



PROTOCOLO PARA ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

PROTOCOLO PARA ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Eje Temáticos

<u>I. PRESENTACIÓN PROTOCOLO PARA ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS</u>	<u>3</u>
<u>II. COVID 19</u>	<u>4</u>
<u>III. PREVENCIÓN Y SEGURIDAD EN EL ÁMBITO LABORAL</u>	<u>5</u>
<u>IV. DIRECCIÓN / GERENCIA DEL ESTABLECIMIENTO</u>	<u>8</u>
<u>V. RECEPCIÓN Y CONSERJERÍA</u>	<u>10</u>
<u>VI. ALIMENTOS & BEBIDAS</u>	<u>11</u>
<u>VII. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y PROVEEDORES</u>	<u>14</u>
<u>VIII. SERVICIOS TÉCNICOS Y MANTENIMIENTO</u>	<u>15</u>
<u>IX. MEDIDAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN</u>	<u>17</u>
<u>X. PAUTAS EN EL SERVICIO DE LAVANDERÍA</u>	<u>19</u>
<u>XI. DETECCIÓN DE UN CASO EN UN ESTABLECIMIENTO</u>	<u>19</u>
<u>XII. ANEXOS</u>	<u>20</u>
<u>PREGUNTAS FRECUENTES</u>	<u>23</u>
<u>FUENTES Y ENLACES DE INTERÉS</u>	<u>23</u>

I. Presentación Protocolo para Alojamientos Turísticos

El presente protocolo surge del trabajo conjunto de la Secretaria de Turismo de Salta, Cámaras, Asociaciones y Sindicatos del sector turístico y el aporte los Gobiernos Municipales, a fin de adoptar las medidas más adecuadas para la prevención y minimización del contagio del COVID-19, proteger la salud y garantizar la seguridad del personal afectado al sector de alojamientos turísticos.

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

Se trata de un documento “abierto” al que se irán incorporando nuevas informaciones, recomendaciones o instrucciones, en función de la evolución de la pandemia.

Alcance

Estas recomendaciones están dirigidas a los establecimientos de alojamiento turístico de la provincia de Salta. Cabe señalar que las mismas no reemplazan ninguna norma legal vigente.

II. COVID 19

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

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

Formas de transmisión

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

El distanciamiento social es reconocido como una de las acciones más efectivas para la prevención de contagio de COVID-19. Para ello, se deberá tener en cuenta lo establecido en el “Instructivo para la implementación del Decreto 260/20 en el sector

hotelero” establecido por Res. 126/2020 del Ministerio de Turismo y Deporte de la Nación de fecha 15 de Marzo de 2020 (ver Anexo).

III. Prevención y Seguridad en el ámbito laboral

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

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

Entorno laboral

De acuerdo con la normativa de riesgos laborales vigentes en nuestro país, será necesario que desde la empresa se tomen una serie de recaudos en relación con el personal y su asistencia al trabajo:

1. Deberán guardar aislamiento las siguientes personas: Mayores de 60 años, embarazadas, diabéticos, personas con enfermedades respiratorias, cardiológicas, anticoagulados e inmunodeprimidos.
2. Informar a la ART del personal que cumple sus funciones con normalidad en los establecimientos de trabajo, aquellos que lo hacen desde sus hogares y quienes no concurren por diferentes motivos.
3. En los ingresos y salidas, de no poder asegurarse la desinfección del método de control horario con contacto (huella, dígitos) en caso de que lo hubiere, debe implementarse un método de control horario que evite el uso de una misma superficie por parte de distintos empleados. En caso de que se opte por la desinfección tras cada uso, debe asegurarse la disponibilidad de una solución hidroalcohólica de forma permanente.
4. Informar al personal de forma fehaciente, actualizada y habitual de las recomendaciones sanitarias que deben seguir de forma individual. Es preciso



proveer al personal de los productos de higiene necesarios para poder seguir las recomendaciones individuales, adaptándose a cada actividad concreta. Con carácter general, es necesario mantener un aprovisionamiento adecuado de jabón, solución hidroalcohólica y pañuelos desechable.

5. Establecer la distancia recomendada entre cada puesto de trabajo mínima de 1,5mt.
6. Contar con aprovisionamiento suficiente de material de protección, especialmente guantes y mascarillas, para el personal cuando así lo indique el servicio de prevención de riesgos laborales y, muy concretamente, el más expuesto (personal de limpieza, personal de atención al público).
7. Si el personal precisa cambiarse de ropa, debe habilitarse un espacio que permita también asegurar dicha distancia interpersonal o establecer el aforo máximo de los vestuarios de personal, si lo hubiere.
8. Mantener un aprovisionamiento suficiente del material de limpieza para poder acometer las tareas de higienización reforzada a diario.
9. Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con una solución hidroalcohólica o con agua y jabón cuando sea factible, así como los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, etc.). Para la desinfección de equipos electrónicos se deben utilizar productos específicos (Ver apartado de Limpieza y Desinfección).

Medidas de Prevención e Higiene Personal

Existen recomendaciones básicas de público conocimiento, que cada miembro del personal del establecimiento debe cumplir estrictamente.

