



Protocolo para la prevención y  
manejo de casos de COVID-19 en

---

# Alquileres Turísticos Temporarios

---

Diciembre 2020

# Protocolo para la prevención y manejo de casos de covid-19 en Alquileres Turísticos Temporarios

## Índice

---

<b>1. Introducción.....</b>	<b>04</b>
<b>2. Objetivos.....</b>	<b>05</b>
<b>3. Alcance.....</b>	<b>06</b>
<b>4. Acciones de seguridad sanitaria para colaboradores y titulares.....</b>	<b>07</b>
<b>5. Respecto a la organización del servicio en general.....</b>	<b>09</b>
<b>6. Desplazamiento desde y al lugar de trabajo.....</b>	<b>10</b>
<b>7. Prevención del personal.....</b>	<b>11</b>
<b>8. Seguridad del personal.....</b>	<b>12</b>
<b>9. Higiene.....</b>	<b>13</b>
<b>10. Higiene y desinfección del ambiente y el personal generalidades.....</b>	<b>15</b>
<b>11. Espacios de la propiedad y blancos.....</b>	<b>16</b>
<b>12. Elementos de protección (EP).....</b>	<b>18</b>
<b>13. Espacios comunes.....</b>	<b>19</b>
<b>14. Mantenimiento.....</b>	<b>20</b>
<b>15. Tratamiento y disposición de residuos.....</b>	<b>21</b>
<b>16. Limpieza de superficies que puedan haber estado en contacto con individuos confirmados COVID-19.....</b>	<b>22</b>
<b>17. Limpieza de los lugares en los que haya circulado una persona sospechosa o confirmada de COVID-19.....</b>	<b>24</b>

# Protocolo para la prevención y manejo de casos de covid-19 en Alquileres Turísticos Temporarios

<b>18. Acciones de seguridad sanitaria para el público en general.....</b>	<b>26</b>
<b>19. Experiencia del usuario o consumidor.....</b>	<b>27</b>
<b>20. Check-in y check-out.....</b>	<b>28</b>
<b>21. Cobros y medios de pago.....</b>	<b>29</b>
<b>22. Acciones específicas.....</b>	<b>30</b>
<b>23. Acciones recomendables.....</b>	<b>31</b>

# 1. Introducción

---

Considerando el nuevo escenario que dispone esta emergencia sanitaria global y su impacto económico y social, el Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires ha elaborado el PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y MANEJO DE CASOS DE COVID-19 EN PROPIEDADES DE ALQUILERES TURÍSTICO TEMPORARIOS.

**Este protocolo se encuentra en revisión permanente en función de la evolución y nueva información que se disponga de la pandemia en curso.**

A las pautas contenidas en el presente le siguen las obligaciones y recomendaciones establecidas por el GCABA, resguardando la salud y bienestar de las personas.

Para verificar la normativa vigente se puede ingresar a:

<https://www.buenosaires.gob.ar/coronavirus>

La implementación de estos procesos centrados en prácticas mejoradas de desinfección y limpieza profunda, en todas las áreas de las propiedades de alquileres turísticos temporarios, tienden a garantizar una experiencia segura y confortable para las y los huéspedes.

Una comunicación clara con los clientes sobre estos protocolos de seguridad y su correspondiente adopción, resultan necesarias para contener el impacto de la pandemia, reconstruir la confianza y al mismo tiempo, facilitar la habilitación de actividades económicas en forma paulatina.

Las pautas aquí establecidas se encuentran alineadas a los compromisos asumidos por la Ciudad de Buenos Aires para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030.

## 2. Objetivos

---

El presente documento persigue los siguientes objetivos:

- > Brindar las medidas de carácter obligatorio y recomendaciones generales para garantizar la salud de las personas.
- > Controlar y evitar la propagación del virus.
- > Brindar un plan de acción ante la ocurrencia de casos sospechosos y confirmados acorde a las normas dictadas por los organismos jurisdiccionales y nacionales.

