



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

---

# Alojamientos

---

Septiembre 2020



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

## Índice

---

<b>1. Introducción .....</b>	<b>04</b>
<b>2.Objetivos y alcance .....</b>	<b>05</b>
2.1. Objetivos .....	05
2.2. Alcance .....	05
<b>3. Acciones de seguridad sanitaria para colaboradores y titulares. 06</b>	
3.1. Personal desafectado y grupos de riesgos .....	06
3.2. Respecto de la organización de la actividad en general.....	07
3.3. Desplazamiento desde y al lugar de trabajo.....	08
3.4. Prevención del personal .....	09
3.5. Seguridad de empleados.....	10
3.5.1. Distanciamiento .....	10
3.5.2. Capacitación .....	10
3.5.3. Higiene .....	11
3.6. Higiene y desinfección del ambiente y las y los trabajadores .....	12
3.6.1. Generalidades .....	12
3.6.2. Habitaciones y blancos .....	13
3.7. Elementos de protección personal (EPP).....	14
3.8. Espacios comunes.....	15
3.8.1. Mobiliario .....	15
3.8.2. Circulación .....	16
3.9. Alimentos y bebidas.....	16
3.9.1. Desayuno .....	16
3.9.2. Salón comedor .....	17
3.9.3. Área de cocina .....	18
3.10. Mantenimiento.....	19
3.11. Tratamiento y disposición de residuos.....	20
3.12. Limpieza de superficies que puedan haber estado en contacto con individuos confirmados COVID.....	20
3.13. Limpieza de lugares en los que haya circulado una persona sospechosa o confirmada de COVID-19 .....	21

<b>4. Acciones de seguridad sanitaria para el público en general.....</b>	<b>23</b>
4.1. Uso obligatorio de elementos de protección .....	23
4.2. Experiencia del cliente .....	23
4.2.1. Gestión de reservas .....	23
4.2.2. Check-in y check-out .....	24
4.2.3. Cobros y medios de pagos .....	26
4.2.4. Proveedores .....	26
<b>5. Acciones específicas .....</b>	<b>27</b>
5.1. Ante la sospecha o confirmación de caso COVID-19 .....	27
5.2. Ante casos de contacto estrecho .....	27
<b>6. Acciones recomendables .....</b>	<b>30</b>
6.1. Perspectiva de género .....	30
6.2. Accesibilidad .....	30
6.3. Ambiental .....	30

# 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, conjuntamente con el sector privado, a través de la Cámara de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires (CAT BAIREs), la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHTRA) y la Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confeiterías y Cafés (AHRCC) y con la colaboración de profesionales del sector, Leonel Villella, Silvina Miguenz de Ejido Asesores y Verónica Franco, el PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y MANEJO DE CASOS DE COVID-19 EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS.

Las pautas contenidas en el presente siguen las obligaciones y recomendaciones establecidas por el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, con quien se trabajó de manera colaborativa en el armado de medidas obligatorias y acciones sugeridas para hacer frente a la situación actual y ayudar a la recuperación de la actividad turística, resguardando la salud y bienestar de las personas.

**Este protocolo se encuentra supeditado a su implementación una vez que se pueda desarrollar la actividad turística en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.**

**Para verificar la normativa vigente en dicha jurisdicción se puede ingresar a <https://www.buenosaires.gob.ar/coronavirus>**

El mismo tiene carácter dinámico, y se irá actualizando periódicamente, atento a los cambios coyunturales que se vayan dando, en base la evolución que tenga la emergencia sanitaria en el territorio nacional.

La implementación de estos procesos centrados en prácticas mejoradas de desinfección y limpieza profunda, en todas las áreas del alojamiento, garantizan una experiencia segura y confortable para las y los huéspedes. Una comunicación clara con las y los clientes sobre estos protocolos de seguridad y su correspondiente adopción resultan necesarias para contener el impacto de la epidemia, 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 y alcance**

---

### **2.1. 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.
- > Garantizar la continuidad de la actividad turística y reconstruir la confianza con las y los viajeros.
- > Brindar un plan de acción ante la ocurrencia de casos sospechosos y confirmados acorde a las normas dictadas por los organismos jurisdiccionales y nacionales.

