

Argentina **unida**



Protocolo COVID-19

Hotel de Campo, Reserva El Pedral

Protocolos COVID-19

Reserva El Pedral, Hotel de Campo

Índice

Introducción	4
Alcance	6
Objetivos	7
Público destinatario	7
Capítulo 1. Nomenclatura y Medidas Generales	8
1.1. Medidas de Prevención	8
1.1.1. Recomendaciones visuales	8
1.1.2. Distanciamiento social	8
1.1.3. Higiene de manos	10
1.1.4. Higiene respiratoria	11
1.1.5. Desinfección de superficies y ventilación de ambientes	11
1.2. Medidas para la detección y manejo de casos sospechosos y contactos estrechos	12

Capítulo 2. Particularidades	14
2.1. Personal del Alojamiento	14
2.1.1. Control preventivo	14
2.1.2. Distanciamiento social	15
2.1.3. Higiene de manos y respiratoria	15
2.1.4. Capacitación	16
2.1.5. Traslados desde y hacia el lugar de trabajo	16
2.1.6. Identificación de personal en riesgo	17
2.1.7. Organización del trabajo	18
2.2. Atención al cliente	19
2.2.1. Gestión de reservas	19
2.2.2. Check in y Check out	20
2.3. Espacios Comunes	21
2.3.1. Disposición del mobiliario	21
2.3.2. Circulación	22
2.4. Alimentos y Bebidas	23
2.4.1. Desayuno	23
2.4.2. Salón Comedor	24
2.4.3. Área de Cocina	25

2.4.4. Recepción de mercadería	26
2.5. Limpieza interna – House keeping	26
<hr/>	
2.5.1. Generalidades	26
2.5.2. Habitaciones y blancos	27
2.6. Mantenimiento	29
<hr/>	
2.7. Residuos	29
2.8. Servicio de transporte	29
<hr/>	
2.8.1. Generalidades	29
2.8.2. Transporte automotor interurbano de pasajeros	29
2.8.3. Acondicionamiento del vehículo	30
2.8.4. Espera, ascenso y descenso del vehículo	30
2.8.5. Durante el servicio	30

Introducción

Ante el nuevo escenario que dispone esta emergencia sanitaria global y su impacto económico y social en la actividad turística, el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación en conjunto con el Instituto de Calidad Turística Argentina (ICTA), la Cámara Argentina de Turismo (CAT), la Asociación Ho-teles de Turismo (AHT), la Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías y Cafés (AHRCC), la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA), y las provincias a través del Consejo Federal de Turismo, elaboraron el “Protocolo COVID-19 para Alojamientos Turísticos”.

Las pautas contenidas en el presente protocolo, que siguen las recomendaciones establecidas por el Ministerio de Salud de la Nación, ofrecen diversas medidas y acciones específicas para hacer frente a la situación actual y ayudar a la recuperación de la actividad. Su principal objetivo es resguardar la salud y bienestar de trabajadores y turistas.

Actualmente nos encontramos ante una pandemia (epidemia que se propaga a escala mundial) por un nuevo coronavirus, SARS-CoV-2, que fue descubierto recientemente y causa la enfermedad por coronavirus COVID-19.

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 80% de las personas infectadas se recuperan de la enfermedad sin necesidad de tratamiento hospitalario, el 15% son casos moderados con internación y el 5% requiere internación en terapia intensiva. Las personas mayores y las que padecen afecciones médicas previas como hipertensión arterial, problemas cardíacos o pulmonares, diabetes o cáncer tienen más probabilidades de presentar cuadros graves.

El virus se transmite de una persona a otra a través de las gotas de Flügge procedentes de las vías respiratorias que salen despedidas cuando la persona infectada tose, estornuda o habla, por contacto con manos, superficies u objetos contaminados. Por esa razón es importante mantener la distancia de seguridad establecida y tomar las precauciones de contacto.

En Argentina, el Presidente de la Nación, Dr. Alberto Fernández, firmó el día 12 de marzo del 2020 el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 260 que contempla la ampliación de la Emergencia Sanitaria (establecida por Ley N° 27.541) en virtud de la pandemia declarada por la O.M.S.

Complementariamente se dictaron una serie de Decretos y normas en atención a que la dinámica de transmisión del virus en las distintas provincias ha adquirido características diferentes.

Mediante el Decreto 520/2020 se establece que para todas aquellas zonas en donde no existe circulación comunitaria de SARS-CoV-2 comience a regir el “Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio”, al tiempo que se prorroga la medida de “Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio” para las personas que residan en los aglomerados urbanos que poseen transmisión comunitaria del virus SARS-CoV-2 o no cumplan con los parámetros epidemiológicos y sanitarios establecidos.

En esta etapa, se mantiene la exigencia de un sistema de monitoreo permanente de la situación que permite el seguimiento de la evolución de la epidemia en cada área geográfica, en función de un conjunto de indicadores dinámicos y criteriosamente seleccionados con bases científicas, tanto para el “distanciamiento social, preventivo y obligatorio” como para el “aislamiento social, preventivo y obligatorio”.

