



Sello de Calidad Sanitaria de General Alvarado

Protocolo y Guía de Buenas Prácticas COVID-19 dirigida a diversos subsectores de la actividad turística



miramar

MGA 
estión que avanza

Índice



Objeto y alcance: pág. 3

Beneficiarios: pág. 5

Destinatarios: pág. 5

Revisión normativa: pág. 5

Terminología: pág. 6

Primera parte: Criterios Sanitarios Generales: pág. 8

Segunda parte: Particularidades: pág. 12

· **Capítulo 1:** Protocolo Covid-19 Sector de Alojamiento Turístico: **Pág. 13**

· **Capítulo 2:** Protocolo Covid-19 Sector Gastronómico: **Pág. 17**

· **Capítulo 3:** Protocolo Covid-19 Balnearios de la Costa Atlántica Bonaerense: **Pág. 21**

· **Capítulo 4:** Protocolo Covid -19 Actividades recreativas y visitas guiadas: **Pág. 33**

· **Capítulo 5:** Protocolo Covid-19 Actividad Comercial: **Pág. 36**

· **Capítulo 6:** Protocolo Covid-19 Actividad Inmobiliaria: **Pág. 40**

Anexos: Registros de control: pág. 45

A) Modelo de Declaración Jurada

B) Modelo de planilla de control diario de síntomas, ingreso, egreso de usuarios

C) Modelo de planilla de control diario del personal

D) Modelo planilla de control de entrega de elementos al personal

E) Modelo de planilla de control de desinfección y limpieza

F) Modelo de planilla de control de compras y contrataciones [proveedores]

G) Modelo de encuesta de satisfacción del usuario

Tercera parte: Sello de Calidad Sanitaria: pág. 55

· Requisitos sanitarios de calidad complementarios detallados por sector

Protocolo y Guía de Buenas Prácticas COVID-19 dirigida a diversos subsectores de la actividad turística

Objeto y alcance:

El presente documento se configura como una herramienta y guía orientadora que posibilita protocolizar los procesos de prestación de servicios de los distintos subsectores de la actividad turística, dentro del contexto de la emergencia sanitaria Covid-19, con el objeto de implementar acciones seguras y sostenibles, bajo una mirada holística e integral.

Las recomendaciones y pautas establecidas serán de aplicación en todo el distrito de General Alvarado, con sujeción a la fase epidemiológica que cada localidad del mismo transite.

En este sentido, tal guía se estructura a partir de tres apartados diferenciados:

Primera sección: Aspectos generales que incluyen recomendaciones sanitarias de seguridad e higiene por un lado y recomendaciones para la detección y manejo de casos sospechosos como contactos estrechos por el otro, establecidas por el Poder Ejecutivo Nacional y Ministerio de la Salud de La Nación vigentes.

Segunda sección: Requisitos de cumplimiento obligatorio aplicados a cada uno de los subsectores turísticos (alojamiento, gastronomía, balnearios, actividades recreativas y visitas guiadas, actividad comercial, actividad inmobiliaria) para su operatoria y funcionamiento tras la apertura de la actividad turística. Se enuncian las recomendaciones en cuanto a la capacitación de recursos humanos, tratamiento con proveedores y personas externas al establecimiento, como también aquellas recomendaciones propias a considerar antes, durante y pos la prestación del servicio a brindar en sí mismo.

Tercera parte: Requisitos de cumplimiento voluntario por parte del prestador turístico, que otorgan la oportunidad de alcanzar un sello de calidad sanitaria diferenciador que posibilita identificar procesos y documentar procedimientos de actuación como también establecer métodos de seguimiento y control. El nuevo escenario planteado, producto de esta emergencia sanitaria global y su impacto en la órbita económica y social, obliga a una continua revisión y actualización de los conceptos fijados con el objeto de repensar cada prestación en sí misma y alcanzar altos estándares de calidad complementarios en el funcionamiento de tal prestación, reglando los aspectos necesarios para garantizar su operatoria tras la habilitación y apertura de la actividad turística.



Objetivos orientadores:

- Diseñar un documento guía, que contenga las medidas preventivas generales a considerar en materia de sanidad, seguridad e higiene, considerando la normativa a nivel provincial y nacional tanto actual como futura.
- Garantizar el desenvolviendo y continuidad de la actividad turística a mediano y largo plazo, teniendo en cuenta las fluctuaciones impuestas dentro de un contexto de Pandemia COVID-19.
- Diferenciar nuestro destino turístico asignando al mismo una imagen sanitaria segura, fiable y sustentable en el tiempo.
- Concientizar y sensibilizar a la comunidad local, como así también a visitantes (turistas y excursionistas) y principales actores sociales vinculados directa e indirectamente con la actividad turística respecto a la importancia de aplicar los protocolos destinados a la reapertura del fenómeno turístico.
- Definir cursos de acción homogéneos y estandarizados para la aplicación de protocolos de seguridad, especificando los procedimientos a seguir.
- Fortalecer la imagen de los prestadores turísticos locales a través de la conformación de un sello distintivo de calidad sanitaria.

Beneficiarios:

El Protocolo COVID-19 aplicado a los diversos subsectores del fenómeno turístico, está destinado a la totalidad de profesionales y organizaciones que desarrollan su actividad dentro del distrito de General Alvarado, siendo los principales beneficiarios, los siguientes segmentos de población objetivo:

Destinatarios directos:

- Establecimientos que brindan servicios de alojamiento turístico hotelero
- Establecimientos gastronómicos
- Establecimientos comerciales varios
- Guías y profesionales de la actividad turística
- Actividades recreativas y visitas guiadas desarrolladas en áreas naturales, espacios rurales, culturales y productivos.
- Balnearios (sector de playa pública y privada)
- Inmobiliarias

Destinatarios indirectos:

- Comunidad local
- Visitantes (turistas y excursionistas)
- Estado municipal
- Cámaras, Asociaciones, clubes, ONG, instituciones relacionadas directa o indirectamente a la actividad turística

Revisión normativa:

- Ministerio de Salud de la Nación (2020). Covid-19. Recomendaciones para el desarrollo de protocolos en el marco de la pandemia. Junio 2020.
- Ministerio de Turismo y Deporte de la Nación (2020). Protocolos Covid-19 para el sector de alojamiento, establecimientos gastronómicos, prestadores turísticos, guías de turismo y turismo rural.
- Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires (2020). Protocolo Covid-19 para Balnearios de la Costa Atlántica Bonaerense.
- Comisión Nacional de Regulación del Transporte (2020). Protocolo "Plan de Emergencia-Covid-19 para el Transporte Automotor".

