

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

Hoteles con Fines no turísticos

Agosto 2020



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

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

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

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

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

Objetivos y alcance

Objetivos

El presente documento persigue los siguientes objetivos:

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

Alcance

El presente protocolo está destinado a todos los alojamientos hoteleros y parahoteleros, que brinden servicios por lapsos superiores a 24 horas, de la Ciudad de Buenos Aires, con el fin de asegurar en todos los puntos críticos de la prestación, la reducción de la propagación del virus en la comunidad y el resguardo de la salud y bienestar de los trabajadores del sector y huéspedes.

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

Acciones de seguridad sanitaria para colaboradores y titulares

Personal desafectado y grupos de riesgos

Dentro de la nómina de personal que desarrolle las actividades, están dispensadas del deber de asistencia al lugar de trabajo, de acuerdo a lo establecido por el Poder Ejecutivo Nacional, a través de la Resolución N°207-APN-MTYS/20, y sus normas modificatorias, cuya vigencia fue prorrogada por Resolución N° 296-APN-MTYS/2020 del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, detalla en su artículo 1º que aquellas cuya presencia en el hogar resulte indispensable para el cuidado del niño, niña o adolescente y las siguientes personas incluidas en los grupos de riesgo:

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

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

Respecto de la organización de la actividad en general

Mantener en todo momento una distancia interpersonal mínima de 1,5 metros, en cumplimiento de las pautas de distanciamiento social, establecidas por el Ministerio de Salud del GCBA. Para lograr este fin se sugiere el cumplimiento de las siguientes medidas:

- Adecuar las diferentes tareas fundamentales del establecimiento en base a turnos rotativos de trabajo, disposición de descansos, entre otros, de manera tal de garantizar la convivencia simultánea de personas en un mismo espacio físico, respetando la distancia interpersonal mínima requerida.
- Controlar el uso de elementos de protección personal (EPP) que cubran nariz, boca y mentón. Cubrirse la boca y la nariz con el codo o pañuelo doblado cuando se tosa o estornude y desecharlo en un cesto con tapa.
- Se recomienda asignar los turnos en forma electrónica (por teléfono/correo electrónico) y realizar un llamado telefónico previo a la visita para constatar que el cliente, proveedor o visitante no presente síntomas respiratorios y/o fiebre al momento de la visita.
- Mantener en todo momento la distancia interpersonal mínima requerida en espacios comunes (salas de reunión, oficinas, comedor, cocina, vestuarios, posiciones de trabajo, etcétera).

Desplazamiento desde y al lugar de trabajo

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

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

Prevención del personal

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

- Implementar medidas de control al personal mediante detección de temperatura (tal como termómetros sin contacto) y/o cuestionarios.
- No se debe permitir el ingreso de personas con temperatura mayor o igual a 37.5°C o síntomas compatibles con sospecha de Covid-19.
- Todas las personas que desarrollen tareas en los establecimientos, deberán realizar lavado de manos con frecuencia y obligatoriamente:
 - Al llegar al lugar de trabajo.
 - Antes y después de manipular basura o desperdicios.
 - Antes y después de comer, manipular alimentos y/o amamantar.
 - Luego de haber tocado superficies públicas: mostradores, pasamanos, picaportes, barandas, etc.
 - Despues de manipular dinero, llaves, animales, etc.
 - Despues de ir al baño o de cambiar pañales.
 - Despues de toser, estornudar o limpiarse la nariz.
- Mantener la distancia mínima recomendada con cualquier persona.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- Usar protección ocular cuando haya riesgo de contaminación de los ojos a partir de salpicaduras o gotas.
- No compartir elementos de uso personal (vasos, cubiertos, mate, etc.).
- Se sugiere no utilizar celular en la zona de trabajo. Si por necesidad es utilizado, se debe proceder automáticamente a una nueva higiene de manos y del artefacto con solución alcohólica al 70%.