Dicho decreto establece que el distanciamiento social interpersonal de DOS (2) metros junto con la utilización de tapabocas, la higiene de manos, respiratoria y de superficies son medidas preventivas para reducir la transmisión interhumana del SARS-CoV 2.

La medida rige desde el día 8 hasta el día 28 de junio de 2020, inclusive, y prorroga hasta la misma fecha, la vigencia del Decreto N° 297/20, que establece el “aislamiento social, preventivo y obligatorio”.

Con esta norma se busca adoptar medidas para contener el impacto de la epidemia en cada jurisdicción y, al mismo tiempo, facilitar la habilitación de actividades económicas en forma paulatina.

El cumplimiento de las medidas preventivas, así como el reconocimiento precoz de signos y síntomas junto con el diagnóstico temprano, aislamiento, atención oportuna de casos sospechosos y confirmados, y cuidado de sus familias, convivientes y otros contactos estrechos, constituyen estrategias centrales para lograr el control de la pandemia.

Cada jurisdicción instrumenta las medidas que entiende necesarias en su territorio, la situación amerita que se asuman responsabilidades compartidas entre los distintos niveles del Estado, las organizaciones de la sociedad civil, la comunidad y cada habitante del país, dado que las acciones de cada individuo, empresa, institución u organismo impactan en los resultados colectivos.

En función de la normativa vigente se espera que el presente protocolo establezca los criterios comunes para que las autoridades jurisdiccionales implementen sus protocolos en tanto y en cuanto los mismos aseguren las recomendaciones y pautas establecidas, contribuyendo a una “nueva normalidad” en la forma de hacer turismo.

Alcance

El documento se organiza en dos capítulos. El primero, “Nomenclatura y Generalidades”, contiene las recomendaciones establecidas por el Poder Ejecutivo Nacional y el Ministerio de Salud de la Nación vigentes en cuanto a medidas preventivas, definición y acciones para garantizar el distanciamiento social o distancia de seguridad, procedimientos para la higiene de manos y respiratoria y desinfección de superficies y ambientes.

El segundo capítulo, “Particularidades”, ofrece las pautas de aplicación particulares en alojamientos turísticos encuadradas en las recomendaciones mencionadas en el artículo precedente y atendiendo a la especificidad de la actividad.

Las recomendaciones y pautas establecidas en este protocolo serán de aplicación con sujeción a la fase en que se encuentre y las medidas vigentes en cada jurisdicción.

De esta forma, se ofrecen diversas medidas y acciones específicas para hacer frente a la situación actual y ayudar a la recuperación de la actividad. Su principal objetivo es resguardar la salud y bienestar de las personas, trabajadores, trabajadoras y turistas. Es imprescindible que quienes conforman la cadena de valor del turismo se preparen para una nueva etapa pos-COVID-19, en donde la forma de viajar y hacer turismo y las nuevas conductas de consumo suscitan una “nueva normalidad”. Este nuevo escenario para el sector exige revisar y actualizar de manera integral las gestiones operativas de cada prestación.

Objetivos

- Dar respuesta a las necesidades del sector afectado por las medidas que restringen su actividad.
- Implementar medidas para garantizar la salud de las personas.
- Controlar y evitar la propagación del virus.
- Acompañar las medidas sociales que las autoridades recomienden o establezcan.
- Garantizar la continuidad de la actividad turística.

Público Destinatario

Este Protocolo COVID-19 está destinado a todos los pasajeros y agencias que contratan nuestros servicios, así como todo personal que trabaje directamente o mediante terceros, con el fin de asegurar en todos los puntos críticos de la

prestación, la prevención de la propagación del virus en la comunidad y la afectación de las y los trabajadores de todo el sector.

Capítulo 1. Nomenclatura y medidas generales

A continuación se recuperan las principales definiciones sanitarias dispuestas en las Recomendaciones para el desarrollo de Protocolos en el marco de la pandemia, del Ministerio de Salud de la Nación de fecha 26 de mayo de 2020. El documento completo se encuentra disponible en:

<http://www.msal.gob.ar/images/stories/bes/graficos/0000001961cnt-covid-19-modelo-recomendaciones-desarrollo-protocolos-pandemia.pdf>

1.1. Medidas de prevención

1.1.1. Recomendaciones visuales

Se colocarán en lugares fácilmente visibles, información sobre las medidas de distanciamiento social, la adecuada higiene de manos, la apropiada higiene respiratoria, y las recomendaciones ante la presencia de síntomas sospechosos de COVID-19. Esto debe además complementarse con otras modalidades (información en página web, redes sociales, por correo electrónico o por teléfono, entre otras) para informar a los trabajadores acerca las medidas de higiene y seguridad adoptadas por la institución.
<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/prevencion>

1.1.2. Distanciamiento social

- a) Para cumplir con las medidas establecidas por el Ministerio de Salud de la Nación sobre el distanciamiento se utilizará el concepto de burbuja o grupo familiar. Es decir, todos los integrantes de un mismo grupo mantendrán la distancia recomendada con los otros huéspedes y el grupo de trabajadores.

