

ANEXO I

Pautas y Protocolos para el Sector Hotelero de la ciudad de Esquel y Trevelin

En conformidad con el Decreto Nacional 520/2020, con el Decreto 481/20 de la Provincia de Chubut y con las “Protocolo COVID-19 para Alojamientos turísticos”, elaborado por el Ministerio de Salud de la Nación, publicado el día 9 de junio de 2020.

Frente al nuevo escenario que dispone la emergencia sanitaria global a raíz de la Pandemia del COVID-19 y el impacto social y económico que sus consecuencias representan para el sector turístico, resulta de vital importancia y urgencia dar respuesta a las necesidades del sector. A raíz de esta nueva realidad, crece una “nueva normalidad” que dará lugar a nuevas formas nuevas conductas de consumo, de viajar y hacer turismo, por tal motivo se requiere actualizar de manera integral la prestación de los servicios de alojamiento de la ciudad de Esquel y Trevelin.

El Programa de Pautas y Protocolos propone una guía que garantice el bienestar de los turistas y una paulatina y ordenada recuperación de la actividad turística.

OBJETIVOS FUNDAMENTALES

- Generar nuevos hábitos de conducta que garanticen mayor seguridad y confianza a los visitantes.
- Introducir el valor de la bioseguridad para el personal y huéspedes.
- Evitar el quiebre del vínculo turístico/social.
- Promover espacios y tratos interpersonales amigables, solidarios, respetuosos y libres de discriminación.
- Contribuir a preservar las fuentes de trabajo del sector.

1- Pautas y Protocolo generales

- a) Se respetará el distanciamiento de dos (2) metros entre personas.
- b) 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.
- c) Evitar el contacto físico al saludar con besos, abrazos u apretones de manos.
- d) Evitar reuniones en espacios cerrados dentro y fuera del espacio.
- e) El uso del tapabocas es obligatorio, y no reemplaza las medidas de distanciamiento. Éste debe cubrir completamente boca, nariz y mentón. Deberá ser cambiado cada tres horas, cuando se observe húmedo o sucio.
- f) Asegurar la reposición permanente de los elementos de higiene para el lavado de manos (jabón líquido, toallas descartables) y alcohol en gel o alcohol al 70%.
- g) Dada la mayor persistencia del virus sobre el látex o nitrilo, no se recomienda el uso de guantes salvo para tareas específicas (tareas de limpieza, contacto directo con secreciones).
- h) En el mostrador de la recepción deberá haber dos dispensers de alcohol en gel, uno para uso de los receptionistas y otro para los pasajeros.
- i) No se recomienda rociar o frotar la ropa, el calzado, bolsos, carteras u otras pertenencias con alcohol, lavandina u otras soluciones desinfectantes.
- j) Recomendar pre check-in anticipado estableciendo una franja horaria y solicitando todos los datos necesarios a fin de reducir el tiempo de atención. Para el check-out

informar previamente el estado de cuenta para revisión de gastos. Utilizar preferentemente medios de pagos electrónicos.

- k) Se dispondrá de manera clara y precisa la información sobre los protocolos sanitarios, higiene personal y manejo frente a la aparición de síntomas. Los mismos deberán permanecer exhibidos en los lugares de ingreso y salida del local (ANEXO II).
- l) Incorporar en el check-in, una declaración jurada donde el pasajero establezca su buen estado de salud, y que asegure no venir de zonas de riesgo en los últimos 14 días o no estar en aislamiento.
- m) Registrar la cobertura médica de los huéspedes.

En caso de tener medidor de temperatura:

- Controlar que la temperatura no supere los 37, 5º.
- Control de olfato y gusto (vinagre de manzana)
- Cuestionario sobre síntomas, dolor de garganta, cansancio físico y otros.

Ante el menor síntoma o malestar, deberá avisar a quien esté encargado del establecimiento, quien deberá ponerse en contacto con el Hospital Zonal Esquel, llamando al 2945-15534654.