Seguridad de empleados

Distanciamiento

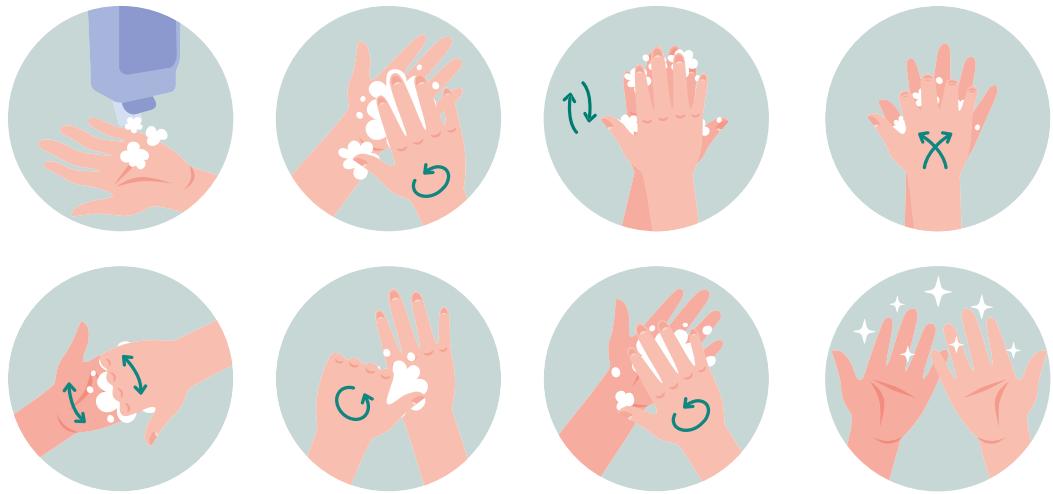
- Comunicar las pautas de distanciamiento social, capacitar al personal y controlar su cumplimiento.
- Mantener en todo momento la distancia interpersonal mínima requerida, procurando que la densidad de ocupación no exceda en ningún momento 1 persona cada 15 metros cuadrados.

Capacitación

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

Higiene

- El lavado de manos con agua y jabón es la medida principal de prevención y control de la infección. El tiempo recomendado para el lavado de manos es de 40-60 segundos, siguiendo los pasos indicados:
 - **Mojar las manos**, con agua de red o potabilizada,
 - **Usar jabón**, cualquiera sirve para eliminar gérmenes,
 - **Frotar las manos** 40-60 segundos, incluidas las muñecas,
 - **Enjuagar** con abundante agua,
 - **Secar** con toalla limpia, papel descartable o agitando las manos.
- En caso de no tener acceso a agua y jabón, se deberá realizar una higiene de manos con soluciones a base de alcohol (por ejemplo, alcohol en gel), siguiendo las indicaciones que se presentan en la siguiente ilustración:



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

Higiene y desinfección del ambiente y los trabajadores

Generalidades

- Limpiar y desinfectar las áreas de atención al público al menos tres veces al día, y de acuerdo a los horarios de ingreso/egreso/actividades que se realicen.
- En desayunador y salones comedores limpiar y desinfectar manijas de las puertas, las placas de empuje y las barandas, escritorios, mesas, sillas, butacas, cubiertos, utensilios y cristalería.
- Ventilar de forma diaria y recurrente todos los espacios y restringir el uso de aquellos espacios que no puedan cumplir con esta medida.
- Limpiear y desinfectar las zonas externas.
- Disponer dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel descartable - entre otros- en sanitarios y espacios comunes.
- Efectuar controles periódicos que permitan contar con stock suficiente de todos los insumos necesarios para llevar adelante la limpieza y desinfección.