- b) Se respetará la distancia mínima entre grupos de 1,5 metros. Esta medida aplica tanto para los trabajadores como para el público que asista al establecimiento (huéspedes y proveedores).

Las pautas y medidas de distanciamiento se determinan según criterios epidemiológicos y sanitarios, con sujeción a la fase y normativa superior vigente.

La normativa vigente mediante Decreto N°520/20 establece que los grupos familiares deberán mantener entre ellos una distancia mínima de 1,5 metros, utilizar tapabocas en espacios compartidos, higienizarse asiduamente las manos, toser en el pliegue del codo, desinfectar las superficies, ventilar los ambientes y dar estricto cumplimiento a los protocolos de actividades y a las recomendaciones e instrucciones de las autoridades sanitarias provinciales y nacional.

- c) Se evitará el contacto físico al saludar con besos, abrazos u apretones de manos.
- d) Se evitará reuniones en espacios cerrados dentro y fuera del espacio de trabajo que superen el máximo permitido.
- e) No se compartirá mate, vajilla ni otros utensilios.
- f) El uso de “barbijo casero, cubrebocas o tapabocas” no reemplaza las medidas de distanciamiento social ni la necesidad de mantener la distancia interpersonal de seguridad, pero puede considerarse como una medida adicional cuando transitoriamente no sea posible mantener la distancia de seguridad mínima. El “barbijo casero, cubrebocas o tapabocas” hace referencia a dispositivos de tela reutilizables que deben cubrir por completo la nariz, boca y mentón y que se emplean como medida adicional para reducir la posibilidad de transmisión de COVID-19.
- g) Para más información sobre modo de uso, forma de colocación, confección, Modelo de recomendaciones para el desarrollo de protocolos en el marco de la pandemia 2 Covid-19 etc. del “barbijo casero, cubrebocas o tapabocas” dirigirse al siguiente sitio: <https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/barbijo>
- h) Para mantener el distanciamiento social se limitará la densidad de ocupación de espacios a 1 grupo familiar cada 2,25 metros cuadrados de separación, para ello se distribuirán en las comidas y durante el día el uso de los diferentes espacios habitables del establecimiento.

1.1.3. Higiene de manos

a) Todas las personas que desarrollen tareas en los establecimientos, realizarán 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.
- Se recomienda evitar, en la medida de lo posible, llevar las manos a la cara.

b) El establecimiento contará con lugares adecuados para realizar un adecuado y frecuente lavado de manos con agua y jabón (dispensador de jabón líquido/espuma, y toallas descartables) y además se pondrán a disposición soluciones a base de alcohol al 70% (por ejemplo, alcohol en gel).
<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/atencion-publico>

c) Es responsabilidad de la institución proveer los elementos adecuados en cantidad suficiente y en forma accesible para la higiene personal (lavado de manos con jabón, solución hidroalcohólica y toallas de papel). Recordar que debe emplearse soluciones a base de alcohol únicamente cuando las manos se encuentran limpias, en caso contrario debe realizarse el lavado con agua y jabón. Se aconseja el lavado frecuente de manos con una duración de 40-60 segundos.

d) 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).

1.1.4. Higiene respiratoria

- Los trabajadores utilizarán barbijo casero que cubra nariz, boca y mentón en espacios laborales y áreas comunes de trabajo. Su uso no reemplaza ninguna de las medidas de distanciamiento físico ni de higiene.
- El lavado del barbijo casero con agua y jabón se realizará al menos una vez al día, y cambiarlo inmediatamente si se encuentra sucio o mojado (<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/barbijo>)
- Al toser o estornudar, usar un pañuelo descartable o cubrirse la nariz y la boca con el pliegue interno del codo en caso de no tener colocado el barbijo casero. En ambos casos, higienizarse las manos de inmediato.
- Se dispone en áreas de alto tránsito de cestos de basura de boca ancha y sin tapa para desechar los pañuelos descartables utilizados.

1.1.5. Desinfección de superficies y ventilación de ambientes

- a) Se respetará en todo momento la normativa vigente sobre limpieza y desinfección según rubro y actividad.
- b) Se realizará desinfección diaria de superficies. La frecuencia de desinfección debe ser adecuada al tránsito y la acumulación de personas, la época del año y la complementación con la ventilación de ambientes.
- c) Se limpiará las superficies con agua y detergente antes de la desinfección.
- d) La empresa proveerá los elementos necesarios para efectuar la limpieza húmeda (balde, trapeador, paño, agua, detergente) y desinfección (recipiente, trapeador o paño, agua hipoclorito de sodio de uso doméstico con concentración de 55 gr/litro en dilución para alcanzar 500 a 1000 ppm de cloro -100 ml de lavandina en 10 litros de agua).
- e) Las soluciones de lavandina deben utilizarse dentro de las 24 horas de preparadas para asegurar su eficacia.