- a) Luego de recibir la confirmación de la reserva, informar por mail la nueva política de la empresa en el marco del Covid 19.
- b) En el check-in entregar una bolsita descartable con todos los elementos, llaves, control remoto, y kit de cuidados opcional con tapa bocas y alcohol en gel.
- c) Evitar la entrega de material impreso se sugiere la información electrónica, por ejemplo: páginas Web.
- d) Establecer un espacio específico para dejar las llaves cada vez que el huésped sale del establecimiento (cenar, excursiones, compras etc.)
- e) En el check-out colocar una urna para que los huéspedes dejen las llaves y control remoto de las habitaciones para su posterior desinfección.
- f) Una vez realizado el check-out, dejar liberada el tiempo necesario para asegurar su correcta ventilación, profunda limpieza y desinfección.
- g) Desinfectar frecuentemente espacios de almacenamiento de equipaje, manijas de puertas, las placas de empuje y las barandas, las llaves de las habitaciones, el monitor de la computadora, el teclado, el mouse, el teléfono y el escritorio, al ingresar y finalizar su turno correspondiente.
- h) Disponer de los números de teléfono de los centros de salud, emergencias, de médicos y hospitales para solicitar asistencia, ante la presencia de cualquier persona que pueda estar enferma.
- i) Limitar la capacidad de ocupación de habitación según los metros cuadrados y la condición de salud de los huéspedes.
- j) **El Establecimiento que brinde el servicio de Gastronomía, deberá aplicar el Protocolo Gastronómico aprobado. –**
- k) Sugerir el servicio de desayuno en la habitación, ofrecer la modalidad take away y/o disponer cafeteras o pavas eléctricas en las habitaciones.
- l) Flexibilizar el horario de desayuno. Ampliar el horario de desayuno propicia un mejor orden de horarios para el staff de servicio y cocina y el cumplimiento del distanciamiento social.

MEDIDAS A TOMAR EN ZONA EXTERIOR:

- a) Desde la puerta de acceso se deberá formar fila respetando 2 metros de distancia entre personas.
- b) Las distancias serán delimitadas en el piso, de la forma que el propietario lo considere pertinente de acuerdo a la ambientación del lugar y que sean de fácil identificación.
- c) Se dará prioridad de ingreso a embarazadas, personas con discapacidad y adultos mayores.

MEDIDAS A TOMAR EN ZONA DE INGRESO / RECEPCION:

Dividir la zona de ingreso y egreso. Señalizar con cintas adhesivas u otro método, a fin de evitar el encuentro entre los clientes, personas que ingresan y salen. En caso de que el edificio lo permita, utilizar una puerta para el ingreso y otra para el egreso.

- a) Evitar en una primera etapa, el servicio de bell boy y valet parking, que implican manipular pertenencias de los huéspedes. Ofrecer el servicio solamente cuando el pasajero esté imposibilitado de hacerlo por sí mismo. Permitir que cada cliente guarde su propio vehículo.
- b) Al ingreso de un huésped, el personal del establecimiento asignado le proveerá de alcohol en gel o alcohol al 70%, que deberá estar en contacto con las manos como mínimo 20 segundos.
- c) Minimizar la utilización e intercambio de documentos u objetos.
- d) Limpiar las superficies, picaportes, tomas de luz, con agua y lavandina, según dilución indicada¹.
- e) Deberá disponer de carteles de cómo y cuándo lavarse las manos, destinados al personal como así también a los huéspedes. Asegurar la reposición permanente de los elementos de higiene para el lavado de manos (jabón líquido, toallas descartables) y alcohol en gel o alcohol al 70%.

PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO

- a) Deberán respetar el protocolo siguiendo una conducta de higiene obligatoria en todo momento. En caso de toser o estornudar, hacerlo cubriéndose con el pliegue del codo, para evitar propagación de fluidos.
- b) Se respetará el distanciamiento físico de 2m entre el personal y los clientes, y no se podrá compartir utensilios ni compartir mate.
- c) En el mostrador de la recepción deberá haber dos dispensers de alcohol en gel, uno para uso de los recepcionistas y otro para los pasajeros.
- d) Uso obligatorio del tapaboca, y respetar el distanciamiento entre empleados y huéspedes.
- e) Tendrán dentro del área de trabajo suministros para su protección personal.
- f) El personal de limpieza deberá contar con protección personal como barbijo, guantes y antiparras. Los mismos deberán ser colocados antes de las tareas, y retirados una vez finalizada la labor, teniendo la precaución de tocarlos/acomodarlos durante la actividad de limpieza.
- g) Se fomentará el uso de “uniforme” de trabajo que, sin ser de características especiales, deberá utilizarse **sólo** en el ámbito laboral. El cambio de ropa de realizará antes de la jornada y al finalizar. Se guardará en una bolsa bien cerrada y se lavará con agua caliente a 60°C, diariamente. De ninguna forma, permitir el regreso a los hogares con la ropa de trabajo.
- h) En caso de aparición de síntomas (fiebre más de 37, 5º, tos, dificultad respiratoria, secreción nasal, fatiga, dolor de garganta, escalofríos, malestar general), no acudir al lugar del trabajo e informar al empleador para que active el protocolo de desinfección y medidas de aislamiento. No asistir al trabajo en caso de realizar el aislamiento preventivo por ser contacto estrecho, o ser caso positivo de COVID-19.