### **2.2. Alcance**

El presente protocolo está destinado a todos los alojamientos turísticos y servicios de alojamiento por hora de la Ciudad de Buenos Aires

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

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

---

### 3.1. Personal desafectado y grupos de 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-APN-MTYS/20, y sus normas modificatorias, cuya vigencia fue prorrogada por Resolución N° 296-APN-MTYS/2020 del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, detalla en su artículo 1° que aquellas cuya presencia en el hogar resulte indispensable para el cuidado del niño, niña o adolescente y las siguientes personas incluidas en los grupos de riesgo:

- > Mayores de sesenta (60) años de edad, excepto que sean considerados "personal esencial para el adecuado funcionamiento del establecimiento".
- > Personas gestantes.
- > Personas con enfermedades respiratorias crónicas: enfermedad pulmonar obstructiva crónica [EPOC], enfisema congénito, displasia broncopulmonar, bronquiectasias, fibrosis quística y asma moderado o severo.
- > Personas con enfermedades cardíacas: insuficiencia cardíaca, enfermedad coronaria, valvulopatías y cardiopatías congénitas.
- > Personas con inmunodeficiencias y estados de inmunodepresión.
- > Personas con diabetes.
- > Personas con insuficiencia renal crónica en diálisis o con expectativas de ingresar a diálisis en los siguientes seis meses.
- > Personas con enfermedad hepática avanzada.

Recordar: se debe asegurar el respeto de la privacidad y confidencialidad de la información médica de los trabajadores y las trabajadoras, con especial atención a la información relacionada a patologías que configuren factores de riesgo para formas graves de COVID-19. <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/mayores>

### **3.2. Respeto de la organización de la actividad en general**

Mantener en todo momento una distancia interpersonal de 1,5 metros como mínimo, en cumplimiento de las pautas de distanciamiento físico, establecidas por el Ministerio de Salud de la Nación. Para lograr este fin se sugiere el cumplimiento de las siguientes medidas:

- > 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.
- > Controlar el uso de elementos de protección personal (EPP) que cubran nariz, boca y mentón. Cubrirse la boca y la nariz con el codo o pañuelo doblado cuando se tosa o estornude y desecharlo en un cesto con tapa.
- > Se recomienda asignar los turnos en forma electrónica (por teléfono/correo electrónico) y realizar un llamado telefónico previo a la visita para constatar que el cliente, proveedor o visitante no presente síntomas respiratorios y/o fiebre al momento de la visita.
- > Mantener en todo momento la distancia interpersonal mínima requerida en espacios comunes (salas de reunión, oficinas, comedor, cocina, vestuarios, posiciones de trabajo, etcétera).

### 3.3. Desplazamiento desde y al lugar de trabajo

Para aquellas personas que suelen utilizar transporte público para dirigirse a sus lugares de trabajo, se aconseja:

- > En lo posible, evitar el uso del transporte público, sobre todo para viajes cortos.
- > Evitar horas pico.
- > Uso de barbijo casero, cubreboca o tapabocas en todo momento. Para más información sobre el modo de uso, consultar las recomendaciones del Ministerio de Salud, disponibles en el siguiente enlace: [Uso de barbijo casero](#)
- > 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, evitando los aglomeramientos en los puntos de acceso al transporte que se vaya a utilizar.
- > 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.

### 3.4. 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 de autoridades nacionales competentes en la materia como el Ministerio de Salud, la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, 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%.

## 3.5. Seguridad de empleados

### 3.5.1. Distanciamiento

- > Comunicar las pautas de distanciamiento físico, capacitar al personal y controlar su cumplimiento.
- > Mantener en todo momento la distancia interpersonal mínima requerida, procurando que la densidad de ocupación no exceda en ningún momento 1 persona cada 1,5 metros cuadrados.
- > Estas medidas deben contemplarse dentro y fuera del establecimiento, en todas las áreas comunes como en la recepción, salón comedor, desayunador, salas de estar, pasillos, lobbies, estacionamientos, y en todo otro sector donde pueda llegar a confluir una numerosa cantidad de personas en forma simultánea.

