORMACIÓN CONSULTADAS

- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19): orientaciones para el público.* Disponible en https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Limpieza y desinfección en el marco de la COVID-19: orientaciones provisionales.* Disponible en https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *COVID-19: Materiales de comunicación.* Disponible en https://www.paho.org/es/covid-19-materiales-comunicacion
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Pautas para redes sociales: COVID-19 Conócelo, Prepárate, Actúa.* Disponible en https://www.paho.org/es/temas/coronavirus/enfermedad-por-coronavirus-covid-19/postales-para-redes-sociales-covid-19
- Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). (2020). Secretaría de Estado de Turismo. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. *Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARSC-CoV-2: Hoteles y Apartamentos Turísticos – Directrices y recomendaciones.* Disponible en https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/turismo/Paginas/Guias-sector-turistico.aspx . Gobierno de España.
- Ley Nacional N° 24.557 Riesgos del trabajo. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Buenos Aires, Argentina, 3 de Octubre de 1995.
- Ley Nacional N° 19.587 Higiene y Seguridad en el Trabajo. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Buenos Aires, Argentina, 19 de Abril de 1972.
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación. Superintendencia de Riesgos del Trabajo. (2020). *Protocolo SRT para la prevención del COVID-19 – Recomendaciones y sugerencias.* Disponible en https://www.argentina.gob.ar/noticias/la-srt-ya-tiene-su-protocolo-de-prevencion-para-el-covid-19. Argentina.
- Ministerio de Salud de la Nación. (2020). *COVID-19: Recomendaciones para el desarrollo de protocolos en el marco de la pandemia.* Disponible en http://www.msal.gob.ar/images/stories/bes/graficos/0000001961cnt-covid-19-modelo-recomendaciones-desarrollo-protocolos-pandemia.pdf . Argentina.
- Ministerio de Salud de la Nación. (2020). Disponible en https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/
- Ministerio de Salud de la Provincia del Chubut. (2020). *Recomendaciones para los organismos con atención al prevención de infección respiratorias, incluyendo el nuevo Coronavirus (COVID-19).*

Disponible en http://www.ministeriodesalud.chubut.gov.ar/archivos/2020/03/11-03-2020Recomendacioes-Atencion-al-publico.pdf. Gobierno de la Provincia del Chubut.

- Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. (2020). *Pautas y protocolos COVID-19 para Alojamientos Turísticos.* Argentina.
- Instituto Nacional de Promoción Turística (INPROTUR). (2020). *Guía de recomendaciones para un destino turístico seguro POST COVID 19 – Propuesta preliminar de la Secretaría de Promoción Turística.* Argentina.
- Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. Instituto de Calidad Turística Argentina (ICTA). Cámara Argentina de Turismo (CAT). Consejo Federal de Turismo (CFT). (2020). *Protocolos COVID-19 para Alojamientos Turísticos.* Disponible en https://www.argentina.gob.ar/noticias/protocolos-con-acciones-recomendadas-para-establecimientos-gastronomicos-y-alojamientos. Argentina
- Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT). (2020). *Buenas Prácticas para la Hotelería Argentina – COVID-19.* Argentina
- Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (UTHGRA). (2020). *Prevención contra el contagio del COVID-19 para trabajadores hoteleros y gastronómicos.* Disponible en https://drive.google.com/file/d/1XWV0zymrHLyaB74H7-POE1dqIjeRAQVg/view. Argentina.
- Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (UTHGRA). (2020). *Medidas preventivas para la actividad hotelera gastronómica: Hoteles UTHGRA – Reapertura Post COVID-19*. Disponible en http://www.uthgra.org.ar/2020/05/06/reapertura-hoteles-post-covid-19/. Argentina.
- Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA). (2020). *Guía de buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector hotelero gastronómico*. Disponible en https://fehgra.s3-sa-east-1.amazonaws.com/descargas/GUIA+DE+BUENAS+PRACTICAS+POR+COVID+19_+FEHGRA.pdf. Argentina.
- Ministerio de Turismo y Deportes de la Provincia de Salta. (2020). *COVID-19: Guía de buenas prácticas para el sector turístico y deportivo.* Disponible en http://turismosalta.gov.ar/contenido/3890/covid-19-gua-de-buenas-prcticas-para-el-sector-turstico . Gobierno de Salta.
- Ministerio de Turismo y Deportes de la Provincia de Salta. (2020). *Protocolo de actuación para minimizar la transmisión de COVID-19 en el sector turismo: Alojamientos Turísticos.* Disponible en http://turismosalta.gov.ar/contenido/3924/protocolos . Gobierno de Salta.

- Ministerio de Turismo y Cultura de la Provincia de Jujuy. (2020). *Protocolo de higiene y seguridad obligatorio COVID – 19 para las diferentes actividades del sector turístico.* Disponible en http://prensa.jujuy.gob.ar/2020/05/14/turismo-en-jujuy-protocolos-de-higiene-y-seguridad-covid-19-para-las-actividades-del-sector/ . Gobierno de la Provincia de Jujuy.

AUTORIDADES

Gobernador de la Provincia del Chubut
Esc. Mariano Arcioni

Ministro de Turismo y Áreas Protegidas
Sr. Néstor Raúl Garcia

Subsecretaria de Turismo
Lic. Natalia Mabel Leske

Subsecretario de Conservación y Áreas Protegidas
Sr. Sergio Paul Casin

EQUIPO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN

Lic. Natalia Mabel Leske
Subsecretaria de Turismo

Lic. Daniela Rodríguez Paulet

Directora General de Calidad y Servicios Turísticos

Lic. Gissela Huayquimilla

Directora de Calidad

Lic. Laura Ilarri Mendoza

Jefa del Departamento de Calidad

Lic. Florencia Lavalle Cobo

Profesional de la Dirección General de Calidad y Servicios Turísticos

Téc. Lautaro Prieto

Jefe de Enlace Institucional Delegación Regional Cordillera

gobierno chubut
MINISTERIO DE TURISMO Y ÁREAS PROTEGIDAS

Av. 9 de Julio Nº 280 - (CP.9103) - Rawson - Chubut | protocolosturismoch@gmail.com
www.chubutpatagonia.gob.ar | @chubutpatagonia