Terminología:

Balnearios: Establecimientos que prestan servicios en las playas bonaerenses, tales como carpas, sombrillas, náuticos, gastronómicos y otros establecidos en los pliegos de concesión o habilitaciones municipales vigentes [PROCAB, 2020].

Caso sospechoso: Es todo aquel que presente dos o más de los siguientes síntomas: temperatura de 37,5° o más, tos, dolor de garganta, dificultad respiratoria, pérdida repentina del olfato o el gusto, vómitos, diarrea, cefalea, sin otra etiología que explique completamente la presentación clínica.

Contacto estrecho: Persona que permaneció a una distancia menor a 2 metros, durante al menos 15 minutos, de un caso confirmado de Covid-19 mientras el caso presentaba síntomas o durante las 48 horas previas al inicio de síntomas, sin la utilización de las medidas de protección personal adecuadas [Ministerio de Salud de La Nación]. Los contactos estrechos cumplirán indefectiblemente 14 días de aislamiento domiciliario y realizarán monitoreo estricto de los síntomas. Los 14 días se consideran a partir del último momento de contacto con el caso confirmado.

Distanciamiento social: Distancia mínima requerida de dos (2) metros entre individuos, evitando el contacto físico al saludar como así también reuniones sociales y el uso compartido de elementos varios.

Directriz: Pautas voluntarias de acción que, bajo la forma de recomendaciones y especificaciones técnicas extraídas de la experiencia y avances tecnológicos y científicos, se adaptan a múltiples realidades [Manual de Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, Mintur 2010].

Población de riesgo: Son aquellos individuos incluidos en algunas de las siguientes categorías: A) Personas Mayores de 60 años de edad B) Personas gestantes C) Personas con enfermedad respiratoria crónica D) Personas con enfermedades cardíacas E) Personas con inmunodeficiencias y estados de inmunodepresión F) Personas con diabetes F) Personas con insuficiencia renal crónica G) Personas con enfermedad hepática avanzada

Protocolo: Documento que contiene procedimientos para la aplicación de medidas de prevención, detección temprana y control para brindar una respuesta sanitaria integral destinada a la atención y protección de la población susceptible de Covid-19, reduciendo las complicaciones y letalidad, procurando limitar la propagación del virus en todo el territorio nacional.

Sanitizar /sanear/ higienizar: Protocolo para la realización de filtros sanitarios, con el objetivo de disminuir el riesgo de contagio (lineamiento general para la mitigación y prevención de COVID-19 en espacios públicos cerrados).

Punto de sanitización: Son aquellos que se instalan a fin de sanear/ higienizar las manos y/o objetos varios, ubicándose por lo general en puntos de acceso a locales, comercios, espacios cerrados y/o abiertos.

Servicios de alojamiento turístico hotelero: Es aquel brindado en forma habitual en establecimientos con explotación y administración central o descentralizada, ofreciendo servicios complementarios al del alojamiento, incluyendo las siguientes modalidades: Hotel, Apart Hotel, Hotel Boutique, Hostería, Residencial, Hostel, Albergues Juveniles, Cama y Desayuno, Cabañas, Casas o Departamentos con Servicios y Alojamiento Turístico Rural [Resolución provincial 23/14 anexo 1, artículo 1].

Servicios gastronómicos: Es aquel que se presta dentro del marco de una actividad turística que se caracteriza porque el viajero experimenta actividades y productos relacionados con la gastronomía del lugar. Además de las experiencias culinarias auténticas, tradicionales e innovadoras, se contemplan otro tipo de actividades como la visita a productores locales, clases de cocina o festivales gastronómicos [Organización Mundial del Turismo].



PRIMERA PARTE: CRITERIOS SANITARIOS GENERALES

1) Recomendaciones sanitarias de seguridad e higiene

1.a) Medidas de distanciamiento social:

Las pautas y medidas de distanciamiento social, se determinan según los criterios epidemiológicos y sanitarios consensuados, considerando la fase y la normativa vigente referida a la temática. Dichas pautas se encuentran establecidas y especificadas en el Decreto 520/20, debiéndose dar cumplimiento a los siguientes ítems:

- Evitar el contacto físico al saludar, como también los abrazos o apretones de mano.
- Utilizar barbijo casero en todo momento. Esto refiere a dispositivos de tela descartables o reutilizables que deben cubrir por completo la nariz, boca y mentón y que se emplean como medida complementaria para reducir la posibilidad de contagio.
- Evitar reuniones en espacios cerrados dentro y fuera del ámbito laboral y social.
- Prevenir el uso de vajilla compartida.
- Limitar la densidad de ocupación de espacios (sala de reuniones, oficina, cocina, vestuarios, comedor, entre otros) a una 1 persona cada 2 metros de espacio circulable.
- Considerar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio) de fácil y frecuente limpieza, cuando sea imposible mantener el distanciamiento mínimo social requerido.

1.b) Medidas relativas a la higiene de manos:

- Asegurar la implementación de un sistema para que la totalidad del personal y usuarios de los servicios cumplan con las siguientes pautas de higiene de manos:
 - 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, entre otros
 - Después de manipular dinero, llaves, animales, entre otros.
 - Después de ir al baño.
 - Después de toser, estornudar o limpiarse la nariz.
- Disponer un lugar adecuado para realizar un frecuente lavado de manos con agua y jabón (dispensador de jabón líquido/espuma, toallas descartables o secadores de manos) y además se requieren soluciones a base de alcohol al 70% (alcohol en gel).
- Proveer los elementos de higiene adecuados en cantidad suficiente por parte de la institución o establecimiento (lavado de manos con jabón, solución hidroalcohólica y toallas de papel). Sólo se debe proveer soluciones a base de alcohol únicamente cuando las manos se encuentren limpias. En caso contrario, debe realizarse el lavado con agua y jabón. Se aconseja un lavado de manos con una duración entre 40-60 segundos.
- Evitar el uso de guantes de látex o nitrilo, salvo para casos específicos.