Habitaciones y blancos

- Se sugiere proteger los colchones con cubre colchón o cubre sommier y las almohadas con fundas protectoras. De lo contrario, lavarse como procedimiento de lavado estándar o limpiarse en seco.
- Se deberá retirar de las habitaciones toda la papelería (anotadores, hojas, folletería, entre otros). En el caso de la información que se deba mostrar obligatoriamente (Plan de evacuación, lista de precios, otros) la misma deberá estar plastificada, enmarcada o presentarse en formato digital (QR, correo electrónico, etc).
- Se recomienda disponer de cestos de residuos con tapa de accionamiento no manual y doble bolsa interior.
- Ventilar las habitaciones el mayor tiempo posible y durante su limpieza y desinfección. Una vez realizado el check out, dejar liberada la habitación por el tiempo necesario para asegurar su correcta ventilación, limpieza profunda y desinfección.
- En el caso de que la habitación disponga de una frazada y/o una almohada extra, deberán estar resguardadas en bolsas cerradas.
- Clasificar la ropa sucia dentro de las habitaciones.
- No sacudir la ropa para lavar.

- Se recomienda que la ropa de cama y de aseo personal que soporte lavados a altas temperaturas, se lave de forma mecánica en ciclos de lavado completos con agua a 60-90°C.
- Utilizar guantes de goma debidamente higienizados, o descartables de látex o nitrilo, preferentemente biodegradables, para la manipulación de la ropa de cama y de aseo personal.
- Durante las rutinas de limpieza evitar posibles riesgos de contaminación cruzada entre distintas habitaciones por el uso de los mismos materiales sin su previa desinfección.
- Desinfectar con alcohol al 70% o lavandina al 10% las superficies de contacto como picaportes, interruptores, teléfonos, control de televisión o del aire acondicionado, mesas, entre otros.
- Usar productos de limpieza de un solo paso y amonio cuaternario en espuma para equipos electrónicos.
- Disponer en los carros de limpieza de gel o solución desinfectante para manos, pañuelos, guantes descartables y bolsas de basura.
- No ingresar carros de limpieza en la habitación.
- Colocar los objetos perdidos o encontrados en bolsa plástica, desinfectar y guardar en una segunda bolsa sellada herméticamente hasta su devolución final al huésped.
- Todo el personal del alojamiento que tenga que acceder a la habitación en la que se alojó un huésped con COVID-19 positivo, deberá llevar el equipo de protección que designen los servicios de riesgos laborales y lavarse o desinfectarse las manos cuando haya salido y, siempre que sea posible, mantener la distancia mínima requerida con el cliente.
- En el caso de los alojamientos que contemplen dentro de sus servicios habitaciones compartidas por diferentes unidades familiares/grupos, la disposición de las camas se deberá hacer respetando la distancia mínima de seguridad. Se recomienda también, de ser posible, implementar medidas físicas para facilitar el aislamiento entre camas cuchetas.
- Para aquellos alojamientos que contemplen baños y duchas de uso común, se deberá implementar un sistema de turnos así como el distanciamiento de al menos 1,5 m entre personas.

Elementos de protección personal (EPP)

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

Según Resolución del Ministerio de Salud N° RESFC-2020-15-GCABA-MJGGC y su modificatorias, se entiende por protectores faciales cualquier elemento,

no barbijo, y de cualquier material que mantenga protegida y cubierta la zona de nariz, boca y mentón sin que queden espacio entre el protector y la cara y permita disminuir considerablemente la propagación de gérmenes y virus.

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

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

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

Instalaciones

Mobiliario

- Disponer el mobiliario de los distintos espacios del hotel respetando las distancias recomendadas.
- En caso de que no pueda mantenerse la distancia interpersonal requerida entre puestos de trabajo, considerar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio, entre otros) de fácil limpieza y desinfección.
- El ascensor se deberá usar en forma individual exceptuando que sea utilizado por un mismo grupo familiar. Estas indicaciones deben ser legibles y estar ubicadas en un lugar visible.
- Ofrecer alcohol en gel en todos los espacios comunes y garantizar la provisión de agua, jabón y toallas descartables en sanitarios, asegurando su reposición.