## **3. Alcance**

---

El presente protocolo está destinado a todas las y los propietarios, y las y los comercializadores de propiedades de alquileres turísticos temporarios de la Ciudad de Buenos Aires, con el fin de asegurar en todos los puntos críticos de la prestación, la prevención de la propagación del virus en la comunidad y el resguardo de la salud y bienestar de las y los trabajadores del sector y clientes.

Por tanto, el documento es de aplicación al personal sea propio o contratado afectado a las actividades de las propiedades de alquileres turísticos temporarios, e incluye a las autoridades de aquel, como a las y los clientes y demás concurrentes.

## 4. Acciones de seguridad sanitaria para colaboradores y titulares

---

### PERSONAL DESAFECTADO Y GRUPOS EN RIESGOS

Dentro de la nómina de personal que desarrolle las actividades, están dispensadas 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°, y sus modificatorias, las siguientes personas incluidas en los grupos en riesgo y aquellas cuya presencia en el hogar resulte indispensable para el cuidado del niño, niña o adolescente a saber:

- > Trabajadores y trabajadoras mayores de sesenta (60) años de edad, excepto que sean considerados "personal esencial para el adecuado funcionamiento del establecimiento". Se considerará "personal esencial" a todos los trabajadores del sector salud.
- > Trabajadoras embarazadas
- > Trabajadores y trabajadoras incluidos en los grupos en riesgo que define la autoridad sanitaria nacional.

Dichos grupos, de conformidad con la definición vigente al día de la fecha, son:

- > Enfermedades respiratorias crónicas: enfermedad pulmonar obstructiva crónica [EPOC], enfisema congénito, displasia broncopulmonar, bronquiectasias, fibrosis quística y asma moderado o severo.
- > Enfermedades cardíacas: Insuficiencia cardíaca, enfermedad coronaria, valvulopatías y cardiopatías congénitas.
- > Inmunodeficiencias.
- > Diabéticos, personas con insuficiencia renal crónica en diálisis o con expectativas de ingresar a diálisis en los siguientes seis meses.
- > Personas con certificado único de discapacidad, cuya patología represente un incremento del riesgo.
- > Personas con obesidad con IMC igual o superior a 40 kg/m<sup>2</sup> (Obesidad grado 3).

**4. Acciones de seguridad sanitaria para colaboradores y titulares**

Los empleadores y empleadoras deberán otorgar los elementos adecuados para la prevención, protección, limpieza, cuidado y seguridad de los trabajadores y las trabajadoras con IMC de 35 a 39,9kg/m<sup>2</sup> (Obesidad grado 2), con el objetivo de disminuir su nivel de exposición al virus SARS CoV2, y facilitar el acceso inmediato a los controles sanitarios pertinentes, cuando resulte necesario.

Las actualizaciones de estas definiciones serán publicadas en <https://www.buenosaires.gob.ar/coronavirus>



## **5. Respecto a la organización del servicio en general**

---

- > Se deberá utilizar el tapaboca en todo momento y respetar la distancia mínima de 2 metros con otras personas en todos los espacios comunes. Debiéndose estos mantenerse ventilados.
- > Adecuar las diferentes tareas fundamentales del establecimiento en base a turnos rotativos de trabajo, disposición de descansos, entre otros, de manera tal de garantizar la convivencia simultánea de personas en un mismo espacio físico, respetando la distancia interpersonal mínima requerida.
- > Mantener en todo momento la distancia interpersonal mínima requerida en espacios comunes (hall de entrada, escaleras, ascensores, etcétera).

## 6. Desplazamiento desde y al lugar de trabajo

---

Conforme lo dispuesto por el artículo 22° del DNU N° 875/APN/2020, el uso del servicio de transporte público de pasajeros interurbano e interjurisdiccional autorizado a circular quedará reservado para las personas que deban desplazarse para realizar las actividades contempladas en el artículo 11 de dicho Decreto.

Asimismo, en virtud de lo establecido por el artículo 15 y 17 de dicho Decreto el empleador o la empleadora deberá garantizar el traslado de los trabajadores y de las trabajadoras sin la utilización del servicio público de transporte de pasajeros de colectivos, trenes y subtes.