Son medidas de protección básicas contra COVID-19 recomendadas por la OMS, tales como el lavado de manos, el distanciamiento físico, evitar tocarse los ojos, nariz y boca, la higiene respiratoria y la práctica de prestar atención al consejo de quedarse en casa y acudir al médico si tienen síntomas compatibles con la enfermedad.

1. Lavado de las manos: la correcta limpieza de manos es una medida importante para la prevención de enfermedades respiratorias como Covid-19 y



enfermedades de transmisión por alimentos. Los desinfectantes para manos no están destinados a reemplazar el lavado de manos. En cambio, los desinfectantes para manos se pueden usar además o en combinación con un lavado de manos adecuado.

¿Cuándo?

- a. antes de comenzar a trabajar
- b. antes de manipular alimentos cocinados o listos para comer
- c. después de manipular o preparar alimentos crudos
- d. después de manipular residuos
- e. después de las tareas de limpieza
- f. después de usar el baño
- g. después de sonarse la nariz, estornudar o toser
- h. después de comer, beber
- i. después de manejar dinero.
- j. después de tocar mascotas
- k. después de viajar en transporte
- l. después de volver de hacer las compras.
- m. después de recibir un delivery

¿Cómo? Afiches de una correcta limpieza de manos OPS:

- Con agua y jabón
 - Con alcohol en gel o solución de alcohol:
2. Al estornudar o toser, cubrirse la boca y la nariz con pañuelos desechables y eliminarlos inmediatamente en un basurero cerrado. Otra medida es usar el antebrazo. Lavarse las manos inmediatamente
 3. No tocarse los ojos, la nariz y la boca (incluso al llevar puestos guantes), ya que las manos facilitan su transmisión.
 4. Disponer en todos los baños de papel higiénico, jabón para manos y toalla de papel desechable.
 5. Lavado y desinfección diaria de los uniformes. Las prendas textiles deben lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado a 60/90 °C.
 6. Evitar la asistencia al trabajo si presento síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo, aspecto



febril).

7. Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan la transmisión de virus.
8. Evitar abrazos y apretones de manos tanto con compañeros de trabajo como con clientes.
9. Se recomienda no compartir objetos con clientes u otros empleados. Después del intercambio de objetos entre cada cliente-trabajador (como, por ejemplo: tarjetas de pago, billetes y monedas, bolígrafos, etc.) se realizará una desinfección de manos.
10. Estar atento a síntomas como fiebre alta sobre 37.5°C, tos y dificultades respiratorias.

IV. Dirección / Gerencia del Establecimiento

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

1. Análisis de riesgos: el establecimiento deberá analizar los riesgos y peligros derivados de esta actividad laboral, a fin de ponderar y estimar los mismos, con relación a probabilidad de ocurrencia y severidad del daño y la consecuente elaboración de un plan de acción para el control y prevención de los riesgos detectados. El plan de acción debe estar adaptado a las particularidades del alojamiento, y ponerlo en práctica de acuerdo con las recomendaciones de las autoridades de salud local y nacional, con el objeto de lograr una gestión eficaz de la situación particular del COVID-19.
2. Planificación estratégica en torno al análisis pormenorizado de la situación particular de cada establecimiento y los recursos asignados para su abordaje.
 - ✓ Plan de seguridad interno y medidas COVID- 19. Considerando la importancia de establecer y adoptar medidas de prevención y seguridad, se sugiere consultar sugiere tener en cuenta el documento



SARS CoV-2 “Recomendaciones y Medidas de Prevención en Ámbitos Laborales” de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Nacional (ver anexo).

3. Definir una política de comunicación, para su personal y los clientes, con información del COVID-19.
4. Asegurar la provisión de los recursos humanos y económicos para facilitar que toda acción pueda llevarse a cabo con eficacia y rapidez. Determinar la cantidad necesaria de insumos de higiene y elementos de protección personal y prever su disponibilidad para la correcta limpieza y desinfección en cada servicio.
5. Evaluar con periodicidad las medidas tomadas, para verificar el cumplimiento, identificar y corregir los baches, y adaptar el plan a la experiencia práctica.
6. Llevar un registro de acciones que se tomen indicando fecha, hora y responsable. Guardar partes de limpieza, mantenimiento, bajas laborales, etc.
7. Capacitar a los empleados en reconocimiento de síntomas de la enfermedad y los procedimientos vigentes. Parte fundamental de la prevención de contagios en el entorno laboral es la formación. Todos los escenarios de reapertura van a requerir una formación específica para el personal (incluida la gerencia) sobre los protocolos y procedimientos que se aplicarán en el establecimiento.
8. Asegurarse que el personal del establecimiento este suficientemente informado de los riesgos laborales de su actividad y especialmente acerca del COVID-19.
9. Tal como dispone el instructivo para el sector hotelero a partir del decreto 260/20, los trabajadores deberán presentar ante su empleador una declaración jurada de estado de salud como medida de control sanitario obligatorio. El mismo procedimiento deberá solicitarse a los trabajadores de empresas tercerizadas que concurren al Hotel.
10. Exhibir información gráfica con precauciones y mejores prácticas en aquellos lugares de tránsito y donde sea necesario informar.
11. Mantenerse informado sobre el personal que ha estado en el extranjero en las regiones afectadas o en contacto con personas que lo hayan hecho, y busque el asesoramiento médico adecuado.