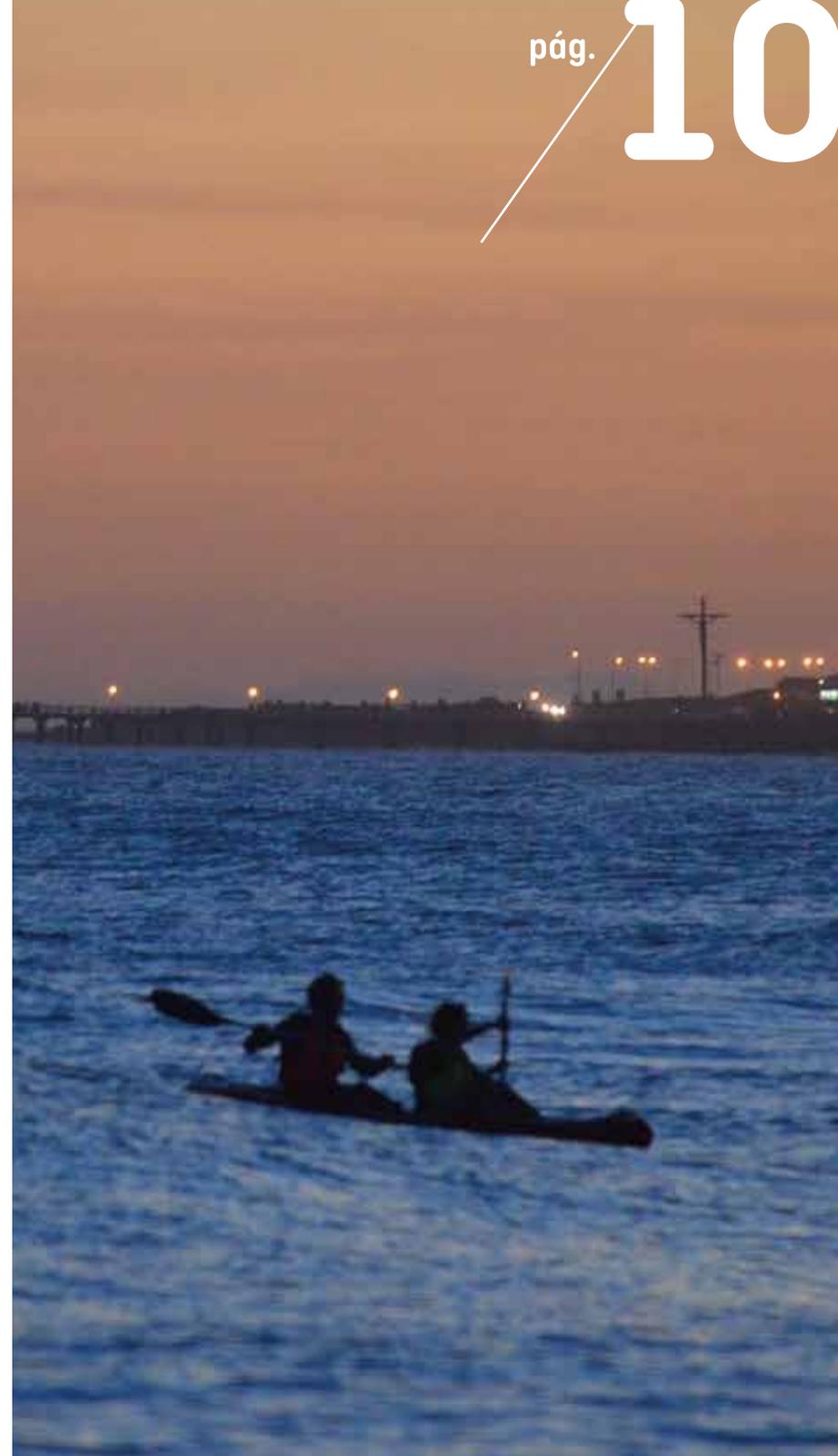


1.c) Medidas relativas a la higiene respiratoria:

- Utilizar barbijo casero que cubra nariz, boca y mentón en espacios laborales y áreas de trabajo.
- Promover el lavado del barbijo casero con agua y jabón al menos una vez al día, cambiarlo inmediatamente si se encuentra sucio o mojado.
- Usar pañuelo descartable o cubrirse la nariz y boca con el pliegue interno del codo, al toser o estornudar, en caso de no tener colocado el barbijo.
- Disponer en el área de espera y/o de alto tránsito, cestos de basura de boca ancha y sin tapa.

1.d) Limpieza y desinfección:

- Realizar 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.
- Realizar la limpieza de las superficies con agua y detergente antes de la desinfección.
- Proveer de 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).
- Utilizar las soluciones de lavandina dentro de las 24 hs de preparadas para asegurar su eficacia.
- Ventilar regularmente los ambientes cerrados, al menos una vez al día, especialmente en período invernal o bajas temperaturas.
- Evitar rociar o frotar la ropa, el calzado, bolsos, carteras u otras pertenencias con alcohol, lavandina u otras soluciones desinfectantes.
- Evitar el usos de “cabinas desinfectantes” u otro tipo de dispositivos que impliquen el rociado de soluciones desinfectantes sobre las personas



2) Recomendaciones para la detección y manejo de casos sospechosos y contactos estrechos

En referencia a la detección y tratamiento de casos sospechosos y contactos estrechos se recomienda:

- Desarrollar actividades de identificación de potenciales casos mediante la medición de la temperatura corporal y registro de otros síntomas compatibles con el Covid-19. Se sugiere la aplicación de cuestionarios sencillos para la detección de dichos síntomas.
- Medir la temperatura corporal, al ingreso a cualquier establecimiento, mediante la utilización de termómetros infrarrojos, puesto que tal herramienta no supone contacto físico directo. La persona encargada de tal tarea debe poseer el equipo de protección correspondiente. En caso de presentar temperatura de 37 grados o más, no permitir el ingreso al lugar donde se desarrolla la actividad.
- Evitar la discriminación de personas afectadas por Covid-19 o sintomáticas como así también sus contactos estrechos.
- Establecer medidas a adoptar en el sitio de trabajo o lugar de prestación del servicio, para aislar a la persona que manifieste síntomas compatibles con Covid-19, para lo cual se requiere disponer una zona en donde la persona con síntomas no posea contacto con otras y espere a ser evaluada correctamente.
- Contactar, en caso de identificar a una persona con síntomas relacionados al Covid-19, a la autoridad sanitaria local para su evaluación y eventual traslado (número telefónico a contactar 107).