- f) Se ventilará regularmente los ambientes cerrados (al menos una vez al día), para permitir el recambio de aire.
- g) No se recomienda rociar o frotar la ropa, el calzado, bolsos, carteras u otras pertenencias con alcohol, lavandina u otras soluciones desinfectantes.
- h) No se recomienda el uso de “cabinas desinfectantes” u otro tipo de dispositivos que impliquen el rociado de soluciones desinfectantes sobre las personas, este tipo de intervenciones no sólo no tienen utilidad demostrada en la prevención de la transmisión de virus respiratorios, sino que su uso puede asociarse a potenciales efectos nocivos.

1.2. Medidas para la detección y manejo de casos sospechosos y contactos estrechos

- Se desarrollarán actividades de identificación de potenciales casos mediante la medición de temperatura corporal, fomentando el autorreporte y la realización de cuestionarios sencillos para la detección de posibles síntomas previo al ingreso al establecimiento. Dado que El Pedral se encuentra aislado de ciudades, estos controles se realizarán a la vuelta de cada franco de personal.
- Evitar la estigmatización y la discriminación de personas sintomáticas o afectadas por COVID-19 y sus contactos estrechos.
- Se establecen medidas a adoptar en el establecimiento para aislar a una persona que manifieste síntomas de COVID-19, para lo cual se solicitará al grupo familiar en el cual una persona presente síntomas que se mantenga en las habitaciones designadas, no tenga contacto con otras personas y espere hasta ser evaluada adecuadamente. De la misma forma, se aislará a cualquier contacto estrecho de la persona sintomática.
- Ante la identificación de personal con síntomas respiratorios o fiebre, se contactará inmediatamente al Sistema de Emergencias de salud local para su evaluación y eventual traslado a una institución de salud. Se notificará toda sospecha de COVID-19 a la autoridad sanitaria local.

Se considera contacto estrecho a:

- Toda persona que haya proporcionado cuidados a un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas y que no hayan utilizado las medidas de protección personal adecuadas.
- Cualquier persona que haya permanecido a una distancia menor a 2 metros y durante al menos 15 minutos con un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas. Los contactos estrechos cumplirán indefectiblemente 14 días de aislamiento domiciliario y realizarán monitoreo estricto de los síntomas. Los 14 días se considerarán a partir del último día de contacto con el caso confirmado. <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/Identificacion-yseguimiento-de-contactos>

Capítulo 2. Particularidades

2.1. Personal Del Alojamiento

2.1.1. Control preventivo

Se implementarán medidas de control al personal, previo a su ingreso al establecimiento, para la detección de síntomas compatibles con COVID-19. Debido al aislamiento natural del que disfruta El Pedral, estos controles se realizarán a cada trabajador que ingrese por primera vez a la estancia o vuelva después de un franco.

La definición de caso es dinámica y puede variar según situación epidemiológica, por lo que se debe mantener informado permanente a través de la página oficial del Ministerio de Salud de la Nación, y adaptar el cuestionario a la definición vigente.

En caso de que una persona manifieste síntomas de COVID-19 se establecen medidas para aislar a la persona para lo cual se dispone de habitaciones en donde la persona con síntomas no tendrá contacto con otras y esperará hasta ser evaluada adecuadamente.

Ante la identificación de personal con síntomas respiratorios o fiebre, se contactará inmediatamente al Sistema de Emergencias de salud local para su evaluación y eventual traslado a una institución de salud. Toda sospecha de COVID-19 se notificará a la autoridad sanitaria local.

El mismo procedimiento se aplicará en caso de trabajadores de empresas tercerizadas.

Toda la información recabada respecto de los empleados en este contexto es de uso confidencial y está protegida por la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales.

2.1.2. Distanciamiento social

Se comunicará las medidas adoptadas para el cumplimiento del distanciamiento social, se capacitará al personal y se controlará su observancia.

Se mantendrá, en todo momento, la distancia intergrupala mínima establecida. No se excederá en ningún momento la densidad de ocupación recomendada, establecida en 1 persona cada 2,25 metros cuadrados.

Estas medidas deben contemplarse dentro y fuera del establecimiento, tanto en las áreas de trabajo como en áreas comunes como salón comedor, desayunador, salas de estar, pasillos, y en todo otro sector donde pueda llegar a confluír una numerosa cantidad de personas en forma simultánea.

2.1.3. Higiene de manos y respiratoria

a) El lavado de manos es la medida principal de prevención y control de la infección. El tiempo recomendado para el lavado de manos es de 40-60 segundos. En los puestos de trabajo el empleado tendrán acceso para lavarse las manos con agua y jabón, y además de alcohol en gel.

b) Todo personal que tenga contacto con huéspedes deberá utilizar barbijos o tapabocas.

c) Excepto en tareas específicas (limpieza, contacto directo con secreciones) se desaconseja el uso de guantes dada la mayor persistencia de partículas virales viables sobre el látex/nitrilo. No se recomienda el uso de guantes para manipulación de documentación sino el lavado frecuente de manos.