### 3.5.2. Capacitación

- > Se deberá informar y capacitar al personal en el reconocimiento de síntomas de la enfermedad (de acuerdo con lo establecido en el Decreto 260/2020 art 15) y de las medidas de prevención del COVID-19 de acuerdo con la información oficial que comunica el Ministerio de Salud de la Nación y la Ciudad de Buenos Aires. [\*\*Coronavirus en la Ciudad de Buenos Aires.\*\*](#)
- > Planificar las actividades de capacitación en horarios laborales, asegurándose que todo el personal se capacite, y disponer preferentemente de material informativo digital sobre los contenidos de la capacitación para que estén a disposición permanente del personal.
- > Las capacitaciones pueden ser brindadas por la misma organización o por una externa. Se deben realizar de preferencia en forma remota, o si fuera presencial, se debe mantener en todo momento la distancia interpersonal mínima requerida.

### 3.5.3. 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 20 segundos, siguiendo los pasos indicados:

- > **Mojar las manos**, con agua de red o potabilizada,
- > **Usar jabón**, cualquiera sirve para eliminar gérmenes,
- > **Frotar las manos** 20 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 (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.

> 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.

## **3.6. Higiene y desinfección del ambiente y las y los trabajadores**

### **3.6.1. Generalidades**

- > Limpiar y desinfectar las áreas de atención al público al menos tres veces al día, y de acuerdo a los horarios de ingreso/egreso/actividades que se realicen.
- > En desayunador y salones comedores limpiar y desinfectar manijas de las puertas, las placas de empuje y las barandas, escritorios, mesas, sillas, utacas, cubiertos, utensilios y cristalería.
- > Ventilar de forma diaria y recurrente los espacios comunes y restringir el uso de aquellos espacios que no puedan cumplir con esta medida.
- > Ventilar los salones de desayuno y comedor durante y después de finalizado el servicio.
- > 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.

### ■ 3.6.2. Habitaciones 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 las habitaciones toda la papelería (anotadores, hojas, folleteria, 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 las habitaciones el mayor tiempo posible y durante su limpieza y desinfección. Una vez realizado el check out, dejar liberada la habitación por el tiempo necesario para asegurar su correcta ventilación, limpieza profunda y desinfección.
- > En el caso de que la habitación disponga de una frazada y/o una almohada extra, deberán estar resguardadas en bolsas cerradas.
- > Clasificar la ropa sucia dentro de las habitaciones.
- > No sacudir la ropa para lavar.
- > 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 habitaciones 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.

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

- > 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.
- > No ingresar carros de limpieza en la habitación.
- > Colocar los objetos perdidos o encontrados en bolsa plástica, desinfectar y guardar en una segunda bolsa sellada herméticamente hasta su devolución final al huésped.
- > Todo el personal del alojamiento que tenga que acceder a la habitación en la que se alojó un huésped con COVID-19 positivo, deberá llevar el equipo de protección que designen los servicios de riesgos laborales y lavarse o desinfectarse las manos cuando haya salido y, siempre que sea posible, mantener la distancia mínima requerida con el cliente.
- > En el caso de los alojamientos que contemplen dentro de sus servicios habitaciones compartidas por diferentes unidades familiares/grupos, la disposición de las camas se deberá hacer respetando la distancia mínima de seguridad. Se recomienda también, de ser posible, implementar medidas físicas para facilitar el aislamiento entre camas cuchetas.
- > Para aquellos alojamientos que contemplen baños y duchas de uso común, se deberá implementar un sistema de turnos así como el distanciamiento de al menos 1.5 m entre personas.

### 3.7. Elementos de protección personal (EPP)

Los EPP 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 (cubre bocas o tapabocas).

Según Resolución del Ministerio de Salud N° RESFC-2020-15-GCABA-MJGGC se entiende por protectores faciales cualquier elemento, no barbijo, y de cualquier material que mantenga protegida y cubierta la zona de nariz, boca y mentón sin que queden espacio entre el protector y la cara y permita disminuir considerablemente la propagación de gérmenes y virus. Para más información, consultar las recomendaciones del Ministerio de Salud, disponibles en el siguiente enlace: [Uso de barbijo casero](#).