Para ello podrá contratar servicios de transporte automotor urbano y suburbano de oferta libre, vehículos habilitados para el servicio de taxi, remis o similar, siempre que estos últimos transporten en cada viaje UN (1) solo pasajero o UNA (1) sola pasajera. En todos los casos se deberá dar cumplimiento a la Resolución del MINISTERIO DE TRANSPORTE No 107/20.

Los trabajadores y trabajadoras quedarán eximidos del deber de asistencia en aquellos casos en que el empleador no garantice el traslado al lugar de trabajo.

Se aconseja:

- Evitar horas pico.
- Uso de cubreboca o tapabocas en todo momento.
- Recordar la importancia de una buena higiene de manos antes, durante y después de los desplazamientos a realizar.
- Desplazarse provisto de un kit de higiene personal (alcohol en gel, pañuelos descartables).
- Respetar las distancias mínimas recomendadas.
- Cubrir la nariz y boca al toser o estornudar con un pañuelo descartable o con el pliegue del codo.
- En lo posible, utilizar medios de transporte individuales y mantenerlos ventilados para garantizar la higiene y desinfección del interior del mismo.

## 7. Prevención del personal

---

Es imprescindible reforzar las medidas de higiene personal en todos los ámbitos de trabajo y frente a cualquier escenario de exposición. Las siguientes son recomendaciones generales tomadas de parámetros y protocolos de organizaciones internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), y del Ministerio de Salud del GCBA, entre otras.

- > Implementar medidas de control al personal mediante detección de temperatura (tal como termómetros sin contacto) y/o cuestionarios.
- > No se debe permitir el ingreso de personas con temperatura mayor o igual a 37,5°C o síntomas compatibles con sospecha de Covid-19.
- > 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.
  - > Mantener la distancia mínima recomendada con cualquier persona.
  - > Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
  - > Usar protección ocular cuando haya riesgo de contaminación de los ojos a partir de salpicaduras o gotas.
  - > No compartir elementos de uso personal (vasos, cubiertos, mate, etc.).
  - > Se sugiere no utilizar celular en la zona de trabajo. Si por necesidad es utilizado, se debe proceder automáticamente a una nueva higiene de manos y del artefacto con solución alcohólica al 70%.

## 8. Seguridad del personal

---

### DISTANCIAMIENTO

- > Comunicar las pautas de distanciamiento social, capacitar al personal y controlar su cumplimiento.
- > Las tareas deberán realizarse con el mínimo de personal necesario para las mismas.
- > Mantener en todo momento la distancia interpersonal mínima requerida, procurando que el coeficiente de ocupación no exceda 1 persona cada 15 metros cuadrados sobre la superficie libre del establecimiento. A los efectos del cómputo del presente se deberá tener en cuenta la totalidad de las personas concurrentes al establecimiento (proveedor, usuarios, así como también los trabajadores).