2.1.4. Capacitación

Se informará y capacitará a los empleados del alojamiento en reconocimiento de síntomas de la enfermedad (de acuerdo con lo establecido en el Decreto 260/2020 art 15) y de las medidas de prevención de COVID-19 de acuerdo con la información oficial que comunica el Ministerio de Salud de la Nación.

Se planifican las actividades asegurándose que todo el personal se capacite.

2.1.5. Traslados desde y hacia el establecimiento:

Se recomienda el uso de medios de transporte individuales, evitando compartir vehículos.

En el uso de medios de transporte individuales o específicos se debe recordar mantenerlo ventilado para garantizar la higiene y la desinfección del interior del mismo.

Se recomienda:

- Uso de barbijo casero, cubrebocas o tapabocas en todo momento.
- Recordar la importancia de una buena higiene de las manos antes, durante y después de los desplazamientos a realizar.
- Desplazarse provisto de un kit de higiene personal (jabón de tocador, alcohol en gel, pañuelos descartables, toallas para secarse las manos).
- Respetar las distancias mínimas establecidas.
- Evitar los aglomeramientos en los puntos de acceso al transporte que se vaya a utilizar.

Al regresar a casa,

- Retirar el barbijo desde el elástico evitando tocar el frente, y ponerlo a lavar (o tirarlo si es descartable).
 - Realizar lavado de manos inmediatamente al ingresar y siempre antes del contacto con superficies.
- <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/salir-de-casa>

2.1.6. Identificación de personal de riesgo

Dentro de la nómina de personal que desarrolle las actividades, están exentas del deber de asistencia al lugar de trabajo, de acuerdo a lo establecido por el Poder Ejecutivo Nacional, a través de la Resolución N°207/2020 del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, en su artículo 1°, aquellas personas cuya presencia en el hogar resulte indispensable para el cuidado de niños, niñas o adolescentes y las siguientes personas incluidas en los grupos en riesgo:

- Mayores de sesenta (60) años de edad, excepto que sean considerados “personal esencial para el adecuado funcionamiento del establecimiento”.
- Personas gestantes.
- Personas con enfermedad respiratoria crónica: 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>

2.1.7. Organización del trabajo

A los fines de contribuir al distanciamiento social o distancia de seguridad vigente, se sugieren alternativas o formas de organización del trabajo:

- Al personal se lo organiza en grupos de trabajo o equipos para facilitar la interacción reducida entre personas, de manera de cumplir con el distanciamiento establecido.
- Se adecuarán las diferentes tareas fundamentales del establecimiento de tal manera de garantizar, durante toda la jornada de trabajo la distancia interpersonal mínima establecida.
- Se garantiza la mínima convivencia simultánea de personas en un mismo espacio físico cerrado.
- Se impartirán instrucciones a los responsables y realizarán seguimientos de cada área para que reduzcan al mínimo indispensable la presencia de los trabajadores y las trabajadoras en los lugares de trabajo.

2.2. Atención al cliente

2.2.1. Gestión de reservas

- a) El proceso de check-in será realizado de forma online, no presencial. Para dicho caso, las agencias o pasajeros directos deberán enviar a los correos de contacto o al whatsapp de la empresa, las fotos de los pasaportes o documentos de identidad, previo al arribo de los huéspedes. De esta forma minimizaremos el contacto y el manejo de documentos para prevenir contagios.
- b) Se priorizará el uso de medios digitales de pagos. Para lo cual, se solicitará realizarlo mediante transferencias bancarias a nuestras cuentas locales o cuenta de PayPal, o en el caso de pago con tarjeta de crédito de forma no presencial, se utilizará un formulario de cobro a distancia que deberá ser firmado y enviado a nuestro equipo administrativo.
- c) Se enviará por mail una declaración jurada sobre Covid-19, el cual deberá ser enviados previamente al momento de ingresar al establecimiento.

2.2.2. Check in y check out

- a) Durante los procesos de check in y check out se cumplirán las pautas de higiene y seguridad, así como el distanciamiento establecido.
- b) Se habilitará el Check-in virtual, el día anterior o previo a la llegada, para que el proceso sea más rápido.
- c) De no haber recibido por mail la declaración jurada sobre Covid-19, se les consultará a los huéspedes en el momento del check-in. De presentar síntomas compatibles con casos sospechosos de Covid-19, según criterios vigentes del Ministerio de Salud de la Nación, se deberá proceder conforme lo establecido en el inciso 2.1.1.
- d) Se informará a los clientes las medidas adoptadas por el establecimiento y los recaudos a tener en cuenta en relación a COVID-19.
- e) Se exhibirá información oficial de prevención y números de teléfono que el Ministerio de Salud de la Nación y las autoridades locales hayan determinado para la atención de la problemática del coronavirus.