12. Asegurar instalaciones adecuadas para el lavado de manos o el saneamiento (por ejemplo, jabones, geles / toallitas con alcohol) para permitir que todo el personal practique una buena higiene.
13. Asegurarse que el personal sea consciente de que deben informar cualquier signo / síntoma de enfermedad respiratoria antes o durante el trabajo.
14. Mantenerse alerta y asegurarse que personal no esté enfermo y en condiciones de trabajar.
15. Asegurarse que el personal con síntomas permanezca en casa hasta que se obtenga asesoramiento médico.
16. Apoyar completamente al personal a través del acceso a asesoramiento médico y durante la convalecencia.

V. Recepción y Conserjería

Ante el surgimiento de esta pandemia algunos procesos de atención al cliente pueden modificarse a fin de brindar mayor seguridad al personal y a los huéspedes. Por lo expuesto se recomienda:

Pautas obligatorias en el ámbito de la atención

1. Demarcación de áreas. Contemplar la indicación de lugares para la espera de turnos de atención, manteniendo siempre el distanciamiento social (1,5 mts entre persona y persona).
2. Todo personal que tenga contacto con huéspedes deberá utilizar EPP (equipo de protección personal) guantes descartables y barbijos reutilizables o mascarar faciales. Se puede considerar protección ocular, según caso.
3. Información y comunicación al cliente. El cliente debe conocer, las normas especiales de convivencia y uso de las instalaciones implantadas en el establecimiento.
4. Exhibir en espacios de circulación común, información oficial de prevención.
5. En la recepción, se dispondrá de gel o solución desinfectante (si no hay un dispensador cercano), para facilitar la práctica de higiene del personal y los huéspedes.

Pautas sugeridas:



1. Gestionar la comunicación y el contacto previo a la llegada de los huéspedes con información detallada acerca de la política del hotel en relación con el COVID-19. Reforzar los canales comunicación con los huéspedes, asegurando la disponibilidad de información constante.
2. Gestionar el pre-registro digital del huésped, pre-check in virtual, el día anterior o previo a la llegada al establecimiento.
3. Para huéspedes que prefieran una atención presencial, se recomienda establecer un procedimiento más ágil de registro, minimizando los riesgos.
4. Facilitar información digital, prescindiendo de toda folletería, manuales y libros de información turística en el área.
5. Ofrecer el envío electrónico de facturas y documentos de confirmación de pago. Fomentar el uso de tarjetas, o prepago cuando se posible.
6. Para la higiene de manos, en la recepción se dispondrá de gel o solución desinfectante, pañuelos desechables y papelera con bolsa de basura y tapa de accionamiento por pedal.
7. Se recomienda tener disponible de los números de teléfono de las autoridades de salud, centros médicos, hospitales públicos y privados, y centros de asistencia.
8. El mostrador deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipular los clientes. Los bolígrafos, las llaves y tarjetas de las habitaciones deben limpiarse y desinfectarse con periodicidad. Informe al huésped permanentemente de estas medidas.
9. Se debe evitar en una primera etapa, el puesto de bell boy y valet parking, que implica manipular las pertenencias de las personas.

VI. Alimentos & Bebidas

Los alimentos correctamente procesados no son considerados actualmente como una vía de transmisión.¹ A diferencia de los virus gastrointestinales transmitidos por los alimentos, como la hepatitis A, que causan enfermedades transmitidas por alimentos, el SARS-CoV-2 es un virus que causa enfermedad respiratoria. Hasta el momento no se ha informado de ningún caso de transmisión a través de alimentos.

Al igual que otros virus, es posible que el virus que causa COVID-19 pueda sobrevivir en superficies u objetos. Por eso, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la

¹ Diferentes agencias en EE.UU. (FDA) y Europa (European Food Security Agency-EFSA) informaron que, hasta el momento, no existe evidencia de transmisión alimentaria del SARS-CoV-2. [EFSA](#) y [FDA](#).

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, (FAO) refuerzan y recomiendan poner en práctica medidas higiénicas para prevenir la contaminación de los alimentos y las 5 Claves de la Inocuidad de los Alimentos (Ver Anexo I)

La generación de confianza y seguridad de salubridad a comensales será esencial.