Circulación

- Generar un sólo sentido de circulación, disponiendo un área de ingreso y otra de egreso principal y a los distintos sectores del alojamiento, evitando el cruce entre personas y reduciendo la proximidad entre las mismas.
- Incorporar señalética para organizar mejor la circulación de personas en general y para que las mismas reconozcan los diferentes espacios en que se encuentran.
- Señalarizar claramente o bloquear el acceso a las áreas que se encuentren restringidas.
- Sugerir a las y los huéspedes evitar circular innecesariamente por las áreas públicas.
- Se prohíbe el ingreso a la piscina, spa y gimnasio, salvo que la autoridad sanitaria del Gobierno de la Ciudad indique lo contrario.

Alimentos y bebidas

Desayuno

- Sólo podrá realizarse mediante las modalidades de servicio en la habitación (room service) o "take away". En este último, las y los huéspedes podrían retirar su desayuno listo en bandeja, coordinado con el personal del alojamiento y/o disponer cafeteras o paves eléctricas en las habitaciones.
- Deberá organizarse por turnos, de modo de respetar la distancia interpersonal establecida.
- Ampliar el horario para un mejor orden en los tiempos y tareas del staff de servicio y cocina.
- Promover la selección del menú con antelación a fin de que esté disponible al momento de concurrir al desayuno.
- En caso que el desayuno no esté incluido en la tarifa y deba ser facturado, sugerir a las y los huéspedes el cargo a la habitación o tarjetas, para evitar manipular dinero.
- Si bien se recomienda priorizar la utilización de servilletas de un solo uso, se podrá utilizar servilletas de tela, siempre que se quiten luego de cada uso para su limpieza y desinfección. Implementar una adecuada política de lavado y desinfección con solución alcohólica al 70% de la vajilla.
- Ofrecer a las y los huéspedes solución de alcohol al 70% y/o alcohol en gel antes de ingresar al desayunador.
- Las y los huéspedes deberán arribar al desayunador con barbijo social

Servicios de comida

- Sólo podrá realizarse mediante las modalidades de servicio en la habitación (room service) o "take away". En este último, las y los huéspedes podrían retirar su desayuno listo en bandeja, coordinado con el personal del alojamiento y/o disponer cafeteras o paves eléctricas en las habitaciones.
- Ampliar el horario del comedor y brindar servicio de comida mediante reserva, para un mejor cumplimiento del distanciamiento social.
- Se sugiere ofrecer platos a la carta, en porciones individuales.
- Presentar la carta en formato digital o plastificada para facilitar su desinfección.
- Ofrecer bebidas cerradas en botella o lata.
- Sugerir a las y los huéspedes el cargo a la habitación para evitar manipular dinero o tarjetas.

- Procurar que el personal que no esté involucrado en la preparación de alimentos no ingrese a la cocina ni a los almacenes de alimentos.
- Se sugiere retirar los productos de frigobares en las habitaciones y reemplazar el servicio con una carta plastificada o en código QR, que presente los productos a disposición en la recepción, restaurante o desayunador.
- En el caso de aquellos alojamientos que contemplen en sus servicios el uso de una cocina de uso compartido, la misma no se podrá utilizar salvo que la autoridad del Gobierno de la Ciudad indique lo contrario.