- f) Se dispone de alcohol en gel y toallas de papel tanto en el espacio del público como en el que corresponde al personal del establecimiento.
- g) Se minimizará la utilización e intercambio de documentos u objetos.
- h) Las llaves serán entregadas a la llegada del huésped previamente desinfectados.
- i) El servicio de asistencia con las valijas se ofrecerá solamente cuando el pasajero esté imposibilitado de hacerlo por sí mismo. Cada cliente guardará su propio vehículo.
- j) Se priorizarán alternativas de pago con tarjetas de crédito, transferencias u otros medios digitales y el envío de la facturación de forma online por el canal de comunicación a opción del huésped.
- k) Se destinará en la recepción, un buzón o urna para el depósito de las llaves, al finalizar la estadía, para su desinfección previo a su reutilización.

2.3. Espacios comunes

2.3.1. Disposición del mobiliario

- a) Se dispondrá el mobiliario de los distintos espacios comunes del alojamiento, respetando las distancias recomendadas.
- b) En desayunadores, salones comedores y/o de usos múltiples la disposición de las mesas y sillas garantizará la distancia de seguridad entre los grupos de huéspedes.
- c) Se ofrecerá alcohol en gel en todos los espacios comunes y garantizará la provisión de agua y jabón en sanitarios, asegurando su reposición.

2.3.2. Circulación

- a) 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.

- b)** Señalizar claramente o bloquear el acceso a las áreas que se encuentren restringidas.
- c)** Sugerir a los huéspedes evitar circular innecesariamente por las áreas públicas.
- d)** El uso de la pileta se habilitará de acuerdo a las normativas provinciales vigentes. Asimismo, se adecuará su utilización para evitar las conglomeraciones.

2.4. Alimentos y bebidas

2.4.1. Desayuno

- a)** Se evitará la manipulación de alimentos, pinzas o cucharones por parte de los huéspedes en el servicio de desayuno buffet, se recomienda que personal del establecimiento los asista, utilizando elementos de protección y sirva a cada uno de los clientes. En el caso de los elementos imprescindibles, se les otorgarán los mismos previamente desinfectados por separado a cada grupo familiar.
- b)** Las servilletas y mantelería se lavan y desinfectan después de cada uso.
- c)** Se implementa una adecuada política de lavado de vajilla.
- d)** Se ofrecerá a los huéspedes solución de alcohol 70%, agua 30% antes de ingresar al desayunador.
- e)** Los huéspedes deberán arribar al desayunador con barbijo social y retirarse el mismo únicamente para consumir alimentos, según normativa vigente en la jurisdicción.

2.4.2. Salón comedor

- a)** Se asegurará el cumplimiento del distanciamiento social en los almuerzos y cenas. Para dicho fin se utilizarán los diferentes espacios disponibles en la casa principal.

- b)** Los utensilios, platos, vasos, etc. se dispondrán en las mesas minutos antes de la llegada de los comensales.
 - c)** Se brindará el servicio con personal del establecimiento, evitando el autoservicio de alimentos. Los platos se sirven en porciones individuales.
 - d)** Cada grupo familiar dispondrá de sus propios utensilios para evitar posibles propagaciones. Se asegura la desinfección de los utensilios utilizados entre comensal y comensal.
 - e)** Se ofrecen en todo momento bebidas cerradas en botella o lata.
 - f)** El menú de cada día se comunica de forma oral evitando la manipulación de documentos.
 - g)** Se procurará que el personal que no esté involucrado en la preparación de alimentos no ingrese a la cocina y a los almacenes de alimentos.
 - h)** Las servilletas y mantelería se lavan y desinfectan después de cada uso.
-

2.4.3. Área de cocina

- a)** Se organizará el personal en grupos de trabajo o equipos para facilitar la interacción reducida entre personas y el cumplimiento del distanciamiento establecido.
- b)** Se cumplirá 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. Estas son:
- c)** Limpiar y desinfectar superficies y equipos a utilizar, al iniciar las tareas.
- d)** 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.
- e)** Limpiar y desinfectar frecuentemente pisos y paredes de cocina y sanitarios durante y finalizado el servicio, utilizando para ello cloro y derivados.
- f)** Lavar y desinfectar toda la vajilla, cubertería y cristalería en el lavavajillas, incluida la que, al finalizar el servicio, no se haya utilizado, pero haya podido estar en contacto con las manos de las y los clientes