Medidas en la Prestación del Servicio: Salón

1. Planificar la operatoria del salón, con una reducción parcial de la capacidad total. De ser posible, el establecimiento deberá buscar una alternativa de previa reserva de horario de los clientes alojados, lo cual permite la planificación desde el día anterior y estimar la cantidad de gente que acudirá.
2. Gestión de los espacios: disposición de la clientela de manera de evitar la saturación. Se debe evitar condensar a más de 4 personas por cada 10 metros cuadrados. En cuanto a las mesas, la disposición debe ser tal que entre el respaldo de la silla y la siguiente silla haya una distancia superior a un 1.5mt. Esta medida aplica a todo espacio público de permanencia del huésped.
3. Cuando el alojamiento brinde servicio de desayuno, es recomendable contemplar la posibilidad de brindar servicio de habitación, con el objeto de evitar la concentración de personas en un mismo lugar. Contemplar costos extras en la implementación e informar al huésped si tiene un cargo extra.
4. Se instará a los clientes, a la entrada a las zonas de servicio, a usar el desinfectante de manos que al efecto se dispondrá en los accesos
5. Se deben eliminar productos de autoservicio y los servicios tipo buffet con manipulación directa por parte de los clientes los alimentos.
6. El servicio de mesa deberá ser provisto al momento de cada servicio, no podrá dejarse preparado previamente y no podrán quedar en la mesa después de cada servicio.
7. Evitar el uso de manteles y servilletas de tela, se sugiere reemplazarlos por protectores individuales que deberán ser retirados luego de cada uso para su limpieza y desinfección. Se recomienda el uso de servilletas descartables
8. Se prohíbe servicios tipo buffet con manipulación directa por parte de los clientes los alimentos.
9. Los elementos auxiliares al servicio de mesa como vajilla, cristalería, cubertería, cestas de pan deben resguardarse y mantenerse alejados de las zonas de paso de trabajadores y clientes. Se deben proveer en cada servicio
10. Se debe reemplazar el uso de la carta individual por mesa. Se sugiere exhibir el menú en carteles, atriles o pizarras, dispuestos en el exterior y/o interior del local, u optar por código QR. Se puede optar por el uso de la tecnología y aplicaciones móviles, en la elección de platos y bebidas, como también para la solicitud del pedido y realización del pago.
11. Asegurar la ventilación adecuada del salón y áreas generales, antes y después

de cada uso.

Medidas para el personal de salón: mozo o camarera

1. Deberán cumplir estrictamente las pautas prevención e higiene personal e higiene respiratoria.
2. Lavado frecuente de manos, en cada servicio de mesa (al servir platos, colocar utensilio) y recambio (retiro del servicio de mesa). Refuerzo cada 30 minutos.
3. Uso obligatorio del barbijo durante la jornada laboral.

Servicio de comida y bebida en habitaciones

4. El camarero hará uso de guantes al acceder a la habitación tanto para servir como para retirar el servicio.
5. Se mantendrá una distancia de 1.5mt metros con los clientes.
6. Todo el material de vajilla (incluidas bandejas y campanas cubreplatos) se higienizarán mediante lavavajillas o equivalente.

Medidas de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos, vajilla y utensilios de cocina

1. Todos los manipuladores de alimentos deben contar con su Carnet de Manipulador de Alimentos, otorgado por la autoridad sanitaria competente.
2. Elaboración de platos y alimentos utilizando materias primas de buena calidad, comprobando fechas de caducidad y envasado de los productos.
3. Limpiar y desinfectar los utensilios y superficies cada vez que se cambie el tipo de alimento y siempre que sea preciso hacerlo.
4. Proteger e higienizar todo el material que vaya a estar en contacto con los alimentos (envases, papel film y productos fungibles en general).
5. Separar los distintos tipos de productos (carnes, vegetales, lácteos, pescados, etc.) en heladeras o congeladores diferentes, o en zonas separadas si están dentro de un mismo equipo.
6. Control de origen de los alimentos y su transporte.
7. Evitar embalajes de cartón y madera en alimentos crudos. Esta medida garantiza el no acceso de microorganismos procedentes de envases no adecuados.
8. Mantener los alimentos protegidos en todo momento, con films, tupper, vitrinas, etiquetas.
9. Lavar y desinfectar la vajilla a temperatura superiores a 80°C. En establecimientos que no poseen lavavajillas, se recomienda realizar un pre

lavado dejando en remojo la vajilla con abundante agua y detergente, y luego proceder al lavado normal.

10. Cocinar los alimentos por encima de los 70°C y mantener la cadena de frío.
11. Revisar los filtros de aire acondicionado y rejillas.
12. Reforzar las pautas de lavado de manos, después de manipular los envases de alimentos o al retirar los alimentos del envase.

Medidas para la gestión de los residuos y desperdicios

Los residuos y/o desperdicios pueden suponer un peligro microbiológico (posibilidad de contaminaciones cruzadas durante las operaciones de preparación, elaboración y/o transformación de los alimentos si el almacenamiento y recolección de los residuos, no se realiza de una manera adecuada); o un peligro físico (restos de embalaje, de envasado, restos del propio proceso de manipulación como cáscaras, pieles, etc.).

Recomendaciones:

1. El establecimiento deberá establecer los medios y las medidas necesarias para la correcta gestión de los residuos y desperdicios en su ámbito de aplicación.
2. Se tomarán las medidas adecuadas para la evacuación y el almacenamiento de los desperdicios de alimentos y otros desechos, como aceites y grasas de fritura, vidrios, cartones, etc: Almacenar en lugares específicos alejados de los alimentos. El flujo de evacuación será tal que no coincida en el espacio o en el tiempo con la elaboración de alimentos de manera que no se favorezcan contaminaciones cruzadas.

VII. Gestión de Recursos Materiales y Proveedores

Es conveniente que se planifique con suficiente antelación la reactivación del suministro de materias primas y servicios en previsión de desabastecimiento de algún producto, o limitaciones o cierre de algunos proveedores. Por ello se recomienda especial atención algunos aspectos claves:

Recursos Materiales

1. Realizar inventarios de almacén de mercaderías, cámaras de refrigeración y congelación para identificar posibles productos en mal estado de conservación, controlar consumos y prever necesidades de aprovisionamiento.