Área de cocina

- Organizar el personal en grupos de trabajo o equipos para facilitar la interacción reducida entre personas.
- Mantener la distancia interpersonal mínima requerida, procurando que la densidad de ocupación no exceda en ningún momento 1 persona cada 15 metros cuadrados.
- Cumplir con las disposiciones vigentes en materia de manipulación de alimentos en la elaboración, servicio y almacenamiento de productos, reforzando su sistema de trazabilidad para materias primas y productos elaborados, que aseguren su seguimiento y rastreo.
- Luminar y desinfectar superficies y equipos a utilizar, al iniciar y terminar las tareas.
- Luminar y desinfectar varias veces al día las instalaciones y espacios que se utilizan para preparar/almacenar alimentos, como mesadas, alacenas, despensas, depósitos, heladera, electrodomésticos.
- Cocinar los alimentos por encima de los 70°C y asegurar la cadena de frío, conservarlos a temperatura y humedad segura, revisar las fechas de vencimiento y evitar contaminaciones cruzadas.
- Luminar la vajilla con detergente y agua caliente. Luego desinfectar con alcohol al 70%. Preparar una solución de agua y lavandina, para la desinfección de las frutas y verduras. (sumergir las verduras o frutas unos minutos en agua fría y enjuagar luego muy bien con agua potable).
- En caso de toser o estornudar, hacerlo cubriendose con el pliegue del codo, para evitar propagación de fluidos. Proceder a lavarse y/o desinfectar las manos.
- Cumplir con las determinaciones de lavado, de manos según las pautas difundidas por el Ministerio de Salud del Gobierno de la Ciudad, al ingresar a la cocina, manipular basura, toser, recibir la mercadería, al limpiar las superficies y utensilios que estén en contacto con los alimentos, al regresar del baño, luego de trabajar con productos diferentes, tocar elementos ajenos a la elaboración o de realizar otras tareas.
- Higienizarse las manos con agua y jabón, alcohol en gel o alcohol al 70%.

Mantenimiento

- Efectuar y registrar las tareas de mantenimiento en instalaciones y equipos.
- Revisar diariamente el funcionamiento e higiene de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel descartable - entre otros-, procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías.
- Revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.
- Mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23 – 26°C, asegurando una suficiente renovación del aire.
- En caso de requerirse tareas de mantenimiento en habitaciones donde se encuentren alojados los huéspedes que han contraído COVID-19, se deberán extremar las medidas de protección sanitaria, tanto del personal involucrado como huéspedes. Disponer de un registro de estas acciones.

Tratamiento y disposición de residuos

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

Limpieza

Limpieza de superficies que puedan haber estado en contacto con individuos confirmados COVID-19

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

- Los amonios cuaternarios de quinta generación son limpiadores de superficies usados preferentemente porque tienen bajo nivel de corrosión sobre las superficies inanimadas, amplio espectro para la actividad microbiana y fácil de usar.
- Se recomienda el uso de detergentes de óptima calidad.
- Del mismo modo, se recomienda no baldear ni echar agua en cantidad, debido a que favorece la dispersión de gérmenes dentro del área. Se debe "trapear".
- La limpieza generalmente requiere de fricción para remover la suciedad y los microorganismos.
- La suciedad puede proteger a los microorganismos.
- La limpieza física y la fricción pueden reducir el cúmulo de microorganismos.
- La limpieza es requerida de forma previa a cualquier proceso de desinfección.
- La limpieza debería realizarse de modo tal que reduzca la dispersión de polvo o suciedad que pueden contener microorganismos.
- Todos los productos para la desinfección deberán tener acción demostrada para la eliminación de organismos multirresistentes en las superficies y tener disponible la hoja de seguridad o ficha técnica¹ a disposición del personal que la requiera.

1. Entendiéndose como ficha técnica al documento de presentación de un determinado producto, provisto generalmente por la empresa proveedora, donde consta información específica como propiedades, modo de uso, información técnica, entre otros detalles.

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

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

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

El alojamiento debe organizar estratégicamente el orden de limpieza de habitaciones según huéspedes sanos (sin sospechas) y casos sospechosos. Las habitaciones de casos sospechosos deben distinguirse del resto de las habitaciones, ya que la limpieza tiene características reguladas por el ente sanitario:

- Utilizar elementos de higiene de un solo paso, es decir que no impliquen limpieza, enjuague y desinfección para reducir el tiempo en la habitación.
- En el caso en que el o la huésped por su estado de salud deba permanecer dentro de la habitación y requiera el servicio de aseo de la misma, la mucama deberá ingresar con todo el equipo de protección personal (guantes, camisolín, barbijo, cofia, antiparras, y protector de zapatos), pedirle al o la huésped que ingrese al baño y cierre la puerta, asear el dormitorio, salir de la habitación, solicitarle al o la huésped que se ubique en la cama, y finalmente ingresar al baño; manteniendo en todos los casos la distancia mínima interpersonal requerida.
- Las sábanas y toallas sucias deben tratarse por separado del resto de la ropa sucia de otras habitaciones. En caso de confirmación, la ropa sucia debe colocarse en una bolsa especial para este tipo de prendas y utilizar un lavadero que esté habilitado para el lavado de dichas prendas, salvo que los organismos del Gobierno de la Ciudad estipulen lo contrario. Consultar en [Registro Público de Lavaderos, Lavanderías y Transportistas de Ropa Hospitalaria.](#)
- Cualquier artículo perdido o encontrado debe colocarse en una bolsa transparente, desinfectarse y guardar en una segunda bolsa sellada herméticamente hasta su devolución final al huésped.
- Si un huésped ingresa en el hospital y los artículos del huésped permanecen en la habitación, el alojamiento debe seguir los procedimientos para manejar la propiedad abandonada. La habitación debe limpiarse siguiendo la implementación de estos procedimientos y las pertenencias deben colocarse en bolsa sellada para su futura devolución. En caso de que el o la huésped o familiar no lo reclame, deberá ser desecharo como residuo en bolsa cerrada.

Acciones de seguridad sanitaria para el público en general

Uso obligatorio de elementos de protección

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

Experiencia del cliente

Gestión de reservas

- Informar las medidas preventivas que el alojamiento toma para preservar su seguridad y salud y la existencia de protocolos que se están implementando.
- Transmitir la tranquilidad de que las medidas de prevención tomadas son para su bienestar y para brindarle una experiencia segura y de calidad durante su estadía en la Ciudad.
- Informar que, para dar cumplimiento a disposiciones de distanciamiento social, es posible deba esperar a la hora de hacer su check-in o check-out en áreas destinadas para ello.
- **Informar que el desayuno buffet está momentáneamente suspendido y que sólo están disponibles los amenities al aire libre, de uso individual, por disposiciones preventivas de la autoridad sanitaria del Gobierno de la Ciudad.**
- Recomendar al cliente que viaje con su botella de agua reutilizable a fin de que pueda recargarla en puntos donde haya agua potable disponible.
- Solicitar e incentivar el uso de medios digitales de pagos.

- Adelantar por mail u otro medio electrónico la ficha de registro, la cual podría ser entregada o enviada al momento de ingresar al establecimiento.

Check-in y check-out

- Cumplir durante los procesos de check-in y check-out las pautas de higiene y seguridad, así como el distanciamiento.
- Habilitar, de ser posible, el pre-check-in virtual, el día anterior o previo a la llegada para que el proceso sea más rápido.
- Asignar turnos en forma electrónica (por teléfono/correo electrónico). Se recomienda llamado telefónico previo para constatar que el cliente no presente síntomas respiratorios y/o fiebre en el momento de la visita.
- Consultar a las y los huéspedes en el momento del check-in, si presentan síntomas compatibles con casos sospechosos de COVID-19.
- Incorporar medios digitales al proceso del check-in y check-out tales como uso de plataformas o aplicaciones que le faciliten al cliente la carga de información personal que le sea requerida y que permitan reducir el contacto directo.
- Señalar los espacios destinados a la espera de turnos de atención, manteniendo en todo momento la distancia interpersonal mínima requerida, procurando que la densidad de ocupación no exceda en ningún momento 1 persona cada 15 metros cuadrados.
- Informar a los clientes las medidas adoptadas por el establecimiento y los recaudos a tener en cuenta en relación al COVID-19, priorizando el uso de medios digitales.
- Exhibir información oficial de prevención y números de teléfono que el Ministerio de Salud del GCABA haya determinado para la atención de la problemática del coronavirus.
- Cuando no sea posible mantener el distanciamiento establecido, el mostrador de recepción deberá contar con una barrera transparente de separación (acrílico, poliuretano, vidrio, etc.) que aísle al pasajero o pasajera y al personal.
- Disponer alcohol en gel y toallas de papel tanto en el espacio del público como en el que corresponde al personal del establecimiento.
- Disponer de los números de teléfono de los centros de salud, emergencias, de médicos y hospitales privados para solicitar asistencia o información sanitaria, en lugares visibles. Minimizar la utilización e intercambio de documentos u objetos.
- No se permite el servicio de bell boy y valet parking, que implican manipular pertenencias de las y los huéspedes. Ofrecer el servicio solamente cuando el pasajero esté imposibilitado de hacerlo por sí mismo. Permitir que cada cliente guarde su propio vehículo.
- En caso de utilizar tarjetas o llaves para la apertura de habitaciones destinar, en la recepción, un recipiente con desinfectante para su depósito o guarda al