HUESPEDES

- a) Deberán respetar el protocolo siguiendo una conducta de higiene obligatoria en todo momento. En caso de toser o estornudar, hacerlo cubriéndose con el pliegue del codo, para evitar propagación de fluidos.
- b) Los huéspedes deberán arribar al desayunador con elementos protección personal y retirarse el mismo únicamente para consumir alimentos.

¹ Tabla 1

- c) Recomendar al huésped no circular por las áreas comunes del establecimiento, solo hacerlo cuando sea necesario.

LIMPIEZA

- a) Los servicios y aseos de las habitaciones² deberán realizarse todos los días sin huéspedes en el interior. No se debe entrar el carro de limpieza en la habitación. El procedimiento específico de limpieza y desinfección de la habitación será efectuado primero con agua y detergente, y posteriormente con un desinfectante. **No se recomienda el uso de desinfectantes en aerosol.**
- b) Ventilar las habitaciones el mayor tiempo posible y durante su limpieza y desinfección. Una vez realizado el check out, dejar liberada la habitación por el tiempo necesario para asegurar su correcta ventilación, limpieza profunda y desinfección.
- c) Cuando el huésped abandone la habitación definitivamente, quitar todos los elementos de aseo y desecharlos: rollos de papel higiénico, bolsas de residuos, entre otros.
- d) Las sábanas y toallas limpias deben almacenarse en un armario cerrado y transportarse por separado de la ropa usada.
- e) La ropa sucia no debe clasificarse en las habitaciones y deberán salir en bolsas cerradas. El lavado será a 60°C. No sacudir la ropa previa al lavado.
- f) En el caso de las almohadas, si éstas tienen funda plástica no deberán ser retiradas de la habitación, el personal realizará una desinfección completa de las mismas con alcohol diluido mientras realiza la limpieza del lugar. En caso contrario deberán ser lavadas según el procedimiento habitual, separadas de las demás. Los colchones que no tengan cobertor plástico deberían ser rotados / opción limpieza en seco.
- g) Adicionalmente a los artículos antes mencionados, limpiar y desinfectar: manijas de las puertas, cerrojos, ventanas, muebles en general, controles remotos, llaves de luz, caja de seguridad, todas las amenidades que lleven las habitaciones y los productos de frigo bar. Cubrir los elementos como controles remotos con una funda para facilitar su limpieza.
- h) Se recomienda mantener los espacios ventilados o la climatización en una temperatura ambiente entre 23 – 26°C, asegurando una renovación del aire suficiente. Se debe revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros, a pesar de que estos no protegen del COVID.
- i) Limpiar los baños públicos con frecuencia. Deben estar equipados con jabón líquido, toallas de papel. Desinfectar mesadas, canillas, dispensadores de jabón y de alcohol. Controlar frecuentemente el buen funcionamiento de dispensadores y grifos.
- j) Desinfectar los carros de limpieza, el gabinete de llaves maestras y sus llaves. Debe realizarse un control del recambio de los elementos de limpieza dado que el desgaste favorece la colonización, por ejemplo, baldes.

² Hoteles y Hosterías

Tabla 1: concentraciones para la desinfección

I - LAVANDINA CON CONCENTRACIÓN 55g Cl / litro

Preparación para grandes cantidades	200 ml (1 taza) lavandina	en 10 litros de agua
Preparación para medianas cantidades	100 ml lavandina	en 5 litros de agua.
Preparación para pequeñas cantidades	20 ml lavandina	en 1 litro de agua.
II - LAVANDINA CON CONCENTRACIÓN 25 g Cl / litro		
Preparación para grandes cantidades	400 ml lavandina	en 10 litros de agua
Preparación para medianas cantidades	200 ml lavandina	en 5 litros de agua
Preparación para pequeñas cantidades	40 ml lavandina	en 1 litro de agua

LAVANDERIA

Se recomienda llevar un registro de las acciones realizadas, indicando fecha-hora y responsable para respetar todos los procedimientos.