- g)** Cocinar los alimentos por encima de los 70°C y mantener la cadena de frío, conservarlos a temperatura y humedad segura, revisar fechas de vencimiento, evitar contaminaciones cruzadas, entre otros.
- h)** Lavar la vajilla con detergente y agua caliente. Luego desinfectar con alcohol al 70%.
- i)** En área de cocina, limpiar y desinfectar, al menos tres veces al día, los mangos, las asas, los picaportes y manijas de puertas y los grifos e interruptores que entran frecuentemente en contacto con las manos del personal de cocina y de camareras y camareros.
- j)** Limpiar y desinfectar diariamente las superficies del sanitario al menos cuatro veces al día y según la frecuencia del uso, utilizando un desinfectante doméstico que contenga lavandina con concentración de 55 gr/litro diluida (10 ml ó 2 cucharadas soperas de lavandina en 1 litro de agua). De utilizar una lavandina comercial con concentración de 25 g/l, colocar el doble volumen de lavandina para lograr una correcta desinfección, preparado el mismo día que se va a utilizar. La lavandina diluida debe utilizarse dentro de las 24hs dado que pierde su efectividad. Llevar el correspondiente registro.
- k)** En sanitarios, reforzar la desinfección de picaportes, pasamanos, griferías, pulsadores o tiradores de inodoros y todo elemento de uso y contacto frecuente.
- l)** Lavar con abundante agua y jabón los paños utilizados para realizar la limpieza y desinfección a fin de asegurar que los mismos estén higienizados cada vez que se utilicen. Se podrá utilizar también material desechable para realizar la limpieza.
- m)** Mantener constantemente ventilados sectores de cocina y sanitarios.
- n)** Enjuagar frutas y verduras con agua para eliminar tierra e impurezas. Luego, se pueden desinfectar sumergiéndolas en agua con 1,5ml (media cuchara de té aproximadamente) de lavandina por litro de agua (dejando actuar 20 minutos). Debe ser lavandina de uso doméstico (con concentración de 55 gr/litro). Se deben volver a enjuagar bien con abundante agua antes de consumir.
- o)** Lavarse las manos con agua y jabón o alcohol en gel o alcohol al 70%, cumpliendo con las determinaciones de lavado de manos según las pautas difundidas por la Organización Mundial de la Salud: 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.

2.4.4. Recepción de mercadería

- a) Se define con los proveedores un cronograma de entrega que evite el aglomeramiento de personas y un procedimiento de recepción de mercadería
- b) Se evitará en lo posible el contacto con los transportistas. Mantener la distancia mínima establecida.
- c) Al momento de recibir la mercadería disponer un trapo de piso con lavandina en la puerta de ingreso.
- d) El personal del establecimiento deberá utilizar tapabocas y guantes de látex resistente para la recepción de la mercadería.
- e) Antes de colocar la mercadería en sus lugares de almacenamiento, cámaras o depósitos, se deben sanitizar los envases originales con un paño húmedo embebido en una solución desinfectante.

2.5. Limpieza interna – House keeping

2.5.1. Generalidades

- a) Se incorporará una mayor frecuencia en la limpieza y desinfección de pisos en las áreas de ingreso al establecimiento.
- b) Se limpiarán y desinfectarán 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.
- c) En desayunador y salones comedores se limpiará y desinfectará: manijas de las puertas, las placas de empuje y las barandas, escritorios, mesas, sillas, butacas, cubiertos, utensilios y la cristalería.
- d) Se ventilará de forma diaria y recurrente los espacios comunes. También los salones de desayuno y comedor después de cada servicio.

- e) Se limpiará y desinfectará adecuadamente las zonas externas.
 - f) El uniforme se deberá lavar con mayor frecuencia.
 - g) Se dispondrá dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel descartable - entre otros- en sanitarios y espacios comunes.
 - h) Se efectuarán controles periódicos que permitan contar con stock suficiente de todos los insumos necesarios para llevar adelante la limpieza y desinfección.
-

2.5.2. Habitaciones y blancos

- a) Se protegerán los colchones con cubre sommier y las almohadas con fundas protectoras. Las cuáles se lavarán y desinfectarán entre pasajero y pasajero.
- b) Se ventilarán las habitaciones el mayor tiempo posible y durante su limpieza y desinfección. Una vez realizado el check out, se dejará liberada la habitación por el tiempo necesario para asegurar su correcta ventilación, limpieza profunda y desinfección.
- c) Cuando el huésped abandone la habitación definitivamente, se quitarán todos los elementos de aseo y se desecharán: rollos de papel higiénico, bolsas de residuos, entre otros.
- d) Se almacenarán las sábanas y toallas limpias en un armario cerrado y se manipularán, procesarán y transportarán por separado de la ropa usada.
- e) Lavar las mantas de lana en agua tibia y luego secar al aire o en secadoras a temperatura fría o limpiar en seco.
- f) Lavar las colchas con agua caliente y detergente, luego enjuagar y secar preferiblemente en una secadora o limpiar en seco.
- g) Utilizar guantes para la manipulación de la ropa de cama y de aseo personal.
- h) Durante las rutinas de limpieza se evitarán posibles riesgos de contaminación cruzada entre distintas habitaciones por el uso de los mismos materiales sin su previa desinfección.
- i) Se desinfectarán superficies de contacto como picaportes, interruptores, mesas, entre otros.
- j) Usar productos de limpieza de un sólo paso y amonio cuaternario en espuma para equipos electrónicos.