Procedimiento a seguir para el tratamiento de casos sospechosos:

- Aislar a la persona involucrada
- Llamar a los teléfonos habilitados a tal fin por la Municipalidad (107) e informar que hay una persona considerada caso "sospechoso de Covid-19". Indagar acerca del tratamiento que se le da a los contactos estrechos del posible caso confirmado.
- Evitar tocar sus pertenencias.
- Evitar contacto con la persona involucrada hasta que el sistema de emergencia dé las indicaciones correspondientes.
- Asegurar lavarse las manos con agua y jabón y/o solución alcohólica al 70%.
- Registrar el caso sospechoso.



Procedimiento a seguir para el tratamiento de caso COVID-19 positivo:

Ante la presencia de un caso positivo de Covid 19 leve, se debe informar a la persona infectada y su grupo de pertenencia el regreso a su domicilio de residencia habitual. En caso de no ser posible lo anterior, se le brindara la posibilidad de optar por los centros de aislamiento que el municipio tiene a disposición de los turistas (polideportivo y escuelas agrarias) para proceder al tratamiento correspondiente de la enfermedad, debiendo abandonar cualquier modalidad de alojamiento reservada y utilizada por el grupo turístico en cuestión.

SEGUNDA PARTE: PARTICULARIDADES

PROTOCOLO Y GUIA DE BUENAS PRACTICAS DIRIGIDO A DIVERSOS SUBSECTORES DE LA ACTIVIDAD TURISTICA

Capítulo 1: Protocolo Covid-19 Sector de Alojamiento Turístico

Capítulo 2: Protocolo Covid-19 Sector Gastronómico

Capítulo 3: Protocolo Covid-19 Balnearios de la Costa Atlántica Bonaerense

Capítulo 4: Protocolo Covid -19 Actividades recreativas y visitas guiadas

Capítulo 5: Protocolo Covid-19 Actividad Comercial

Capítulo 6: Protocolo Covid-19 Actividad Inmobiliaria

Anexos: Registros de control:

A) Modelo de Declaración Jurada

B) Modelo de planilla de control diario de síntomas, ingreso, egreso de usuarios

C) Modelo de planilla de control diario del personal

D) Modelo planilla de control de entrega de elementos al personal

E) Modelo de planilla de control de desinfección y limpieza

F) Modelo de planilla de control de compras y contrataciones [proveedores]

G) Modelo de encuesta de satisfacción del usuario



CAPITULO 1: PARTICULARIDADES

Protocolo aplicado a servicios de alojamiento turístico

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.





CAPITULO 2: PARTICULARIDADES

Protocolo aplicado a los servicios gastronómicos

La presente guía de buenas prácticas tiene como objetivo dar respuesta a las necesidades que debe enfrentar el sector gastronómico tras la declaración de la emergencia sanitaria Covid-19, con la clara convicción de la necesidad de aplicar medidas que permitan mitigar la propagación del virus. Dicho protocolo está destinado a todos los establecimientos gastronómicos que prestan servicios en el distrito de General Alvarado, tomando como ejes rectores el marco normativo a nivel nacional y provincial, a partir de lo cual se debe repensar la forma de gestionar la actividad turística.

2.1) Recomendaciones generales en cuanto a:

2.1.a) Capacitación:

Se propone realizar una capacitación inicial para todo el personal de los establecimientos previo a la reapertura de los locales acerca de los alcances y reconocimiento de síntomas de la enfermedad y medidas de prevención. Se sugiere que dichas capacitaciones se efectúen de manera remota y replicar los conocimientos adquiridos hacia la totalidad del personal del establecimiento. Para tal fin, se recomienda determinar:

- Responsable de brindar la capacitación, la cual puede ser impartida por un responsable del establecimiento o por quien este designe para ello.
- Destinatarios
- 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 al personal.

2.1.b) Personal interno:

- Consultar, acerca del estado de salud del trabajador y su familia y otras personas con las cuales mantenga contacto estrecho.
- Realizar el control de temperatura diario y otros síntomas del personal al momento de su ingreso. Registrar dicho control.
- Utilizar, durante toda la jornada de trabajo el barbijo correspondiente, y dependiendo del sector donde desarrolle la actividad se proveerán otros elementos de protección.
- Realizar el lavado de manos frecuentemente (antes de empezar las actividades diarias, de manipular utensillos y alimentos, después de ir al baño, entre otros). El secado debe realizarse con material descartable.
- Limitar, al mínimo las reuniones entre los trabajadores, evitando compartir elementos de uso personal como así también el celular.
- Llevar, el uniforme provisto por el empleador, 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.
- Comunicar diariamente acerca de las nuevas medidas de prevención establecidas por las autoridades competentes.

Mozos y área de salón:

- Asignar a cada mozo un conjunto de mesas, el cual será el único responsable por jornada de trabajo.
- Sanitizar las manos antes y después de cada manipulación de los elementos que entrega al cliente como así también cuando se toque dinero o tarjeta de pago.

Personal de caja-recepción:

- Evitar el uso de dinero en efectivo. En caso que no quede otra opción, el personal luego de manipular billetes se desinfectará las manos y antes de empezar la siguiente transacción.
- Utilizar mamparas de plástico o similar, de fácil limpieza.
- Utilizar mascarilla faciales y/o barbijo para la atención del público.