2. Disponer en cantidad suficiente de utensilios (platos, cubiertos, cristalería, etc.) que se emplean en la prestación del servicio, previendo su adecuada limpieza y desinfección.

Acciones para su cadena de suministro

1. Evaluar la cadena de suministro de su organización en busca de posibles impactos por la interrupción de la logística del transporte y la desaceleración de la fabricación internacional como resultado de COVID-19.
2. Discuta con esos proveedores cualquier desafío que puedan enfrentar o que puedan esperar enfrentar debido a la situación actual.
3. Identificar posibles fuentes alternativas de suministro, productos sustitutos y / o medidas de conservación para mitigar las interrupciones.
4. Comunicarse con clientes claves para mantenerlos informados sobre cualquier problema que haya identificado y los pasos que está tomando para mitigarlos.

Recepción de pedidos

1. Documentar las operaciones de aprovisionamiento, suministro y almacenaje mediante partes de entrada, reposición de stocks y partes de salida.
2. En el control de la recepción de mercaderías se sugiere controlar:
 - ✓ Control de origen de los alimentos y su transporte.
 - ✓ El registro sanitario del proveedor.
 - ✓ La marca de salubridad según el producto
 - ✓ Control visual de las características organolépticas (color, olor, textura, firmeza).
 - ✓ Integridad de los envases
 - ✓ Temperatura del Producto (refrigerados y congelados).

VIII. Servicios Técnicos y Mantenimiento

Plan de control de aguas.

1. El agua utilizada tanto para beber como para preparar alimentos, así como la de limpiar y desinfectar, debe ser necesariamente potable. Los alimentos podrían contaminarse con los peligros microbiológicos (bacterias, virus, parásitos, etc.), químicos (plaguicidas, metales pesados, exceso de cloro, etc.) y físicos (cuerpos extraños) que el agua no apta para consumo humano puede contener.
2. Llevar a cabo los controles necesarios, teniendo en cuenta la procedencia del suministro de agua, que puede ser:
 - ✓ Red de abastecimiento público con o sin depósito intermedio.

- ✓ Abastecimiento propio.
- ✓ Cisternas o depósitos móviles

Equipos de lavandería y lavavajillas:

1. El buen funcionamiento de los lavavajillas y lavadoras de ropa debe ser revisado, particularmente el funcionamiento de temperaturas, así como la dosis correcta de productos químicos de limpieza y desinfección. En el caso de los lavavajillas deberán realizarse revisiones mensuales de los mismos, y registro diario de temperaturas de los equipos que dispongan de termómetro.

Climatización

1. Aunque según las actuales evidencias COVID-19 no se transmite por el aire, sino de persona a persona a través de pequeñas gotas de la nariz o boca cuando una persona infectada tose o exhala (gotículas que por gravedad caen antes de un/dos metros de su expulsión), en las actuales circunstancias se debe aplicar una serie de medidas preventivas:
 - a. Favorecer la mayor tasa de renovación de aire posible, evitando la recirculación interior (tanto en sistemas centralizados como en individuales)
 - b. En caso de ventilación natural, abrir las ventanas el mayor tiempo posible. En espacios reducidos como aseos, vestuarios y similares se mantendrán ventanas (y si es posible, puertas) abiertas de forma continuada.
 - c. Monitorear la condición de los filtros, y cambiarlos o limpiarlos con mayor frecuencia.

Tareas de mantenimiento en habitaciones / unidades de alojamiento

1. Cualquier situación que requiera que operarios de mantenimiento (propios o externos) debe cumplir con las premisas de minimizar riesgos de contagio entre personas. Por tanto, deberán seguirse las siguientes normas:
 - a. Procurar no acceder a las habitaciones en presencia de los clientes.
 - b. En caso de permanecer los clientes en las habitaciones y no garantizar distanciamiento interpersonal de 1.5 m, se hará uso de barbijo en forma permanente.
 - c. Previa entrada a la habitación se hará uso de guantes con su posterior desinfección.

Piscinas y SPA's

1. Si bien en una primera etapa de reapertura de los establecimientos no se recomienda la habilitación de piscinas y spas, cabe mencionar que los programas propios de la gestión y mantenimiento del agua recreacional, permanecen inalterados respecto a los procedimientos ordinarios en cuanto al plan de tratamiento de las aguas, plan de control del agua (y aire en



instalaciones cubiertas) y plan de mantenimiento, con la salvedad ante una futura apertura, la recomendación de realizar controles al menos dos veces al día de desinfectante residual y pH, y de mantener el circuito de depuración en funcionamiento las 24 horas del día.

IX. Medidas de Limpieza y Desinfección

Formación del personal de limpieza

Debe asegurar la adecuada formación del personal de limpieza en los procedimientos higiénicos de limpieza y desinfección, incluyendo el uso adecuado de EPP, la preparación de las diluciones de productos de limpieza, y el uso adecuado del material de limpieza, y todos los procedimientos específicos en relación a prevención de contagios por COVID-19.