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

Los EPP 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 de goma; o descarte en caso de utilizar de látex o nitrilo.
- > EL/la trabajador/a debe estar capacitado específicamente sobre el uso, estado, conservación, retiro y descarte de los EPP.

## **3.8. Espacios comunes**

### **3.8.1. Mobiliario**

- > Disponer el mobiliario de los distintos espacios comunes del alojamiento, respetando las distancias recomendadas.
- > En caso de que no pueda mantenerse la distancia interpersonal requerida entre puestos de trabajo, considerar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio, entre otros) de fácil limpieza y desinfección.
- > En desayunadores y salones comedores y/o de usos múltiples, la disposición de las mesas y sillas deberá garantizar la distancia de seguridad vigente entre las personas.
- > 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.
- > Ofrecer alcohol en gel en todos los espacios comunes y garantizar la provisión de agua, jabón y toallas descartables en sanitarios, asegurando su reposición.

### 3.8.2. Circulación

- > Generar, en la medida de lo posible, un sólo sentido de circulación, disponiendo un área de ingreso y otra de egreso principal y a los distintos sectores del alojamiento, evitando el cruce entre personas y reduciendo la proximidad entre las mismas.
- > Incorporar señalética para organizar mejor la circulación de personas en general y para que las mismas reconozcan los diferentes espacios en que se encuentran.
- > Señalizar claramente o bloquear el acceso a las áreas que se encuentren restringidas.
- > Sugerir a las y los huéspedes evitar circular innecesariamente por las áreas públicas.
- > Se prohíbe el ingreso a la piscina, spa y gimnasio, salvo que la autoridad sanitaria del Gobierno de la Ciudad indique lo contrario. Esto podría variar según la fase de la pandemia. Para consultar información actualizada sobre las medidas que el Gobierno de la Ciudad está tomando frente al COVID-19, consultar el siguiente enlace: [COVID-19. Recomendaciones para la gestión de residuos domiciliarios de pacientes en cuarentena.](#)

## 3.9. Alimentos y bebidas

### 3.9.1. Desayuno

- > Deberá organizarse por turnos, de modo de respetar la distancia interpersonal establecida.
- > Ampliar el horario para un mejor orden en los tiempos y tareas del staff de servicio y cocina.
- > Se sugiere ofrecer el servicio de desayuno en la habitación mediante la modalidad *room service* o *take away*. En este último, las y los huéspedes podrían retirar su desayuno listo en bandeja, coordinado con el personal del alojamiento y/o disponer cafeteras o pavas eléctricas en las habitaciones.
- > Promover la selección del menú con antelación a fin de que esté disponible al momento de concurrir al desayuno.

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

- > En caso que el desayuno no esté incluido en la tarifa y deba ser facturado, sugerir a las y los huéspedes el cargo a la habitación o tarjetas, para evitar manipular dinero.
- > Evitar la colocación de manteles. Utilizar individuales y quitarlos luego de cada uso para su limpieza y desinfección. En caso de tener que utilizar manteles, cubrirlos con un protector de nylon cristal para facilitar su limpieza o cambiarlos tras la utilización de cada cliente.
- > Si bien se recomienda priorizar la utilización de servilletas de un solo uso, se podrá utilizar servilletas de tela, siempre que se quiten luego de cada uso para su limpieza y desinfección. Implementar una adecuada política de lavado y desinfección con solución alcohólica al 70% de la vajilla.
- > Ofrecer a las y los huéspedes solución de alcohol al 70% y/o alcohol en gel antes de ingresar al desayunador.
- > Las y los huéspedes deberán arribar al desayunador con barbijo social y retirarse el mismo únicamente para consumir alimentos.