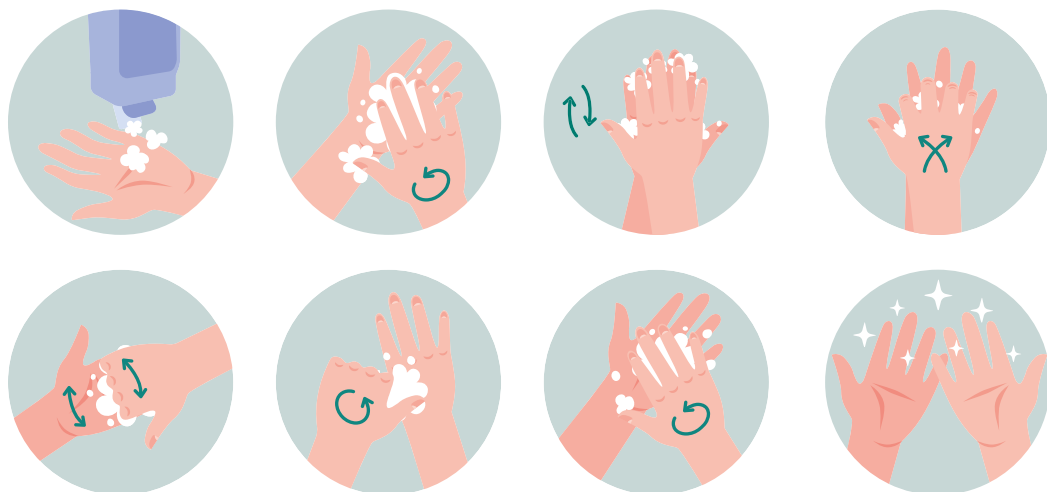
## 9. Higiene

---

> El lavado de manos con agua y jabón es la medida principal de prevención y control de la infección. El tiempo recomendado para el lavado de manos es de 40-60 segundos, siguiendo los pasos indicados en la ilustración:

- > **Mojar las manos**, con agua de red o potabilizada,
- > **Usar jabón**, cualquiera sirve para eliminar gérmenes,
- > **Frotar las manos** 40-60 segundos, incluidas las muñecas,
- > **Enjuagar** con abundante agua,
- > **Secar** con toalla limpia, papel descartable o agitando las manos.

> En caso de no tener acceso a agua y jabón, se deberá realizar una higiene de manos con soluciones a base de alcohol al 70% (por ejemplo, alcohol en gel), siguiendo las indicaciones que se presentan en la siguiente ilustración:



> Establecer procesos obligatorios para el lavado de manos durante la jornada laboral, controlando su efectivo cumplimiento.

> Todo personal que tenga contacto con huéspedes deberá utilizar barbijos, cubrebocas o tapabocas. Contemplar barbijos transparentes para la atención de personas hipoacúsicas.

## 9. Higiene

- > Excepto en tareas específicas (limpieza y contacto directo con secreciones) se desaconseja el uso de guantes dado el riesgo que supone la persistencia de partículas virales sobre el látex o nitrilo. No se recomienda el uso de guantes para manipulación de documentación sino el lavado frecuente de manos. Se aclara que el uso de los mismos no reemplaza el lavado de manos.
- > Si se utilizan uniformes, deberán lavarse con mayor frecuencia y si está estipulado, preferentemente dentro del ámbito laboral, a una temperatura mayor a 60°C (si se tratase de prendas que soportan lavados tradicionales a altas temperaturas). Asimismo, se deberá destinar un lugar (vestuario) para que el personal deje su ropa de calle, evitando el contacto con elementos de uso laboral.

## **10. Higiene y desinfección del ambiente y el personal**

---

### **GENERALIDADES**

- > Se sugiere disponer de una alfombra sanitizante o en su reemplazo un trapo de piso embebido en una solución de lavandina diluida en agua (1 en 100), ubicados en los ingresos al establecimiento.
- > Ventilar de forma diaria y recurrente todos los espacios y restringir el uso de aquellos espacios que no puedan cumplir con esta medida.
- > Limpiar y desinfectar las zonas externas.
- > Disponer dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel descartable - entre otros- en sanitarios y espacios comunes.
- > Efectuar controles periódicos que permitan contar con stock suficiente de todos los insumos necesarios para llevar adelante la limpieza y desinfección.

## **11. Espacios de la propiedad y blancos**

---

- > Se sugiere proteger los 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.
- > Se deberá retirar de la propiedad toda la papelería (anotadores, hojas, folletería, entre otros). En el caso de la información que se deba mostrar obligatoriamente (Plan de evacuación, lista de precios, otros) la misma deberá estar plastificada, enmarcada o presentarse en formato digital (QR, correo electrónico, etc.).
- > Se recomienda disponer de cestos de residuos con tapa de accionamiento no manual y doble bolsa interior.
- > Ventilar la propiedad el mayor tiempo posible y durante su limpieza y desinfección. Una vez realizado el check out, dejar liberada la propiedad por el tiempo necesario para asegurar su correcta ventilación, limpieza profunda y desinfección.
- > La limpieza debe ser profunda y frecuente, con enfoque en puntos como dormitorios, áreas comunes, baños y cocinas, incluida la desinfección de cubiertos y utensilios.
- > En el caso de que la habitación/habitaciones dispongan de una frazada y/o una almohada extra, deberán estar resguardadas en bolsas cerradas.
- > Se sugiere que cuando el o la cliente abandone la propiedad definitivamente quitar todos los elementos de aseo y desecharlos (rollos de papel higiénico, bolsas de residuos, entre otros).
- > Almacenar las sábanas y toallas limpias en un armario cerrado y manipular, procesar y transportar por separado la ropa usada.
- > Clasificar la ropa sucia.
- > No sacudir la ropa para lavar.



