



CAPITULO 1: PARTICULARIDADES

Protocolo aplicado a servicios de alojamiento turistico

El presente Protocolo de “Servicios de Alojamiento Turístico” nace como respuesta a la necesidad imperiosa de reglar el funcionamiento de la actividad turística dentro de los parámetros impuestos por la “nueva normalidad”.

Dentro de este marco, se configuran como herramientas concretas, pautas sanitarias y recomendaciones de atención destinadas a fortalecer la cadena de valor que conlleva la actividad turística.

Dichas directrices son de aplicación universal a la totalidad de alojamientos que prestan servicios con fines turísticos dentro del partido de General Alvarado, considerando cada fase epidemiológica que se transita en base a las fluctuaciones de la circulación viral.

1.1) Recomendaciones generales en cuanto a:

1.1.a) Capacitación:

Se deberá realizar una capacitación inicial destinada a todos los empleados de los establecimientos de alojamiento, en reconocimiento de síntomas y medidas de prevención Covid-19, contemplando la información oficial que comunica el Ministerio de Salud de la Nación. Se sugiere efectuarlas de manera remota y replicar el conocimiento adquirido hacia toda la plantilla del personal. Para tal fin, se recomienda determinar:

- Responsable de desarrollar el encuentro: Pueden ser brindadas por la misma organización o por terceros.
- Público objetivo
- Modalidad de organización (cantidad de encuentros a coordinar, cupos máximos por cada capacitación, recursos didácticos a emplear, certificados a entregar, entre otros).
- Cuestionario de evaluación a utilizar

1.1.b) Personal interno:

- Verificar y controlar, el estado de salud de toda la plantilla del personal a través de la toma de temperatura y otros síntomas. Llevar un registro de dicho control.
- Identificar el personal de riesgo dentro de la nómina de recursos humanos.
- Aplicar todas las medidas de prevención e higiene respiratoria: uso del barbijo, lavado de manos frecuente, uso de alcohol en gel y/o sanitizante, máscaras protectoras, entre otras. Utilizar material descartable para el secado de manos.
- Evitar el uso compartido de elementos personales.
- Llevar el uniforme correspondiente, identificando todos los elementos de protección personal, los cuales deben ser lavados con agua y jabón a una temperatura entre 60-90°C, en caso de no ser descartables.

1.1.c) Proveedores:

- Definir y acordar con los proveedores un cronograma de entrega de mercaderías.
- Tomar la temperatura a la totalidad de proveedores como también deberán higienizarse las manos con alcohol al momento de su ingreso.
- Evitar el contacto con transportistas.
- Colocar un trapo de piso con lavandina, al momento de recibir la mercadería.
- Utilizar tapabocas y guantes de látex de material resistente.
- Desinfectar, las ruedas del carro que transporte la mercadería, en caso de recurrir a su utilización.
- Sanitizar los envases originales, antes de colocar la mercadería en sus lugares de almacenamiento. Se puede utilizar un paño húmedo con solución desinfectante.

1.2) Recomendaciones para la prestación del servicio

1. 2.a) Consideraciones a contemplar antes de la prestación del servicio:

Organización del personal:

- Organizar al personal en grupos de trabajo o equipos, para facilitar la interacción reducida entre personas.
- Adecuar las tareas del establecimiento de alojamiento a fin de garantizar en todo momento la distancia interpersonal mínima.
- Garantizar la mínima convivencia.
- Escalonar el horario de ingreso y egreso de la totalidad de trabajadores y trabajadoras a fin de evitar aglomeraciones.
- Reducir al mínimo la presencia del personal en los lugares de trabajo.

- Confeccionar un listado de personal de emergencia, estipulando los puestos a cubrir [recepción, administración, alimentos y bebidas, House Keeping, maestranza] con el fin de disponer de alternativas suplentes en caso que la plantilla estable presente síntomas relacionados al Covid-19 o deba ser aislada a modo preventivo. La anotación en dicho listado será de carácter voluntario por parte del interesado y su coordinación dependerá del Instituto Mixto de Turismo.

Señalización y comunicación:

- Informar las medidas preventivas que el alojamiento toma para preservar la seguridad y salud.
- Acordar una política de comercialización, fruto del acuerdo entre el prestador y el usuario del servicio, en lo referido a formas y tarifas a pagar, cancelación del servicio, devolución de montos abonados, entre otros.
- Señalizar los espacios destinados a los turnos de espera de atención.
- Exhibir la información oficial de prevención y números de teléfono para la atención de la problemática del Covid-19.
- Incorporar señalética que organice la circulación, bloqueando el acceso a sitios que se encuentran restringidos.
- Evitar la circulación innecesaria por las áreas públicas.