RECEPCION DE MERCADERIA

- Evitar el contacto con los transportistas. Mantener una distancia mínima de 1,5 metros.
- Utilizar guantes descartables (desechar luego de cada uso), elementos de protección personal, cubre boca o barbijo durante la recepción de mercadería a proveedores.
- Limpiar y desinfectar el área, carros de transporte y otros elementos de trabajo.
- Desinfectar los envases originales, luego almacenar en cámaras o depósitos.

ZONA DE DESCANSO

El descanso en las habitaciones es la razón de ser de estos establecimientos por lo tanto requiere la mayor atención para lograr un ambiente atractivo, garantizando las medidas de higiene y seguridad para los huéspedes como para el personal del área de Housekeeping y mantenimiento.

INFORMACIÓN VISUAL:

- Se dispondrá de manera clara y precisa la información sobre los protocolos sanitarios, higiene personal y manejo frente a la aparición de síntomas. Los mismos deberán permanecer exhibidos en los lugares de ingreso y salida del local.
 - ✓ las medidas de distanciamiento social,
 - ✓ la adecuada higiene de manos,
 - ✓ la apropiada higiene respiratoria,
 - ✓ Señalizar cantidad máxima de personas por área de servicio –espacios- y controlar que no se supere la misma, cumpliendo las pautas de distanciamiento,
 - ✓ las recomendaciones ante la presencia de síntomas sospechosos de COVID-19.

✓ Se recomienda exhibir en un formato visible al ingreso al restaurante, una leyenda que advierta a los clientes el deber de no ingresar al establecimiento si cumple los criterios de caso sospechoso vigente, definido por el Ministerio de Salud de la Nación. La definición de caso es dinámica y puede variar según situación epidemiológica, por lo que deberá mantenerse actualizada permanentemente. Caso sospechoso: toda persona que presente fiebre (37.5º o más) y uno o más de los síntomas compatibles con COVID-19 (dolor de garganta, tos, dificultad respiratoria, pérdida del olfato o pérdida del gusto de reciente aparición), que resida o haya transitado en zonas de transmisión local en Argentina.

RECOMENDACIONES EN UNIDADES FUNCIONALES:

1- Cabañas, Apart, Departamentos, Complejos de Alquiler Temporario, Viviendas Turísticas y Domos con Baño Privado.

- El procedimiento específico de limpieza queda bajo la responsabilidad del huésped, siendo el establecimiento quien deberá proveer de los elementos de limpieza.
- Informar sobre la correcta limpieza con productos jabonosos como detergente, y una vez seco, la desinfección con lavandina diluida. **No se recomienda el uso de desinfectantes en aerosol.**
- Áreas comunes, quinchos, parrillas, sala de lectura, juegos de niños, etc., deberán contar con la limpieza periódica o bien que permanecer cerrados.
- Spa, saunas cerrados.

LAVADO DE BLANCO:

- No debe sacudirse la ropa para lavar.
- Las prendas textiles deben lavarse en forma mecánica en ciclos completos a 60-90°C.
- Desinfectar carros, canastos, percheros, computadora, teléfono y las llaves maestras.
- La ropa de cama y blancos para recambio no debe clasificarse en las unidades funcionales las mismas deben salir en bolsas cerradas.
- En el caso de las almohadas y colchones que no posean funda plástica se deberá realizar una desinfección completa de los mismos. En caso contrario las almohadas deberán ser lavadas según el procedimiento habitual, separadas de las demás y los colchones que no tengan cobertor plástico deberían ser rotados / limpieza en seco.
- Adicionalmente a los artículos antes mencionados, limpiar y desinfectar: manijas de las puertas, cerrojos, ventanas, muebles en general, controles remotos, llaves de luz, caja de seguridad, todas las amenidades que lleven las habitaciones. Cubrir los elementos como controles remotos con una funda para facilitar su limpieza.

a) Hostel, Alojamientos Familiares (modalidad de baños compartidos).

- Los alojamientos que cuenten con baños compartidos deberán cambiar la modalidad de venta, ya que las mismas no podrán ser comercializadas a grupos de diferentes procedencias.
- Cada establecimiento deberá presentar un plan que cumpla con los protocolos vigentes y adecuados a la distribución edilicia que presente el mismo (especial atención a la distribución de camas, capacidad de personas en el edificio).**

PILETAS CLIMATIZADAS

En el caso de los establecimientos que cuenten con piletas tendrán que presentar un protocolo de seguridad. El mismo deberá contar con la certificación de un técnico matriculado en seguridad e higiene.