Personal de limpieza:

- Limpiar y desinfectar frecuentemente (cada 2 horas) todas las áreas del establecimiento utilizando lavandina y derivados (pisos, paredes de cocina, baños) y con un trapo humedecido con alcohol al 70 % las ventanas, puertas y mobiliario.
- Limpiar y desinfectar, al finalizar cada turismo, los pisos del establecimiento.
- Utilizar todos los elementos de protección personal (barbijo, uniformes, protección ocular, guantes)

2.1.c) Proveedores:

- Restringir el ingreso a proveedores, a los ambientes internos del local.
- Tomar la temperatura a la totalidad de proveedores como también deberán higienizarse las manos con alcohol al momento de su ingreso.
- Definir y acordar con los proveedores un cronograma de entrega que evite el aglomera miento.
- Disponer un trapo de piso humedecido con lavandina en la puerta de ingreso al área destinada a la recepción de mercaderías.
- Utilizar elementos de protección personal, barbijo y guantes de látex para la recepción de mercaderías.
- Desinfectar las ruedas del carro que transporta mercaderías, en caso de ser utilizado.
- Sanitizar los envases originales, antes de colocar la mercadería en sus lugares de almacenamiento.
- Almacenar los productos de limpieza y desinfección en un sitio exclusivo para tal fin.
- Limpiar y desinfectar varias veces al día los espacios para recibir, clasificar y almacenar alimentos.
- Verificar que los productos adquiridos cuenten con la autorización de ANMAT.
- Asegurar la correcta dosificación y caducidad de los productos como su inalterabilidad.

2.2) Recomendaciones para la prestación del servicio

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

Organización del personal:

- Organizar al personal en grupos de trabajo o equipos, adecuando las diversas tareas y garantizando la distancia interpersonal mínima establecida (2 metros).
- Escalonar el horario de ingreso y egreso del personal para evitar aglomeraciones.
- Confeccionar un listado de personal de emergencia, estipulando los puestos a cubrir (recepción, mozos, ayudante de cocina, cocineros, lavacopas, 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:

- Comunicar las políticas que el establecimiento adopta en materia de seguridad e higiene.
- Incorporar señalética que organice la circulación, bloqueando el acceso a sitios que se encuentran restringidos.

Proceso de atención al usuario:

- Reservar previamente el servicio a utilizar mediante teléfono, página web, app, celular, entre otros.
- Demarcar las áreas para el ingreso y egreso de comensales.
- Limitar la densidad de ocupación de espacios al 50% del total de mesas para el interior del establecimiento, en tanto que en el exterior se respetarán los lineamientos de distribución de mobiliario fijados por el gobierno municipal para velar por el correcto distanciamiento social.
- Estipular una cantidad máxima de 4 personas por mesa. En caso de pertenecer al mismo grupo familiar se admite una máximo de 8 personas.
- Determinar la cantidad máxima de personas en las áreas de uso común (1 persona cada 2 metros cuadrados).
- Disponer el mobiliario respetando las distancias recomendadas (2 metros entre personas).
- Asegurar la desinfección de utensillos en las mesas antes de la llegada de los comensales como así también de todos los espacios de uso común.

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

Comunicación y señalización:

- Exhibir el menú en carteles dispuestos en el interior o exterior del establecimiento.

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 a los comensales hacia su mesa donde deberán permanecer con el barbijo hasta la entrega de alimentos y bebidas.
- Evitar el autoservicio de alimentos y ofrecer bebidas cerradas.
- Contar con un dosificador de alcohol en gel en cada una de las mesas.
- Priorizar la utilización de servilletas y mantelería de un solo uso.
- Prohibir el ingreso a las áreas de juego.

Servicio de Take Away:

- Establecer el uso obligatorio del barbijo y elementos de protección personal por parte del personal como del cliente.
- Disponer de un uniforme de trabajo.
- Disponer de medidas físicas de aislamiento.
- Establecer horarios escalonados de atención para evitar aglomeraciones.
- Establecer la prioridad de atención para la atención de los grupos de riesgo.
- Utilizar redes sociales para comunicar la disponibilidad de los pedidos.

Servicio de Delivery:

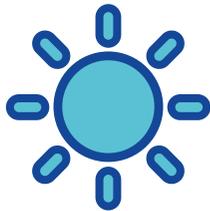
- Extremar las medidas de higiene y seguridad del personal abocado a la tarea de reparto.
- Impulsar la modalidad de pedido con antelación.
- Evitar la manipulación de paquetes una vez que salen de la cocina.
- Evitar la manipulación de dinero en el reparto. Propiciar medios de pago electrónicos.
- Desinfectar con frecuencia las mochilas o cajas de reparto con solución de alcohol o lavandina.
- Lavar los vehículos utilizados para el reparto.
- Evitar el contacto directo al momento de entrega del pedido.

**Sector de Cocina:**

- Organizar al personal en grupos de trabajo o plantillas para incentivar la interacción reducida de personas.
- Considerar la normativa existente en relación a la manipulación de alimentos.
- Limpiar y desinfectar superficies, equipos, instalaciones y espacio destinados a la preparación y guardado de alimentos al menos dos veces al día.
- Cocinar los alimentos por encima de los 70° grados centígrados y mantener la cadena de frío.
- Lavar la vajilla a temperatura superior a 80° grados centígrados.
- Enjuagar frutas y verduras, sumergiéndolas en agua con 1,5 ml de lavandina.

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

- Retirar los residuos 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, entre otros.
- Chequear el buen estado de salud de la plantilla de personal.
- Chequear las encuestas de satisfacción del usuario.
- Verificar y controlar los diversos registros del día.



CAPITULO 3: PARTICULARIDADES Protocolo balnearios Costa Atlantica Bonaerense (Procab General Alvarado)

Objetivo y campo de aplicación

El presente documento denominado "Protocolo Covid-19 para Balnearios de la Costa Atlántica del Partido de General Alvarado" (en adelante, PROCAB-MGA) tiene como objetivo establecer los requisitos mínimos que deberán cumplimentar los balnearios de la Costa Atlántica del Partido de General Alvarado para reducir los riesgos de contagio de Covid-19.