finalizar la estadía o tras cada uso.

- Tener en cuenta el acceso de personas con discapacidad, acompañadas por un perro guía o de asistencia (Ley 26.858 Derecho de acceso, deambulación y permanencia a lugares públicos y privados de acceso público y a los servicios de transporte público de toda persona con discapacidad acompañada por un perro guía o de asistencia).

Cobros y medios de pagos

- Ofrecer alternativas de pago con tarjetas de crédito o medios digitales y el envío de la facturación por el canal de comunicación a opción del huésped, cuando sea posible. En caso de que el pago se realice a través de tarjetas de crédito o débito, se deberán desinfectar tanto las tarjetas como el posnet utilizado con solución de agua y alcohol.
- En la medida de lo posible, se recomienda usar mamparas o pantallas en las cajas de cobro que aseguren la protección de vendedor/cliente. En caso de no ser posible, deberán usar barbijos, cubrebocas y mascara facial, y respetar la distancia interpersonal mínima requerida.

Proveedores

- Se sugiere, de ser posible, definir y acordar con los proveedores un cronograma de entrega que evite la aglomeración de personas y un procedimiento de recepción de mercadería respetando siempre la normativa de la Ciudad.
- Evitar el contacto con los transportistas, manteniendo la distancia mínima requerida.
- El personal del establecimiento deberá utilizar barbijo, cubrebocas o tapabocas y guantes de látex resistente para la recepción de la mercadería.
- Antes de colocar la mercadería en sus lugares de almacenamiento se debe proceder a la desinfección de la misma. Desinfectar los envases originales, luego almacenarlos en cámaras o depósitos.

Acciones específicas

Ante la sospecha o confirmación de caso COVID-19

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

Las personas con síntomas respiratorios deberán llamar a su cobertura privada; en caso de contar con cobertura pública exclusiva se deberá llamar al 107 (CABA) o 148 (PBA), quienes indicarán los pasos a seguir. Si no fuere posible aislarlo en una habitación, deberá permanecer en un espacio cerrado con puerta, con buena ventilación y baño propio, a más de 1.5 metros de otras personas y si es posible con separación física mediante mamparas.

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

Ante casos de contacto estrecho

Para definición y conducta frente a un caso estrecho, visite: [https://www.buenosaires.gob.ar/coronavirus/equipos-salud/protocolos-coronavirus-covid-19/protocolo-de-manejo-contacos-estrechos-de-caso.](https://www.buenosaires.gob.ar/coronavirus/equipos-salud/protocolos-coronavirus-covid-19/protocolo-de-manejo-contacos-estrechos-de-caso)

Acciones recomendables

Perspectiva de género

Las empresas se comprometen, en la medida que les sea posible, y la actividad económica y las medidas de prevención sanitarias lo permitan lo permita, a promover que las decisiones que se tomen en el marco de la exceptuación del cumplimiento del "aislamiento social preventivo y obligatorio", favorezcan el ejercicio de los derechos de los varones y mujeres de manera igualitaria. Asimismo evitarán reproducir estereotipos de género en su accionar, sobre todo en lo que refiere a las necesidades de cuidado de los hogares de los/as trabajadores/as, reconociendo sus necesidades particulares.

Accesibilidad

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

Ambiental

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

Protocolo para la prevención y manejo de casos de COVID-19 en **Hoteles con Fines no Turísticos**

Agosto 2020