#### 11. Espacios de la propiedad y blancos

- > Se recomienda que la ropa de cama y de aseo personal que soporte lavados a altas temperaturas, se lave de forma mecánica en ciclos de lavado completos con agua a 60- 90°C.
- > Utilizar guantes de goma debidamente higienizados, o descartables de látex o nitrilo, preferentemente biodegradables, para la manipulación de la ropa de cama y de aseo personal.
- > Durante las rutinas de limpieza evitar posibles riesgos de contaminación cruzada entre distintas propiedades por el uso de los mismos materiales sin su previa desinfección.
- > Desinfectar con alcohol al 70% o lavandina al 10% las superficies de contacto como picaportes, interruptores, teléfonos, control de televisión o del aire acondicionado, mesas, entre otros.
- > Usar productos de limpieza de un solo paso y amonio cuaternario en espuma para equipos electrónicos.
- > Disponer en los carros de limpieza de gel o solución desinfectante para manos, pañuelos, guantes descartables y bolsas de basura.
- > Colocar los objetos perdidos o encontrados en bolsa plástica, desinfectar y guardar en una segunda bolsa sellada herméticamente hasta su devolución final al cliente.
- > Todo el personal que tenga que acceder a la propiedad en la que se alojó un cliente con COVID-19 positivo, deberá llevar el equipo de protección que designen los servicios de riesgos laborales y lavarse o desinfectarse las manos cuando haya salido y, si es posible, mantener la distancia mínima requerida con el cliente.
- > Se deberá dar cumplimiento a los protocolos vigentes respecto de la actividad de consorcios.

## **12. Elementos de protección (EP)**

---

Los EP serán seleccionados de acuerdo a la actividad y tarea a desarrollar por el trabajador. No obstante, el equipamiento debe constar para el caso de todos los trabajadores de un barbijo de tela lavable (cubrebocas o tapabocas).

En virtud de la Resolución de Firma Conjunta N° 15/MJGGC/GCABA/20 y su modificatoria N° 17/MJGGC/20 son de uso obligatorio los elementos de protección que cubran nariz, boca y mentón para ingresar o permanecer en locales comerciales, en dependencias de atención al público, para circular en transporte público o transporte privado cuando haya dos o más personas y para circular y permanecer en el espacio público.

Los trabajadores/as cuya actividad comprenda la atención o contacto con otras personas deberán utilizar protectores faciales de manera obligatoria.

Los EP serán provistos por el empleador. Al respecto, se debe tener en cuenta que:

- > Son de uso personal, por lo que no se deben compartir.
- > Se debe realizar la higiene y desinfección de los guantes del personal de limpieza, en caso de utilizar goma; o descarte en caso de utilizar látex o nitrilo.
- > El trabajador debe estar capacitado específicamente sobre el uso, estado, conservación, retiro y descarte de los EP.

## **13. Espacios comunes**

---

### **CIRCULACIÓN**

- > En ascensores se deberá sugerir el uso individual o bien no ocupar más del 30% de la superficie de la cabina, exceptuando que sea utilizado por un mismo grupo familiar. Estas indicaciones deben ser legibles y estar ubicadas en un lugar visible.
- > Sugerir a las y los clientes evitar circular innecesariamente por las áreas públicas. Para espacios comunes de propiedad horizontal se aplican los protocolos aprobados por el GCBA
- > La piscina podrá ser utilizada conforme lo establecido en el protocolo vigente.

## **14. Mantenimiento**

---

- > Efectuar y registrar las tareas de mantenimiento en instalaciones y equipos.
- > 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.
- > Revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.
- > Mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23 – 26°C, asegurando una suficiente renovación del aire.
- > En caso de requerirse tareas de mantenimiento en propiedades donde se encuentren alojados las y los clientes que han contraído COVID-19, se deberán extremar las medidas de protección sanitaria, tanto del personal involucrado como clientes. Disponer de un registro de estas acciones.