#### ■ 3.9.2. Salón comedor

- > Ampliar el horario del comedor y brindar servicio de comida mediante reserva, para un mejor cumplimiento del distanciamiento físico.
- > Se sugiere, en el caso de ser posible, limitar el tiempo de permanencia de cada cliente, para poder cumplir con el servicio a todas y todos las y los huéspedes.
- > No disponer utensilios (platos, vasos, etc.) en las mesas antes de la llegada de las y los comensales.
- > Brindar el servicio con personal del establecimiento, evitando el autoservicio de alimentos.
- > Cambiar todos los utensilios utilizados entre comensal y comensal.
- > Se sugiere ofrecer platos a la carta, en porciones individuales.
- > Presentar la carta en formato digital o plastificada para facilitar su desinfección.

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

- > Ofrecer bebidas cerradas en botella o lata.
- > Evitar la colocación de manteles. Utilizar individuales que puedan quitarse luego de cada uso para su limpieza y desinfección. En caso de tener que utilizar manteles, cubrirlos con un protector de nylon cristal para facilitar su limpieza o cambiarlos tras la utilización de cada cliente.
- > Sugerir a las y los huéspedes el cargo a la habitación para evitar manipular dinero o tarjetas.
- > Procurar que el personal que no esté involucrado en la preparación de alimentos no ingrese a la cocina ni a los almacenes de alimentos.
- > Se sugiere retirar los productos de frigobares en las habitaciones y reemplazar el servicio con una carta plastificada o en código QR, que presente los productos a disposición en la recepción, restaurante o desayunador.
- > En el caso de aquellos alojamientos que contemplen en sus servicios el uso de una cocina de uso compartido, la misma no se podrá utilizar salvo que la autoridad sanitaria del Gobierno de la Ciudad indique lo contrario. Esto podría variar según la fase de la pandemia. Se recomienda que se facilite un espacio para consumo individual o comedor que deberá cumplir con la disposición de distanciamiento físico establecida por el Ministerio de Salud del GCABA.

#### ■ 3.9.3. Área de cocina

- > Organizar el personal en grupos de trabajo o equipos para facilitar la interacción reducida entre personas.
- > Mantener la distancia interpersonal mínima requerida, procurando que la densidad de ocupación no exceda en ningún momento 1 persona cada 1,5 metros cuadrados.
- > Cumplir con las disposiciones vigentes en materia de manipulación de alimentos en la elaboración, servicio y almacenamiento de productos, reforzando su sistema de trazabilidad para materias primas y productos elaborados, que aseguren su seguimiento y rastreo.
- > Limpiar y desinfectar superficies y equipos a utilizar, al iniciar y terminar las tareas.

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

- > Limpiar y desinfectar varias veces al día las instalaciones y espacios que se utilizan para preparar/almacenar alimentos, como mesadas, alacenas, despensas, depósitos, heladera, electrodomésticos.
- > Cocinar los alimentos por encima de los 70°C y asegurar la cadena de frío, conservarlos a temperatura y humedad segura, revisar las fechas de vencimiento y evitar contaminaciones cruzadas.
- > Lavar la vajilla con detergente y agua caliente. Luego desinfectar con alcohol al 70%. Preparar una solución de agua y lavandina, para la desinfección de las frutas y verduras. (sumergir las verduras o frutas unos minutos en agua fría y enjuagar luego muy bien con agua potable).
- > En caso de toser o estornudar, hacerlo cubriéndose con el pliegue del codo, para evitar propagación de fluidos. Proceder a lavarse y/o desinfectar las manos.
- > Cumplir con las determinaciones de lavado, de manos según las pautas difundidas por el Ministerio de Salud y Gobierno de la Ciudad, al ingresar a la cocina, manipular basura, toser, recibir la mercadería, al limpiar las superficies y utensilios que estén en contacto con los alimentos, al regresar del baño, luego de trabajar con productos diferentes, tocar elementos ajenos a la elaboración o de realizar otras tareas.
- > Higienizarse las manos con agua y jabón, alcohol en gel o alcohol al 70%. Para más información sobre manejo de alimentos, consultar el siguiente enlace: [\*\*Ministerio de Salud: Recomendaciones para el manejo higiénico de los alimentos.\*\*](#)

### 3.10. 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.

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

- > En caso de requerirse tareas de mantenimiento en habitaciones donde se encuentren alojados las y los huéspedes que han contraído COVID-19, se deberán extremar las medidas de protección sanitaria, tanto del personal involucrado como huéspedes. Disponer de un registro de estas acciones.