Consideraciones Generales:

Conforme a las recomendaciones establecidas en el “Instructivo para la implementación del Decreto 260/20 en el sector hotelero” establecido por Res. 126/2020 del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, se sugiere:

1. Extremar las medidas establecidas en el programa de limpieza y desinfección, especialmente en las áreas comunes. Limpiar y desinfectar las áreas de atención al público al menos tres veces al día, y de acuerdo con los horarios de ingreso/egreso/actividades que se realicen.
2. Planificar las tareas de limpieza y desinfección de las zonas externas.
3. Ventilar de forma frecuente, los espacios comunes, asegurando la renovación del aire. Restringir la circulación en aquellos donde esta medida no pueda ser llevada a cabo.
4. Limpiar los baños públicos con frecuencia. Deben estar equipados con jabón líquido, toallas de papel o secador de manos. Desinfectar mesadas, canillas, dispensadores de jabón y de alcohol. Controlar frecuentemente el buen funcionamiento de dispensadores y grifos.
5. Se recomienda revisar los planes de limpieza de todas las áreas de servicio de alimentos y bebidas (tanto zonas de clientes como de empleados o backoffices) en el contexto de prevención de contagios por COVID-19, reforzando frecuencias de superficies potencialmente contaminables por clientes y empleados. La frecuencia de limpieza y desinfección de las superficies que contactan clientes se sugiere realizar tras cada uso (mesas sin mantel, respaldo y brazos de sillas y butacas...).
6. Asegurar instalaciones adecuadas para el lavado de manos o el saneamiento (por ejemplo, jabones, geles / toallitas con alcohol) para permitir que todo el personal y huéspedes cuenten con los elementos necesarios para practicar una buena higiene.

Limpieza de superficies

Limpieza: La eliminación de la suciedad visible, tierra, residuos de alimentos, suciedad, grasas presentes en las superficies mediante el uso de agua, detergentes, cepillos, etc.

Como consideración general la SADI destaca que, dada la conformación de las membranas del virus, el agua y detergente son adecuados para inactivar el virus siempre que se realice la apropiada fricción y se elimine todo material o suciedad visible.

1. Limpieza húmeda sugerida por Ministerio de Salud de la Nación
 - a. Utilizar trapo o paño.
 - b. Aplicar la técnica de doble balde y doble trapo: La forma sugerida es siempre la limpieza húmeda con trapo o paño, en lugar de la limpieza seca (escobas, cepillos, etc).

2. Procedimiento indicado:
 - a. Preparar en un recipiente (balde 1) una solución con agua tibia y detergente de uso doméstico suficiente para producir espuma.
 - b. Sumergir el trapo (trapo 1) en la solución preparada en balde 1, escurrir y friccionar las superficies a limpiar. Siempre desde la zona más limpia a la más sucia.
 - c. Repetir el paso anterior hasta que quede visiblemente limpia.
 - d. Enjuagar con un segundo trapo (trapo 2) sumergido en un segundo recipiente (balde 2) con solución de agua.

Desinfección de superficies

Desinfección: La reducción del número de microorganismos presentes en las superficies, por medio de agentes químicos y/o métodos físicos, a un nivel que no comprometa la inocuidad o la aptitud del alimento.

Consideraciones Generales

El virus SARS-coV2 puede sobrevivir en superficies de diferentes materiales, por lo que podría transmitirse a las personas a través del contacto con superficies contaminadas. Aunque esta no es considerada la principal forma de propagación del virus.

Especificaciones:

- Diversas superficies deben ser desinfectadas regularmente para minimizar el riesgo de transmisión por contacto: mostradores, barandas, picaportes, puertas, llaves, etc.



- La desinfección debe realizarse diariamente y la frecuencia, depende del tránsito y de la acumulación de personas y la complementación con la ventilación de ambientes.
- Antes de aplicar cualquier tipo de desinfectante debe realizarse la limpieza de las superficies con agua y detergente.
- Esta limpieza tiene por finalidad realizar la remoción mecánica de la suciedad presente. Para la desinfección los desinfectantes domésticos más comunes registrados son efectivos. Se recomienda las instrucciones del fabricante para todos los productos de limpieza y desinfección para concentración, método de aplicación y tiempo de contacto, etc.

La OMS recomienda garantizar que los procedimientos de limpieza y desinfección ambiental se sigan de manera consistente y correcta. La limpieza a fondo de las superficies ambientales con agua y detergente y la aplicación de desinfectantes de uso común (como el hipoclorito de sodio o el alcohol etílico) son procedimientos efectivos y suficientes.

X. Pautas en el Servicio de Lavandería

1. No debe sacudirse la ropa para lavar.
2. Textiles, ropa de cama, ropa y deben ser puestos en bolsas de lavandería, marcados especiales y manipularse con cuidado para evitar que se levante polvo, con la consiguiente posible contaminación de las superficies circundantes o personas. Instrucciones se deben dar por lavarlos en ciclos calientes (70°C o más) con los detergentes habituales.
3. Manteles, servilletas y uniformes de trabajo se recomienda lavar a 70°C o más.
4. Artículos no lavables: la desinfección puede realizar con la pulverización de soluciones desinfectantes según caso oportuno. La periodicidad de aplicación debe ser determinada teniendo en cuenta su frecuencia de uso y recambios.