En conformidad con el Decreto Nacional 520/2020, con el Decreto 481/20 de la Provincia de Chubut y con las "Protocolo COVID-19 para Alojamientos turísticos", elaborado por el Ministerio de Salud de la Nación, publicado el día 9 de junio de 2020.

La base de este protocolo cumple las normas dispuestas en la Ordenanza Nº 67/2020 y 28/2021 (Flexibilización aislamiento social, preventivo y obligatorio para actividades comerciales), pudiendo ser modificado con el avance de la emergencia sanitaria.

Las actividades y recursos descriptos en este protocolo, es exclusiva responsabilidad del establecimiento. Queda bajo su responsabilidad el control y cumplimiento de las pautas de bioseguridad.

Firmo en conformidad con el Decreto Nacional 260/20, los Decretos Provinciales y Normas sanitarias vigentes (COVID-19).

-PROTOCOLO ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS-

Nombre del establecimiento:

Nombre y apellido propietario:

Capacidad máxima de clientes:

Cantidad de empleados:

Dirección:

Teléfono:

Firma/aclaración:

DUPLICADO

En conformidad con el Decreto Nacional 520/2020, con el Decreto 481/20 de la Provincia de Chubut y con las "Protocolo COVID-19 para Alojamientos turísticos", elaborado por el Ministerio de Salud de la Nación, publicado el día 9 de junio de 2020.

La base de este protocolo cumple las normas dispuestas en la Ordenanza N° 67/2020 y 28/2021 (Flexibilización aislamiento social, preventivo y obligatorio para actividades comerciales), pudiendo ser modificado con el avance de la emergencia sanitaria.

Las actividades y recursos descriptos en este protocolo, es exclusiva responsabilidad del establecimiento. Queda bajo su responsabilidad el control y cumplimiento de las pautas de bioseguridad.

Firmo en conformidad con el Decreto Nacional 260/20, los Decretos Provinciales y Normas sanitarias vigentes (COVID-19).

-PROTOCOLO ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS-

Nombre del establecimiento:

Nombre y apellido propietario:

Capacidad máxima de clientes:

Cantidad de empleados:

Dirección:

Teléfono:

Firma/aclaración:

Unidades funcionales o alojamientos con caso sospechoso o confirmado de COVID-19

Medidas de bioseguridad para la limpieza habitual en contexto de Pandemia

La limpieza de unidades funcionales con casos sospechosos o confirmados de COVID-19 deben distinguirse del resto de las habitaciones, ya que la limpieza tiene características diferentes. En lo posible utilizar elementos de higiene de un solo paso, es decir que no impliquen limpieza, enjuague y desinfección para reducir el tiempo en la habitación.

Procedimiento de uso de equipo de protección:

- a) Lavarse las manos.
- b) Colocarse el camisolín, atarlo por la espalda a la altura del cuello y la cintura.
- c) Colocarse la cofia, que cubra el cabello.
- d) Colocarse el barbijo, colocar las tiras o banda elástica en la mitad de la cabeza y en el cuello. Ajustar la banda flexible sobre la nariz y acomodarlo, con el plisado hacia afuera.
- e) Colocarse las antiparras, las mismas debe ser de un tamaño que cubra los ojos por el frente y los laterales, deben poder usarse por arriba de los anteojos.
- f) Colocarse las botas, que cubran el calzado.
- g) Colocarse los guantes que cubra la parte del puño del camisolín. Una vez colocados mantener las manos alejadas del rostro y limitar el contacto con superficies. Disponer vasos descartables para el enjuague bucal en las habitaciones.
- h) Cuando el huésped abandone la habitación definitivamente, además de limpiar y desinfectar, quitar todos los elementos de aseo y desecharlos. Ej: rollos de papel higiénico, bolsas de residuos.
- i) Objetos perdidos y encontrados: cualquier artículo guardado por el alojamiento debe colocarse en una bolsa transparente, desinfectarse y guardar en una segunda bolsa tipo ziploc sellada herméticamente hasta su devolución final al huésped. En el caso en que el huésped no lo reclame, deberá ser desechado, después de un tiempo de espera prudencial, según la política del lugar.

Si un huésped ingresa en el hospital y los artículos del huésped permanecen en la habitación, el hotel 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 cristal cerrada y desinfectada.