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

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

#### **3.12. Limpieza de superficies que puedan haber estado en contacto con individuos confirmados COVID**

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.
- > 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".

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

- > 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.
- > 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 a disposición del personal que la requiera.

### **3.13. Limpieza de 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.

Esta información se encuentra en constante actualización, por lo que se recomienda consultar más información en el siguiente enlace: [protocolo de Limpieza de Unidades Extrahospitalarias](#).

El alojamiento debe organizar estratégicamente el orden de limpieza de habitaciones según huéspedes sanos (sin sospechas) y casos sospechosos. Las habitaciones de casos sospechosos debe distinguirse del resto de las habitaciones, 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 habitación.

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

- > En el caso en que el o la huésped por su estado de salud deba permanecer dentro de la habitación y requiera el servicio de aseo de la misma, la mucama deberá ingresar con todo el equipo de protección personal (guantes, camisolín, barbijo, cofia, antiparras, y protector de zapatos), pedirle al huésped que ingrese al baño y cierre la puerta, asear el dormitorio, salir de la habitación, solicitarle al huésped que se ubique en la cama, y finalmente ingresar al baño; manteniendo en todos los casos la distancia mínima interpersonal requerida.
- > Las sábanas y toallas sucias deben tratarse por separado del resto de la ropa sucia de otras habitaciones. 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 los organismos del Gobierno de la Ciudad estipulen lo contrario. Consultar en [\*\*Registro Público de Lavaderos, Lavanderías y Transportistas de Ropa Hospitalaria.\*\*](#)
- > 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.
- > Si un huésped ingresa en el hospital y los artículos del huésped permanecen en la habitación, el alojamiento debe seguir los procedimientos para manejar la propiedad abandonada. La habitación 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 huésped o familiar no lo reclame, deberá ser desechado como residuo en bolsa cerrada. Se recomienda adoptar de referencia las instrucciones del Ministerio de Salud de la Nación disponibles en el siguiente enlace: [\*\*COVID-19. Recomendaciones para la gestión de residuos domiciliarios de pacientes en cuarentena.\*\*](#)

## 4. Acciones de seguridad sanitaria para el público en general

---

### 4.1. 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. Esto deberá contemplarse salvo que el Ministerio de Salud de la Ciudad de Buenos Aires indique lo contrario.

### 4.2. Experiencia del cliente

#### 4.2.1. Gestión de reservas

- > Informar las medidas preventivas que el alojamiento toma para preservar su seguridad y salud y la existencia de protocolos que se están implementando con el correspondiente aval de las autoridades sanitarias nacionales y de la Ciudad de Buenos Aires.
- > Transmitir la tranquilidad de que las medidas de prevención tomadas son para su bienestar y para brindarle una experiencia segura y de calidad durante su estadía en la Ciudad.
- > Informar que, para dar cumplimiento a disposiciones de distanciamiento físico, es posible deba esperar a la hora de hacer su check-in o check-out en áreas destinadas para ello.
- > Informar que el desayuno buffet está momentáneamente suspendido y los amenities no están disponibles para su uso, por disposiciones preventivas de la autoridad sanitaria del Gobierno de la Ciudad. Esto podría variar según la fase de la pandemia.
- > Recomendar al cliente que viaje con su botella de agua reutilizable a fin de que pueda recargarla en puntos donde haya agua potable disponible.

- > 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 al establecimiento.