- k) Disponer de gel o solución desinfectante para manos, guantes descartables y bolsas de basura.
- l) Colocar los objetos perdidos encontrados en habitaciones utilizadas por huéspedes identificados como caso sospechoso o confirmados de Covid-19, en bolsa plástica, desinfectar y guardar en una segunda bolsa sellada herméticamente hasta su devolución final al huésped. En el caso que no lo reclame, deberá ser desechado en una bolsa roja de residuo patogénico.
- m) 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, si es posible, mantener la distancia mínima establecida del cliente.

2.6. Mantenimiento

- a) Efectuar y registrar las tareas de mantenimiento en instalaciones y equipos.
- b) 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.
- c) Revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.
- d) En caso de requerirse tareas de mantenimiento en habitaciones donde se encuentren alojados huéspedes que han contraído COVID-19, se deberán extremar las medidas de protección sanitaria, tanto de personal involucrado como huéspedes. Disponer de un registro de estas acciones.

2.7 Residuos

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

2.8 Servicio de transporte

2.8.1. Generalidades

- a) Es importante aclarar que el Hotel de Campo El Pedral sólo funciona de intermediario en la contratación de servicios de transporte y no prestador. Los protocolos específicos de cada proveedor de servicios debe ser requerido directamente a las empresas correspondientes. De todas formas, para tranquilidad de los pasajeros y agencias listamos a continuación las precauciones mínimas que se les exige a los proveedores de servicios de transporte.

2.8.2. Transporte automotor interurbano de pasajeros

- a) Antes de tomar servicio, se deberá controlar la temperatura de los conductores y si presenta fiebre o algún síntoma de la enfermedad, conforme lo determina el Ministerio de Salud, no deberá tomar servicio y deberá seguirse el protocolo para el personal enfermo.
- b) Cuando los choferes realicen descanso, deberán mantener la distancia de seguridad entre sus compañeros y no deberán compartir utensilios (ej: mate).
- c) El chofer y acompañante deberán mantener una distancia de seguridad de 1,5mts. De no ser posible por las características del vehículo se extremarán las medidas de precaución para evitar posibles contagios.
- d) En todas las unidades, sin perjuicio del diseño que tengan las mismas, podrá instalarse una aislación física que separe a los pasajeros de los conductores. Ésta, deberá ser de material transparente, de manera que no se vean afectadas las condiciones de visibilidad ni comprometer las condiciones de seguridad con que deben prestarse los servicios.
- e) Será obligatorio tanto para el personal como para los pasajeros, el uso de elementos de protección que cubran nariz, boca y mentón (que podrían ser reutilizables, por ejemplo barbijo o tapaboca), en el marco de lo establecido en la RESOL-2020-95-APN-MTR.

- f) Fijar en el interior de los vehículos, de manera visible a todo pasajero, la cartelería que establezcan las Autoridades competentes en la materia, destinada a proteger la salud de conductores y pasajeros.
-

2.8.3. Acondicionamiento del vehículo

- a) En forma previa a la toma de cada servicio y a su finalización como mínimo, el interior del vehículo deberá ser desinfectado mediante un pulverizador rociador con una solución desinfectante a base de alcohol, lavandina u amoníaco u otro desinfectante aprobado según indicaciones del Ministerio de Salud, prestando especial atención a los pasamanos y todos los elementos que utilizan habitualmente para sujetarse los pasajeros.
 - b) Mientras el vehículo se encuentre a la espera de iniciar servicio, como así también durante su circulación, deberá permanecer ventilado.
-

2.8.4. Espera, ascenso y descenso a los vehículos

- a) En forma previa al ingreso al vehículo, el pasajero deberá completar una declaración jurada en donde conste que no se encuentra incurso en las causales previstas para la cuarentena, no permitiéndosele el ascenso a aquellas personas que no la suscriban o que lo hayan informado en forma positiva o que manifiestamente presenten síntomas de la enfermedad.
 - b) Deberán instarse los modos de comunicación de manera que tanto durante la espera, el ascenso y el descenso al servicio, los pasajeros mantengan la distancia social que se recomiende o establezca la autoridad de aplicación. Igual criterio deberá aplicarse para retirar las valijas de las bauleras.
-

2.8.5. Durante el servicio

- a) El vehículo deberá circular durante todo el viaje en forma ventilada por los sistemas de climatización del mismo.
- b) Si algún pasajero presenta síntomas de fiebre y tos, deberá ser aislado en lo posible del resto de los pasajeros y mantener una distancia de seguridad de al menos 3 mts.

Documentos consultados para la elaboración del presente Protocolo:

- Ministerio de Salud de la Nación. Covid-19 Recomendaciones para el desarrollo de protocolos en el marco de la pandemia. 26 de mayo de 2020.
- AHT Swiss Medical. Buenas Prácticas para Hotelería Argentina.
- FEHGRA. Covid-19 Guía de Buenas Prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector hotelero y gastronómico Covid-19.
- FEHGRA /FUNCEI. Covid-19 Recomendaciones para la operación de Restaurants, servicios de take away y delivery.
- UTHGRA. Medidas preventivas para la actividad hotelera gastronómica COVID-19.