XI. Detección de un caso en un establecimiento

En este aspecto, se tomarán en consideración las recomendaciones que el Ministerio de Salud tiene a disposición del público en su página web [Coronavirus | Argentina.gob.ar](https://www.argentina.gob.ar/coronavirus) de actualización periódica, incluyendo las recomendaciones más actuales y adaptadas a las circunstancias cambiantes.

1. En los casos en que pudieran presentarse síntomas compatibles con la enfermedad (tos, fiebre, sensación de falta de aire, etc.), en el personal o en un huésped durante su estadía en el establecimiento se recomienda dar aviso al 911.



2. Hasta que intervengan las autoridades sanitarias, deberán asignar una sala o zona donde el posible afectado no tenga contacto con otras personas y extremarse las medidas de higiene respiratoria (taparse con el codo flexionado la boca al toser o estornudar...), lavado de manos y distanciamiento social (evitar contacto o cercanía a otras personas).
3. La empresa procederá a su notificación al servicio de prevención para que éste adopte las medidas oportunas y cumpla con los requisitos de notificación que establece el Ministerio de Salud.

XII. Anexos

Medidas en relación a personas en aislamiento preventivo obligatorio (Resolución N° 18-Comité de Emergencia de la Provincia de Salta)

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

- Deberá realizarse el control de la temperatura de los pasajeros.
 - ✓ Ante la presencia de fiebre 37.5 y sintomatología relacionada con COVID se deberá llamar al 911 y activar un protocolo que implique la provisión de un barbijo al pasajero y situarlo en un área aislada, hasta la intervención del servicio sanitario correspondiente. No se realiza el ingreso del huésped.
 - ✓ Sin fiebre y sin sintomatología COVID. Se permite el ingreso al establecimiento.
- Deberá asignárseles una habitación aislada o sector del establecimiento dispuesto para ello, con adecuada ventilación y puertas cerradas.
- No se permitirá el ingreso de visitantes, a la habitación en la cual se encuentra la persona en periodo de aislamiento preventivo obligatorio.
- Se debe evitar el contacto con otros huéspedes, si va a salir por alguna circunstancia de la habitación deberá usar barbijo, así mismo si va a estar en contacto con alguien como quien lleva los alimentos.
- Deberá informárseles las medidas de seguridad y prevención estipuladas por el establecimiento durante su permanencia.
- El uso de EPP (equipo de protección personal) será obligatorio para el personal en contacto con estos huéspedes.
- Se informará al pasajero, la recomendación de no desarrollar ningún tipo de actividad social o laboral fuera de la habitación asignada mientras no haya culminado su periodo de aislamiento preventivo obligatorio.



- Siempre que sea posible, la persona en aislamiento puede solicitar al establecimiento que realice transacciones comerciales para la adquisición alimentos o medicamentos. Los artículos adquiridos se dejarán afuera de la habitación, indicando al huésped en aislamiento que debe colocarse la mascarilla quirúrgica, para recoger su pedido.
- Se deberán extremar las medidas de limpieza y desinfección en la habitación (ver procedimiento limpieza de habitación caso presunto o confirmado de COVID en Anexo.)
- Los servicios de alimentación y lavandería de los huéspedes en situación de aislamiento deberán realizarlos desde el hotel, evitando cualquier desplazamiento de las personas que cumplen aislamiento. La vestimenta a lavar, planchar debe ser retirada o entregada al huésped en su habitación tomando todas las medidas estipuladas de protección y seguridad.
- El control de la temperatura diario durante el aislamiento operativo obligatorio podrá realizarse con asistencia de personal de servicio sanitario. Si presenta alguna sintomatología durante los 14 días se debe dar aviso inmediato al 911 para la actuación del servicio sanitario correspondiente para su intervención.

Procedimiento específico de limpieza y desinfección de una habitación con presencia de personas presuntas o confirmadas de COVID-19

Se debería restringir al máximo el personal no sanitario que entra en la habitación de un pasajero aislado.

Basándose en las recomendaciones de la OMS en un documento de orientación provisional (marzo 2020) sobre “Atención en el domicilio de pacientes presuntamente infectados de COVID-19, con síntomas leves”, y siempre y cuando no se establezcan otras normas por parte de las autoridades sanitarias, se pueden tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✓ Todo el personal del hotel que tenga que acceder a la habitación cuando esté presente un pasajero enfermo (camareras de piso, camareros de comedor, etc.,) deberá llevar mascarillas adecuadas y lavarse o desinfectarse las manos cuando haya salido y, si es posible, mantener una distancia de uno/dos metros del pasajero.
- ✓ La mucama /camarera se pondrá guantes, cofias y delantales reutilizables, estos dos últimos deben lavarse y secarse a alta temperatura diariamente. Se recomienda no meter el carro de limpieza en la habitación.
- ✓ Retirar la ropa de cama y las toallas y ponerlas en una bolsa identificada y cerrarla herméticamente hasta el momento de lavarlas, advirtiendo de ello al personal de lavandería para su manipulación higiénica (no sacudir la ropa sucia y evitar el contacto directo de la piel).
- ✓ El material desechable utilizado por la persona enferma (pañuelos, mascarillas, vasos, etc.) se eliminará introduciéndolo en una bolsa de plástico que cierre herméticamente y se desechará en la basura.
- ✓ Cuando el pasajero enfermo abandone definitivamente la habitación, hay que retirar todos los elementos de aseo (amenities, rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, etc.,) y desecharlos.