#### ■ 4.2.2. 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 físico.
- > 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 cliente no presente síntomas respiratorios y/o fiebre en el momento de la visita.
- > Consultar a las y los huéspedes en el momento del check-in, si presentan síntomas compatibles con casos sospechosos de COVID-19, conforme criterios del Ministerio de Salud de la Nación. Para más información sobre la definición de caso sospechoso, consultar el siguiente enlace: [Ministerio de Salud: Definición de caso sospechoso.](#)
- > Incorporar, en la medida que sea posible, medios digitales al proceso del check-in y check-out tales como uso de plataformas o aplicaciones que le faciliten al cliente la carga de información personal que le sea requerida y que permitan reducir el contacto directo.
- > Señalizar los espacios destinados a la espera de turnos de atención, manteniendo en todo momento la distancia interpersonal mínima requerida, procurando que la densidad de ocupación no exceda en ningún momento 1 persona cada 2 metros cuadrados. Se pueden utilizar cintas o líneas demarcatorias que delimiten los espacios, tomando como referencia los siguientes instructivos: [Gobierno de la Ciudad: Instructivos para garantizar la distancia y entrega segura.](#)
- > Informar a las y los clientes las medidas adoptadas por el establecimiento 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. El Ministerio de Salud dispone de material comunicacional para su uso, disponible en el siguiente enlace: [\*\*Ministerio de Salud: Material comunicacional.\*\*](#)
  
- > Cuando no sea posible mantener el distanciamiento establecido, el mostrador de recepción deberá contar con una barrera transparente de separación (acrílico, poliuretano, vidrio, etc.) que aisle al pasajero o pasajera y al personal. Para más información, consultar las recomendaciones del Ministerio de Salud, disponibles en el siguiente enlace: [\*\*Ministerio de Salud: Recomendaciones para prevenir la transmisión del coronavirus en ámbitos con circulación de personas.\*\*](#)
  
- > Disponer alcohol en gel y toallas de papel tanto en el espacio del público como en el que corresponde al personal del establecimiento.
  
- > Disponer de los números de teléfono de los centros de salud, emergencias, de médicos y hospitales privados para solicitar asistencia o información sanitaria, en lugares visibles. Minimizar la utilización e intercambio de documentos u objetos.
  
- > Evitar en una primera etapa, el servicio de bell boy y valet parking, que implican manipular pertenencias de las y los huéspedes. Ofrecer el servicio solamente cuando el/la pasajero/a esté imposibilitado de hacerlo por sí mismo. Permitir que cada cliente guarde su propio vehículo.
  
- > En caso de utilizar tarjetas o llaves para la apertura de habitaciones destinar, en la recepción, un recipiente con desinfectante para su depósito o guarda al finalizar la estadía o tras cada uso.
  
- > 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). En tales casos, considerar las medidas de prevención recomendadas por el Ministerio de Salud para las mascotas, disponibles en el siguiente enlace: [\*\*Ministerio de Salud: Cuidado de mascotas.\*\*](#)

### ■ 4.2.3. Cobros y medios de pagos

- > 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.
- > En la medida de lo posible, se recomienda usar mamparas o pantallas en las cajas de cobro que aseguren la protección de personal/cliente. En caso de no ser posible, deberán usar barbijos, cubrebocas y respetar la distancia interpersonal mínima requerida.

### ■ 4.2.4. Proveedores

- > Se sugiere, de ser posible, definir y acordar con las y los proveedores un cronograma de entrega que evite la aglomeración de personas y un procedimiento de recepción de mercadería respetando siempre la normativa de la Ciudad.
- > Evitar el contacto con los transportistas, manteniendo la distancia mínima requerida.
- > El personal del establecimiento deberá utilizar barbijo, cubrebocas o tapabocas y guantes de látex resistente para la recepción de la mercadería.
- > Antes de colocar la mercadería en sus lugares de almacenamiento se debe proceder a la desinfección de la misma. Desinfectar los envases originales, luego almacenarlos en cámaras o depósitos.  
Para más información sobre la desinfección de mercadería, consultar las recomendaciones generales que brinda el Ministerio de Salud en el siguiente enlace: [Ministerio de Salud: Limpieza.](#)