## **15. Tratamiento y disposición de residuos**

---

- > Proveer de bolsas/cestos/recipientes de acumulación del descarte de EP y si se utiliza ropa de trabajo descartable.
- > Se utilizarán los cestos de residuos de apertura automática o pedal, para el desecho de residuos.
- > Identificar y señalar lugares destinados a la disposición de residuos.
- > Mantener la limpieza y desinfección de los depósitos de residuos.
- > Cada vez que se realice el retiro de los residuos, utilizar guantes (descartables preferiblemente) y protección respiratoria (barbijo quirúrgico).
- > Realizar la disposición y gestión de residuos de EP y, si se utiliza, ropa de trabajo descartables de los trabajadores y trabajadoras en forma diaria.

## **16. Limpieza de superficies que puedan haber estado en contacto con individuos confirmados covid-19**

---

Se tendrá en cuenta que los detergentes eliminan la suciedad y la materia orgánica disolviendo el polvo, aceites o grasa, para luego facilitar su eliminación con el enjuague, por lo cual es importante lavar con detergente, luego enjuagar con agua limpia y desinfectar con hipoclorito de sodio al 1 % o al 10 % según sea el caso (método del doble balde/doble trapo), o realizar la higiene utilizando amonios cuaternarios a partir de la quinta generación o monopersulfato de potasio (MPP, método de limpieza y desinfección simultánea en un solo paso).

- > Los amonios cuaternarios de quinta generación son limpiadores de superficies usados preferentemente porque tienen bajo nivel de corrosión sobre las superficies inanimadas, amplio espectro para la actividad microbiana y fácil de usar.
- > Se recomienda el uso de detergentes de óptima calidad.
- > Del mismo modo, se recomienda no baldear ni echar agua en cantidad, debido a que favorece la dispersión de gérmenes dentro del área. Se debe "trapear".
- > La limpieza generalmente requiere de fricción para remover la suciedad y los microorganismos.
- > La suciedad puede proteger a los microorganismos.
- > La limpieza física y la fricción pueden reducir el cúmulo de microorganismos.
- > La limpieza es requerida de forma previa a cualquier proceso de desinfección.

**16. Limpieza de superficies que puedan haber estado en contacto con individuos confirmados covid-19**

- > La limpieza debería realizarse de modo tal que reduzca la dispersión de polvo o suciedad que pueden contener microorganismos.
- > Todos los productos para la desinfección deberán tener acción demostrada para la eliminación de organismos multirresistentes en las superficies y tener disponible la hoja de seguridad o ficha técnica<sup>1</sup> a disposición del personal que la requiera.

## **17. Limpieza de los lugares en los que haya circulado una persona sospechosa o confirmada de COVID-19**

---

En las áreas en las que haya circulado una persona con sospecha o confirmación de infección por COVID-19, no deben utilizarse métodos de limpieza en seco (escobas, escobillones, plumeros, cepillos, paños, etc.) para eliminar el polvo pues aumenta tanto la dispersión del mismo como de partículas potencialmente portadoras de gérmenes, produciendo elevados índices de contaminación ambiental y riesgos de contagio.

Para mayores recomendaciones y precauciones adicionales podrá encontrar más información en el siguiente enlace: [Protocolo de Limpieza de Unidades Extrahospitalarias.](#)

Las y los propietarios o comercializadores de la propiedad deben organizar estratégicamente el orden de limpieza según clientes sanos y sanas (sin sospechas), casos sospechosos, y por último de los casos confirmados.