Asimismo, se busca orientar y aplicar las medidas de bioseguridad, adaptables a las actividades que se desarrollan en los balnearios/ restaurantes, con el fin de prevenir y mitigar el riesgo de transmisión del virus, proponiendo un uso apropiado de las medidas sanitarias, así como el seguimiento y compromiso de mantener el buen estado de salud de trabajadores y clientes dentro del establecimiento.

Dicho protocolo es para la inserción escalonada a la actividad laboral y para ser utilizado únicamente como medio transitorio hasta la normalización de la actividad laboral.

El PROCAB-MGA es aplicable a todas las unidades fiscales denominadas balnearios y restaurantes de playas, ubicados en la Costa Atlántica del Partido de General Alvarado, independientemente de los requisitos que consten en los pliegos de concesión y/o habilitación comercial, de su tamaño o ubicación, de la estacionalidad en la prestación de servicios, de las características de sus procesos y servicios o de la cantidad de empleados que posean propios o contratados y de todo público que se encuentren dentro de los límites de las unidades fiscales.

Es responsabilidad de cada balneario, restaurante, parador el cumplimiento del presente Protocolo.

La adopción y el cumplimiento de los requisitos del PROCAB-MGA no implican la apertura de las actividades turísticas de balnearios y restaurantes, sino que regla la forma en que se realizarán estas últimas tras las habilitaciones correspondientes.

3.1.) Recomendaciones generales en cuanto a:

3.1.a) Capacitación:

Cada balneario/restaurante de playa deberá contar con personal capacitado por la entidad y/o institución autorizada designada por el Municipio (uno o dos por establecimiento) el cual efectuará la réplica de dicha capacitación al resto del personal interno (carperos, guardavidas, maestranza, serenos, administrativos, personal de estacionamiento), respecto a las medidas preventivas tendientes a minimizar los riesgos de transmisión de COVID-19. Se deberá contar con registros que evidencien dichas capacitaciones.

Para tal fin, cada establecimiento determinará la modalidad de organizar e implementar tales encuentros, en función de la plantilla de personal de cada unidad fiscal, coordinando el cronograma y formas de implementación adecuadas a cada necesidad.

3.1.b) Personal interno:

Los balnearios/ restaurantes de playa deberán identificar y controlar a través del personal que cumple sus funciones en cada uno de los espacios, el cumplimiento de los siguientes items:

- Legislación y reglamentación vigente en materia sanitaria.
- Temperatura corporal, provisión de alcohol en gel y toma de registro de cada persona antes del ingreso.
- Medidas de distanciamiento social vigentes al momento de la apertura de la temporada, las cuales se identificarán mediante el uso de cintas y pintura que indiquen: a) los lugares donde las personas deben ubicarse para aguardar el turno de ingreso, b) el sentido de circulación para ingreso y egreso.
- Distanciamiento permitido en la zona de arena, aunque no esté señalizado literalmente, pero que el personal identifica para su correcto control.
- Respeto de las capacidades máximas de ocupación en cada espacio (carpas, sombrillas, administración, baños, pileta, vestuarios y quinchos.)

3.1.C) Identificación de situaciones de riesgo:

Los balnearios/ restaurantes de playa deberán mantener información documentada, la cual la darán a conocer previo o en el momento de la contratación del servicio, sobre:

- Normativas y maneras de manejarse/ desplazarse dentro del establecimiento desde su ingreso, estadía y egreso, como uso de barbijo y calzado cuando se mueva por las instalaciones, no formar filas de espera innecesarias frente a los baños, respetar las indicaciones de la señalética en cuanto a circulación y distanciamiento y turnos para el ingreso a la pileta, las cuales se consideran cuestiones internas y externas que pudieran constituirse en riesgos para el personal, los usuarios, los proveedores u otras partes interesadas.
- Acciones preventivas y modo de actuación frente a un caso sospechoso. En caso de un cliente que posee algún síntoma o se detecta que tiene temperatura en el control de ingreso NO se debe permitir su entrada a las instalaciones, si por el contrario manifiesta síntomas durante su estadía llamar al servicio de emergencia médica, mantenerlo en su carpa/ sombrilla hasta que sea visto por el equipo sanitario. Si se tratara de un empleado acordar previamente que NO concurra a su trabajo, y si manifestara síntomas durante su jornada laboral aislarlo en el lugar previamente previsto para ello hasta que sea atendido por personal sanitario.
- Registro del cumplimiento de los procedimientos realizados en las diferentes situaciones antes mencionadas, mediante planillas donde conste fecha, hora, datos personales de la/las persona/s afectada/s.

3.1.d) Señalización y comunicación:

Los balnearios/restaurantes de playa deberán implementar un sistema de comunicación y cartelería interna que considere los siguientes ítems:

- Realizar un lavado frecuente de manos con agua y jabón, o solución alcohólica al 70%.
- Evitar llevarse las manos a la cara, tocarse los ojos, nariz y boca.
- Asegurar, al estornudar o toser, la utilización del pliegue del codo o pañuelos desechables.
- Evitar el uso de la automedicación.
- Asegurar, en caso de presentar algún síntoma (tos, fiebre, insuficiencia respiratoria, entre otros), la NO concurrencia al trabajo. Reportar a las autoridades sanitarias municipales sobre casos sospechosos de COVID-19 [teléfonos 103/ 107].
- Utilizar el barbijo para todas las personas en todos los espacios de prestación de servicios: clientes, proveedores, empleados, propietarios, y otras partes interesadas.
- Cumplir la distancia mínima social de 2 metros entre personal, con los clientes y terceras personas que ingresen al establecimiento. Se demarcarán zonas que sean fáciles de entender con las indicaciones adecuadas.
- Evitar el contacto físico, como besar, dar la mano o abrazar a otra persona.
- Evitar compartir entre el personal, con clientes y terceros elementos de uso común.
- Evitar reuniones en espacios pequeños (oficinas), con poca ventilación.
- Respetar la cantidad máxima de personas en la administración, las carpas, sombrillas, baños, piscina, solárium.
- Minimizar los riesgos sanitarios en las zonas de circulación de personas.