## 5. Acciones específicas

---

### 5.1. Ante la sospecha o confirmación de caso COVID-19

Ante un caso sospechoso o confirmado, el Alojamiento 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 deberían ser visitadas por el/la médico/a en la propia habitación y tienen que aguardar allí hasta su llegada. Los servicios a realizar en la habitación se limitarán al máximo y la entrada de personal deberá contar siempre con la autorización expresa de del responsable a cargo, extremando las medidas de protección que establezcan los servicios de prevención de riesgos laborales. Si no fuere posible aislarlo en una habitación, deberá permanecer en un espacio cerrado con puerta, con buena ventilación y baño propio, como mínimo a 1,5 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 el trabajador informe a la autoridad sanitaria de la Ciudad de Buenos Aires la evolución de sus síntomas, quien además definirá quiénes cumplen criterio de "contacto estrecho". Confirmado el diagnóstico por la autoridad sanitaria se procederá a tramitar la licencia del trabajador por enfermedad.

### 5.2. Ante casos de contacto estrecho

Se define contacto estrecho como:

- > Toda persona (incluyendo personal de salud) que haya estado en contacto las 48 hs previas de inicio de los síntomas con un caso probable o confirmado, durante al menos 15 minutos, sin haber cumplido distancia física y/o sin equi-

pos de protección personal (fiebre o cualquier síntoma).

- > Cualquier persona que haya permanecido a una distancia < 1.5 metros, (p. ej., convivientes, visitas) con un caso probable o confirmado mientras el caso presentaba síntomas y que no hubiera utilizado las medidas de protección adecuadas.
- > Cualquier persona que ha trabajado con un caso confirmado de COVID-19 en estrecha proximidad (a distancia < 1.5 metros).
- > Cualquier persona que ha compartido la misma aula que un caso confirmado COVID-19 (no se ha determinado tiempo de exposición específico).
- > A las y los pasajeros en un avión situados en un radio de dos asientos alrededor de casos sintomáticos durante el vuelo y a la tripulación que haya tenido contacto con dichos casos.
- > A las y los pasajeros un buque/crucero que compartieron un viaje en buque/crucero con casos confirmados COVID-19.

Teniendo en cuenta la información actual disponible se indica que ya que el período de incubación estimado es de 1-12 días y la transmisión sería por vía respiratoria de gota y contacto se recomienda:

- > Aislamiento domiciliario de contactos estrechos por un periodo de 14 días. El contacto debe tener un mail y teléfono del referente jurisdiccional para mantenerse comunicado.
- > Accionar del sistema de seguimiento de contactos estrechos del Ministerio de Salud de la CABA. Las autoridades sanitarias deberán realizar un monitoreo diario, durante 14 días, de los signos y síntomas (incluida fiebre, tos o dificultad para respirar), para todos/as las y los vecinos de la CABA.
- > Evitar situaciones en las que pudiera entrar en contacto cercano con otras personas (cara a cara a menos de 2 metros). Cumplir con la normativa vigente, no saliendo de la casa. Ante cualquier inconveniente que no pueda solucionar lo comunicará al equipo de seguimiento de contactos. No deberá recibir visitas en su hogar.

**5. Acciones específicas**

- > No se deben compartir platos, vasos, cubiertos, toallas, almohadas u otros artículos con otras personas en el hogar. Después de usar estos artículos, deben lavarse minuciosamente.
  
- > Cubrirse la boca y la nariz con un pañuelo descartable al toser o estornudar, o utilizar el pliegue del codo. Los pañuelos usados deben tirarse en un tacho de basura.

## **6. Acciones recomendables**

---

### **6.1. Perspectiva de género**

Las empresas se comprometen, en la medida que les sea posible, la actividad económica y las medidas de prevención sanitarias lo permitan, 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.

### **6.2. Accesibilidad**

Las empresas se comprometen, en la medida que les sea posible, la actividad económica y las medidas de prevención sanitarias lo permitan, a reducir las barreras de comunicación y físicas para atender a personas con discapacidad, personas con movilidad reducida y personas mayores. Es recomendable identificar las habitaciones asignadas a las personas con discapacidad, por si las mismas requirieran de ser asistidas rápidamente.

### **6.3. Ambiental**

Las empresas se comprometen, en la medida que les sea posible y 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 **Alojamientos turísticos**

---

Septiembre 2020