Las propiedades de casos sospechosos o confirmados debe distinguirse del resto, ya que la limpieza tiene características reguladas por el ente sanitario:

- > Utilizar elementos de higiene de un solo paso, es decir que no impliquen limpieza, enjuague y desinfección para reducir el tiempo en la propiedad.
- > Las sábanas y toallas sucias deben tratarse por separado del resto de la ropa sucia. En caso de confirmación, la ropa sucia debe colocarse en una bolsa especial para este tipo de prendas y utilizar un lavadero que esté habilitado para el lavado de dichas prendas, salvo que la Ciudad diga lo contrario. Consultar en [Registro Público de Lavaderos, Lavanderías y Transportistas de Ropa Hospitalaria](#)
- > Cuando el o la cliente abandone la propiedad definitivamente, además de limpiar y desinfectar, quitar todos los elementos de aseo y desecharlos. Ej: rollos de papel higiénico, bolsas de residuos, entre otros.



**17. Limpieza de los lugares en los que haya circulado una persona sospechosa o confirmada de covid-19**

- > Cualquier artículo perdido o encontrado debe colocarse en una bolsa transparente, desinfectarse y guardar en una segunda bolsa sellada herméticamente hasta su devolución final al huésped. En el caso en que el o la cliente no lo reclame, deberá ser desechado luego de su desinfección.
  
- > Si un cliente ingresa en el hospital y los artículos del cliente permanecen en la habitación, se deben seguir los procedimientos para manejar la propiedad abandonada. La propiedad debe limpiarse siguiendo la implementación de estos procedimientos y las pertenencias deben colocarse en bolsa sellada para su futura devolución. En caso de que el o la cliente o familiar no lo reclame, deberá ser desechado como residuo en bolsa cerrada.

## **18. Acciones de seguridad sanitaria para el público en general**

---

### **USO OBLIGATORIO DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN**

En virtud de la Resolución de Firma Conjunta N° 15/MJGGC/GCABA/20 y su modificatoria N° 17/MJGGC/20; son de uso obligatorio los elementos de protección que cubran nariz, boca y mentón. Por tanto, proveedores, clientes, concurrentes y toda persona ajena al establecimiento deberá respetar también esta Resolución.

## **19. Experiencia del usuario o consumidor**

---

### **GESTIÓN DE RESERVAS**

- > Informar las medidas preventivas que la propiedad toma para preservar su seguridad y salud y la existencia de protocolos que se están implementando.
- > Los clientes que se hospedan en propiedades de uso turístico ubicadas en edificios residenciales, plurifamiliares o multifamiliares, donde se comparten zonas comunes entre clientes y residentes, deben ser informados de la obligatoriedad de respetar las normas de las Comunidad de Propietarios del edificio.
- > El cliente debe ser informado antes de su llegada de la obligación del uso de elementos de protección (EP) para acceder a zonas comunes (como por ejemplo hall de ingreso, escalera, ascensores, piscinas, parques infantiles).
- > Solicitar e incentivar el uso de medios digitales de pagos.
- > Adelantar por mail u otro medio electrónico la ficha de registro, la cual podría ser entregada o enviada al momento de ingresar a la propiedad.
- > Esta información se incluirá en los contratos de reserva o se comunicará por correo electrónico al cliente y se expondrá la cartelería necesaria en lugar visible de la propiedad.

## 20. Check-in y check-out

---

- > Cumplir durante los procesos de check-in y check-out las pautas de higiene y seguridad, así como el distanciamiento.
- > Habilitar, de ser posible, el pre-check-in virtual, el día anterior o previo a la llegada para que el proceso sea más rápido.
- > Asignar turnos en forma electrónica (por teléfono/correo electrónico). Se recomienda llamado telefónico previo para constatar que el usuario y/o consumidor no presente síntomas respiratorios y/o fiebre en el momento de la visita.
- > Consultar a las y los clientes en el momento del check-in, si presentan síntomas compatibles con casos sospechosos de COVID-19.
- > Incorporar, medios digitales al proceso del check-in y check-out tales como uso de plataformas o aplicaciones que le faciliten al cliente la carga de información personal que le sea requerida y que permitan reducir el contacto directo.
- > Informar a las y los clientes las medidas adoptadas por la propiedad y los recaudos a tener en cuenta en relación al COVID-19, priorizando el uso de medios digitales.
- > Exhibir información oficial de prevención y números de teléfono que el Ministerio de Salud del GCABA haya determinado para la atención de la problemática del coronavirus.
- > Disponer de los números de teléfono de los centros de salud, emergencias, de médicos y hospitales privados para solicitar asistencia o información sanitaria, en lugares visibles. Minimizar la utilización e intercambio de documentos u objetos.
- > En caso de utilizar tarjetas o llaves para la apertura de propiedad destinar un recipiente con desinfectante para su depósito o guarda al finalizar la estadía o tras cada uso.
- > Tener en cuenta el acceso de personas con discapacidad, acompañadas por un perro guía o de asistencia (Ley 26.858 Derecho de acceso, deambulación y permanencia a lugares públicos y privados de acceso público y a los servicios de transporte público de toda persona con discapacidad acompañada por un perro guía o de asistencia).