- Difundir las medidas preventivas que el balneario toma para preservar su seguridad y salud mediante la entrega, en el momento de la contratación del servicio, de un resumen con todas las normas de comportamiento, desplazamiento y funcionamiento del mismo.
- Informar sobre cada uno de los sectores habilitados para funcionar: baños, duchas, vestuarios y piscina. Para el uso de quinchos, debe solicitarse turno previamente en la administración, tanto para su uso diurno como nocturno, debiendo designar a un responsable para el control de este espacio y asegurando su ventilación natural.

Se demarcarán aquellas zonas destinados a la espera de turnos de atención al cliente, mediante señales realizadas con cintas o pintura. Se deberá procurar mantener el distanciamiento interpersonal y la capacidad de ocupación máxima establecida en cada espacio.

3.1.e) Infraestructura e instalaciones:

Los balnearios/restaurantes de playa deberán dar evidencia de cumplimiento de los siguientes ítems:

- Respetar la capacidad máxima de ocupación establecida en el presente protocolo.
- Utilizar cintas o líneas demarcatorias que delimiten los espacios para asegurar el cumplimiento de los límites de ocupación y de distancia mínima.
- Evidenciar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio, entre otros) para asegurar el distanciamiento mínimo de seguridad entre puestos de trabajo, en caso de que sea necesario.
- Contar con un sistema de ventilación adecuado, que permita una renovación de aire continua en los ambientes cerrados del balneario/restaurante de playa.
- Disponer con lugares adecuados para el lavado de manos con agua y jabón (dispensador de jabón líquido/espuma, toallas descartables, o secadores de manos).

Dentro de este apartado, se incluyen los siguientes sectores:

Administración

Solo se permitirá el ingreso de un máximo de dos (2) personas. Asimismo, se deberá dar cumplimiento a los ítems mencionados en el presente protocolo.

Espacios comunes

- Asegurar una distancia mínima de dos metros entre mesas, sillones, reposeras, o elementos similares de reuniones en espacios comunes.
- Desinfectar, el mobiliario mencionado anteriormente deberá ser desinfectado periódicamente durante la jornada de apertura del balneario y en cada renovación de ocupantes, el cual será realizado por el personal responsable de cada sector.

Unidades de sombra Carpas

- Permitir un número máximo de 6 personas por carpa, siendo éste perteneciente al mismo grupo familiar y/o convivientes, evitando la circulación por pasillos y otras unidades de sombra ajenas a la propia.
- Desinfectar las carpas diariamente, al comienzo y al finalizar la jornada de apertura del balneario.
- Realizar el control de dicha desinfección, mediante una planilla, cuyo responsable será el encargado de la administración de cada turno.

Sombrillas

- Permitir un número máximo de 4 personas por sombrilla, siendo éste perteneciente al mismo grupo familiar y/o convivientes, evitando la circulación por pasillos y la permanencia en otras unidades de sombra ajenas a la propia.
- Asegurar una distancia mínima de tres metros entre sombrillas.
- Desinfectar diariamente cada unidad de sombra, al comienzo y al finalizar la jornada de apertura del balneario.
- Realizar el control de dicha desinfección, mediante una planilla, cuyo responsable será el encargado de la administración de cada turno.



Baños, duchas y vestuarios

Baños: Permitir una capacidad máxima del 50 % de la cantidad total de inodoros y mingitorios.

Duchas: Permitir un uso del 50% de la cantidad total existente.

Vestuario: Permitir una capacidad de uso considerando la premisa de respetar el distanciamiento social mínimo requerido para proteger la salud de los clientes.

Piscinas / solariums

- 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.

Procedimiento:

El personal encargado del sector deberá controlar el ingreso al mismo y que se cumplan las capacidades permisibles.

· Gimnasios/ SPA/ Sector de juegos Infantiles

Permitir el acceso a gimnasios y áreas recreativas infantiles, bajo estrictas medidas de distanciamiento social y control por parte del prestador.

· Servicios gastronómicos Restaurante

Implementar el protocolo vigente Covid-19 aplicable a restaurantes aprobado por la autoridad sanitaria municipal.

Servicio de alimentos en carpas y sombrillas

Implementar un procedimiento documentado que incluya las siguientes consideraciones:

- La entrega de los alimentos conforme con la normativa para los servicios de entrega de alimentos aprobada por la autoridad municipal de aplicación.
- Las medidas de distanciamiento social y la salud pública vigente al momento de la apertura de la temporada.

3.1.f) Accesibilidad Turística:

Los balnearios y restaurantes de playa deberán Implementar, en caso de poseer servicios e instalaciones turísticas accesibles o practicables, un sistema sanitario para los procesos de accesibilidad turística que considere:

- La disponibilidad de elementos de higiene a una altura no mayor de 1.20 metros para las personas con discapacidad motriz.
- La limpieza y desinfección periódica de las maquetas hápticas, sillas anfíbias, sillas elevadoras o hidráulicas de piscina y cualquier ayuda técnica que posea el balneario/restaurante de playa, módulo sanitario accesible y/o familiar, durante la apertura y cierre del establecimiento y/ o cada sector y en cada renovación del uso de los mismos.
- La sanitización, al ingreso al establecimiento por parte de la persona encargada de dicho control, de las ayudas técnicas propias de las personas con discapacidad (sillas de ruedas, bastones, anteojos, otros).
- La comunicación de los cuidados implementados para las personas con discapacidad.
- La accesibilidad de toda la información y cartelaría que se coloque respecto a información sobre Covid-19.

3.1. g) Seguridad y prevención:

• Asistencia médica

Los balnearios dispondrán de un servicio de asistencia médica de urgencias las 24 horas y un botiquín de primeros auxilios. Asimismo, la autoridad sanitaria municipal debe determinar el contenido mínimo para dicho botiquín, y la administración del establecimiento el control de los productos y su vencimiento.

3.2) Recomendaciones aplicables a los procesos de los balnearios/ restaurantes de playa antes, durante y pos la prestación del servicio.