Instalaciones y equipamiento:

- Organizar el ingreso a la piscina, siendo cada prestador el responsable de establecer las medidas de funcionamiento (horarios, capacidad máxima de ocupación, elementos de demarcación de espacios, entre otros) para asegurar el correcto distanciamiento social para la totalidad del espacio (piscina y solárium).
- Desinfectar el mobiliario de la piscina/solarium (sillas, mesas, reposeras, entre otros) durante la jornada de apertura y cierre del sector.
- Llevar una planilla donde conste la realización de dicha desinfección, a cargo del responsable del sector.
- Permitir el acceso a gimnasios y áreas recreativas infantiles, bajo estrictas medidas de distanciamiento social y control por parte del prestador.
- Prohibir el uso de desayunadores y salón comedor.

Proceso de atención al usuario:

- Adelantar por mail u otro medio electrónico la ficha de registro, junto al cuestionario Covid-19.
- Sugerir estadías mínimas de siete días, siendo lo ideal ofrecer el servicio de manera quincenal.
- Destinar y reservar en la recepción un buzón o urna para el depósito de las llaves o tarjetas magnéticas, previa desinfección a su reutilización.

1.2.b) Recomendaciones a contemplar durante la prestación del servicio:

Proceso de atención al usuario:

- Solicitar, al grupo turístico, la aplicación CUIDAR VERANO, con el fin de verificar los datos y estado de salud de cada integrante.
- Acompañar al grupo hacia la recepción, evitando el servicio de bell boy y valet parking, el cual implica manipular las pertenencias de los huéspedes.
- Evitar el intercambio de documentos.
- Asegurar la entrega de llaves, tarjetas magnéticas y controles remotos previamente desinfectados.
- Sugerir el uso individual de ascensores. En caso de no poder cumplir con este requisito, utilizar solo el 30% de su capacidad o permitir su uso por grupo familiar primario.

Servicio de alimentos y bebidas:

- Utilizar el servicio de desayuno en las habitaciones.
- Fomentar el servicio de desayuno "Take Away"
- Ofrecer bebidas cerradas.
- Evitar la colocación de manteles para el desayuno.
- Retirar los productos de frigobar de las habitaciones y reemplazarlo por cartas plastificadas o en Código QR.

Servicio de House Keeping: Áreas comunes

- Realizar con mayor frecuencia la limpieza y desinfección de pisos.
- Limpiar y desinfectar todos los espacios de uso común y espacios externos 3 veces por día.
- Desinfectar con frecuencia las puertas, manijas, barandas, escritorios, mesas, sillas, butacas, cubiertos, utensillos y cristalería.
- Ventilar los ambientes de forma diaria.

Servicio de House Keeping: Habitaciones

- Ventilar la habitación el mayor tiempo posible.
- Disponer en los carros de limpieza solución desinfectante, guantes descartables, y bolsas de basura. No ingresar a la habitación el carro de limpieza.
- Proveer al personal de limpieza el equipo de protección personal para acceder aquellas habitaciones donde se identifican huéspedes con Covid 19 positivo.

1.2.c) Recomendaciones a contemplar pos la prestación del servicio:

- Retirar los residuos de los espacios comunes, utilizando guantes y protección respiratoria.
- Desinfectar e higienizar el mobiliario (mesas y sillas), pisos, sanitarios, área de cocina, salón comedor, sector de guardado de alimentos, espacios comunes, entre otros.
- Verificar el buen estado de salud de la plantilla de personal.
- Chequear las encuestas de satisfacción del usuario.

Servicio de House Keeping: Habitaciones

- Desinfectar y aplicar una limpieza extrema en las habitaciones.
- Quitar todos los elementos de aseo y desecharlos, cuando el huésped abandona la habitación: papel higiénico, bolsas de residuos, entre otros.
- Almacenar las toallas y sábanas en un lugar cerrado y transportar de manera separada respecto de la ropa usada.
- Clasificar la ropa sucia fuera de las habitaciones. No sacudir la ropa para lavar.
- Lavar la ropa de cama y aseo personal de forma mecánica con ciclos de lavado completos con agua a 60-90° C. Utilizar guantes.
- Lavar las mantas en agua tibia y luego secar al aire libre.
- Lavar colchas con agua caliente y detergente.
- Colocar los objetos olvidados en bolsas plásticas, desinfectar y guardar en una segunda bolsa sellada hasta su devolución final.