## **21. Cobros y medios de pago**

---

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. En caso de que el pago se realice a través de tarjetas de crédito o débito, se deberán desinfectar tanto las tarjetas como el posnet utilizado con solución de agua y alcohol.

## 22. Acciones específicas

---

### ANTE LA SOSPECHA O CONFIRMACIÓN DE CASO COVID-19

Ante un caso sospechoso o confirmado, la Dirección debe adecuarse a los lineamientos y pautas generales establecidas en los protocolos COVID-19, en particular, al "PROTOCOLO DE MANEJO FRENTE A CASOS SOSPECHOSOS Y CONFIRMADOS DE COVID-19" aprobado por Resol-2020-842-GCABA-MSGC y modificatorias, y demás documentos sanitarios publicados en el siguiente link de acceso web: [Gobierno de la Ciudad: Protocolo frente a casos sospechosos y confirmados de COVID-19](#).

Las personas con síntomas respiratorios deberán llamar a su cobertura privada; en caso de contar con cobertura pública exclusiva se deberá llamar al 107 (CABA) o 148 (PBA), quienes indicarán los pasos a seguir. Si no fuere posible aislarlo/a en una habitación, deberá permanecer en un espacio cerrado con puerta, con buena ventilación y baño propio, a más de 2 metros de otras personas y si es posible con separación física mediante mamparas.

Ante la sospecha o confirmación de caso COVID-19 en el personal, realizar seguimiento y asegurarse que se informe a la autoridad sanitaria de la Ciudad de Buenos Aires la evolución de sus síntomas, quién además definirá quiénes cumplen criterio de "contacto estrecho". Confirmado el diagnóstico, se procederá a tramitar la licencia del trabajador por enfermedad.

### ANTE CASOS DE CONTACTO ESTRECHO

Para definición y conducta frente a un caso estrecho, visite: <https://www.buenosaires.gob.ar/coronavirus/equipos-salud/protocolos-coronaviruscovid19/protocolo-de-manejo-contacos-estrechos-de-caso>.

## **23. Acciones recomendables**

---

### **PERSPECTIVA DE GÉNERO**

Los/las propietarios/as o comercializadores se comprometen, en la medida que les sea posible, y la actividad económica y las medidas de prevención sanitarias lo permitan lo permita, a promover que las decisiones que se tomen en el marco de la exceptuación del cumplimiento del "aislamiento social preventivo y obligatorio", favorezcan el ejercicio de los derechos de los varones y mujeres de manera igualitaria.

Asimismo evitarán reproducir estereotipos de género en su accionar, sobre todo en lo que refiere a las necesidades de cuidado de los hogares de los/as trabajadores/as, reconociendo sus necesidades particulares.

### **ACCESIBILIDAD**

Los/las propietarios/as o comercializadores se comprometen, en la medida que les sea posible, la actividad económica y las medidas de prevención sanitarias lo permitan, lo permita, a reducir las barreras de comunicación y físicas para atender a personas con discapacidad, personas con movilidad reducida y personas mayores.

### **AMBIENTAL**

Los/las propietarios/as o comercializadores se comprometen, en la medida que les sea posible, la actividad económica y las medidas de prevención sanitarias lo permitan, a reducir, reutilizar y reciclar con el fin de minimizar la generación de residuos derivados de las actividades que opera.

# Protocolo para la prevención y manejo de casos de COVID-19 en Alquileres Turísticos Temporarios

---

Diciembre 2020