- ✓ Hacer una limpieza y una desinfección según recomendaciones previas. Usar siempre papel desechable para hacer la limpieza. En superficies que no se pueda utilizar cloro se utilizará etanol al 70%.
- ✓ Tener un esmero especial en la limpieza de sanitarios y de superficies de contacto como manillas, interruptores, teléfonos, mando a distancia de televisión o del aire acondicionado, mesitas, etc.

Desinfectantes y concentraciones recomendadas

Tablas de concentraciones y modos de preparación

Para desinfección de pisos y superficies limpias (no usar en manos)

Importante: para superficies en contacto con alimentos usar lavandina no aditivada (leer rótulo) Debe prepararse en el día y no deberá ser usadas más allá de 24 horas de preparada.

Solución de hipoclorito de sodio al 0,1 % de cloro activo por litro de agua (1000ppm)		
Lavandina comercial (leer en el rótulo la cantidad de Cloro/l)	Preparación	
	Cantidad de la lavandina	Cantidad de agua
25 g Cl/litro	40 ml o 4 cucharadas soperas llenas	En 1 litro de agua
55 g Cl/litro o 60 Cl/litro	20 ml o 2 cucharas soperas llenas	En 1 litro de agua
46 g Cl/litro	22 ml	En 1 litro de agua

Fuente: Red Nacional de Protección de Alimentos (RENAPRA)

Para desinfección de superficies limpias (no usar en manos)

Importante: para superficies en contacto con alimentos usar lavandina no aditivada (leer rótulo) Debe prepararse en el día y no deberá ser usadas más allá de 24 horas de preparada.



Solución de hipoclorito de sodio al 0,05 % de cloro activo por litro de agua (500ppm)		
Lavandina comercial (leer en el rótulo la cantidad de Cloro/l)	Preparación	
	Cantidad de la lavandina	Cantidad de agua
25 g Cl/litro	20 ml o 2 cucharadas soperas llenas	En 1 litro de agua
55 g Cl/litro o 60 Cl/litro	10 ml o 1 cucharas soperas llenas	En 1 litro de agua
46 g Cl/litro	11 ml	En 1 litro de agua

Fuente: Red Nacional de Protección de Alimentos (RENAPRA)

Para manos y objetos de uso frecuente, utensilios, termómetros, electrónica, mesadas, picaportes, barandas, etc., siempre sobre superficies limpias:

Desinfectante y concentración final de uso	Preparación	
	Cantidad de desinfectante	Cantidad de agua
Alcohol 70%	7 partes de alcohol al 96% (700 ml)	3 partes de agua potable (300 ml)
Peróxido de hidrógeno 0,5%	1 parte de agua oxigenada Vol. 10 (al 3%) (1 cucharada soperas)	5 partes de agua potable (5 cucharadas soperas)

Fuente: Red Nacional de Protección de Alimentos (RENAPRA)

Preguntas Frecuentes

- Preguntas frecuentes sobre SARS-COV2 y enfermedad por coronavirus (COVID-19) (MSAL):

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/preguntasfrecuentes>

Fuentes y enlaces de interés

- Información sobre el COVID-19, recomendaciones del Ministerio de Salud de la

Nación

(MSAL) y medidas de prevención:

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/cuidarnos>

- Informe diario sobre situación de Covid-19 en Argentina, Ministerio de Salud de la Nación:

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/informe-diario>

- Medidas de protección básicas contra el nuevo coronavirus OMS:

<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>

- Organización Mundial del Turismo, COVID 19

<https://www.unwto.org/tourism-covid-19>

<https://www.unwto.org/es/healing-solutions-tourism-challenge>

- Organización Mundial de la Salud, Viajes Internacionales y Salud

https://www.who.int/ith/2019-nCoV_advice_for_international_traffic-rev/es/

<https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus/coronavirus>

<https://www.who.int/es>

- U.S FOOD & DRUG Administration, Inocuidad de los alimentos y la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19)

<https://www.fda.gov/food/food-safety-during-emergencies/food-safety-and-coronavirus-disease-2019-covid-19>

- European Food Safety Authority

<https://www.efsa.europa.eu/es>

- Food Industry Association, Recursos Coronavirus

<https://www.fmi.org/food-safety/coronavirus>

<https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/getting-workplace-ready-for-covid-19.pdf>

- Medidas recomendadas en espacios de atención al público (MSAL):

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/atencion-publico>

- Medidas recomendadas para la manipulación higiénica de los alimentos (MSAL):

<https://www.argentina.gob.ar/covid-19-recomendaciones-para-la-manipulacion-higienica-de-alimentos>

- Carpeta con mensajes de prevención de Covid-19 de RENAPRA:

https://drive.google.com/drive/folders/1ICpZGIDDfg4_Z-00Wm5jFtdzd0yuTlrV

- Materiales y afiches para población para descargar MSAL:



http://www.msal.gob.ar/index.php?filter_problematika=92&filter_soporte=0&palabra_clave=&option=com_ryc_contenidos

- Materiales y afiches de comunicación a la población OPS:

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