3.2.a) Procedimiento documentado de desinfección y limpieza

Implementar, un procedimiento documentado de desinfección y limpieza que incluya:

• Consideraciones a contemplar antes la prestación del servicio:

- Verificar la disponibilidad de los materiales e insumos de limpieza y su estado de vencimiento.
- Realizar tareas de limpieza y desinfección de los lugares y espacios edilicios abiertos y cerrados, incluyendo los de uso público, los de acceso restringido y los operativos como así también los objetos, equipos y maquinaria que allí se utilicen. Esta tarea la realizará el encargado de cada sector, reforzando tal acción en los recambios de turno.
- Desinfectar las carpas y sombrillas como también los espacios entre las mismas. Esta tarea la realizarán los carperos al comienzo y finalización de la jornada laboral. El registro de dicha desinfección se volcará en planillas confeccionadas por la administración.



• Consideraciones a contemplar durante la prestación del servicio:

- Cumplir con las pautas de limpieza, desinfección, higiene y seguridad, así como el distanciamiento establecido durante la prestación de los servicios ofertados por el balneario/restaurante de playa.

• Consideraciones a contemplar pos la prestación del servicio:

- Realizar el retiro de residuos utilizando guantes y elementos de protección respiratoria.
- Desinfectar las unidades de sombra, baños, vestuarios y otros espacios de uso común

Observaciones:

El procedimiento que establezcan los balnearios/restaurantes de playa debe incluir los siguientes aspectos:

- La utilización de guantes de limpieza habitual.
- El lavado de manos con agua y jabón luego de terminar la limpieza.
- La prevención de salpicaduras de líquidos en el rostro de las personas.
- La no utilización de las formulaciones en aerosol, debido a que, si el mismo se aplica en forma directa sobre una superficie, puede no tener acceso a las zonas más contaminadas. En caso de usar aerosol, aplicando el mismo sobre papel descartable, haciendo la limpieza y el arrastre y tirando el papel.
- La limpieza de las superficies y pisos siguiendo la siguiente secuencia de actividades:
 - El lavado con una solución de agua y detergente.
 - El enjuague con agua limpia.
 - La desinfección con una solución de 10 ml (2 cucharadas soperas) de lavandina (con concentración de 55 gr/litro), 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. La solución debe prepararse el mismo día que será utilizada para que no pierda poder desinfectante.
- En el caso de superficies que no sean aptas para la limpieza con soluciones de agua con detergentes o lavandina, debe utilizarse solución alcohólica al 70%.
- La disposición de cestos para el desecho de los pañuelos usados que no requieran de manipulación para su uso: boca ancha, sin una tapa que obligue al contacto.

3.2.b) Procedimiento documentado de atención al usuario

Implementar un procedimiento de control para asegurar que los procesos de atención al usuario se realizan cumpliendo con las medidas de distanciamiento social y de salud pública vigentes. El procedimiento debe incluir:

• Consideraciones a contemplar antes la prestación del servicio:

Organización del personal:

- Designar un responsable por cada sector a los efectos de asegurar la aplicación de las medidas de distanciamiento e higiene necesarias. Dicho responsable, deberá confeccionar una planilla a modo de registro con el fin de efectuar un seguimiento continuo acerca del cumplimiento de las tareas y limpieza diaria.
- Capacitar al personal respecto a la aplicación de las medidas que conforman el "Protocolo Covid-19 para Balnearios de La Costa Atlántica Bonaerense", estableciendo los procedimientos de actuación necesarios para salvaguardar la integridad de los usuarios del servicio. Se deberá confeccionar registros de tal capacitación como también actualizar los contenidos a impartir dependiendo de las fluctuaciones de la pandemia.
- Confeccionar un listado de personal alternativo, estipulando los puestos a cubrir (guardavidas, carperos, 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.

Instalaciones y equipamiento:

- Adecuar las actividades del balneario/restaurante de playa asegurando la distancia interpersonal mínima y medidas de higiene básicas, establecida durante toda la jornada de trabajo y de prestación de servicios.
- Desinfectar carpas y sombrillas, área de piscinas, baño, vestuarios, quincho y administración

Comunicación y señalización:

- Diseñar e implementar una señalética compatible con el establecimiento con el fin de brindar una comunicación clara y sencilla de las medidas a respetar por el plantel del personal y usuarios del servicio. Se puede utilizar una cartelera informativa, carteles distribuidos por las diversas instalaciones del balneario sumado a señalizaciones de recorridos y circulaciones.
- Asegurar, en la medida de lo posible, un solo sentido de circulación, disponiendo un área de ingreso y otra de egreso de personas.
- Disponer de una mascarilla transparente para cada uno de los integrantes del plantel de trabajo, por el eventual caso de recibir personas que realicen lectura labial para la comunicación.
- Disponer de medios digitales de pagos.
- Enviar, por medios electrónicos en los casos que así lo permitan, un resumen claro y detallado de las normas que se deben respetar para tener una estadía confortable y sanitariamente segura. La comunicación de las medidas adoptadas en relación con el COVID-19, deberá realizarse en formato físico o digital de acuerdo a cada circunstancia.

Consideraciones a contemplar durante la prestación del servicio:**Personal:**

- Realizar un seguimiento diario acerca de la salud de los trabajadores, a los efectos de determinar la presencia de síntomas relacionados al Covid-19.

Instalaciones y equipamiento:

- Cumplir con las pautas de higiene y seguridad, así como el distanciamiento establecido durante la prestación de los servicios ofertados por el balneario/restaurante de playa.

Comunicación y señalización:

- Exhibir la información oficial de prevención y los números de teléfono que la Nación, la Provincia y la Municipalidad determinaron para la atención de la problemática del Covid-19.

Proceso de atención:

- Solicitar, al grupo turístico, la aplicación CUIDAR VERANO, con el fin de verificar los datos y estado de salud de cada integrante.
- Verificar el uso del barbijo y otros elementos de protección personal, informando las medidas de prevención y el uso correcto de materiales y equipamiento.
- Dirigir al grupo familiar hacia la administración (clientes nuevos) para efectuar el check-in correspondiente. De lo contrario, las personas se dirigirán hacia su unidad de sombra donde deberán permanecer sin establecer contacto con grupos vecinos hasta finalizar la jornada recreativa.
- Efectuar el retiro del establecimiento respetando las mismas medidas de higiene que se realizaron al ingresar al mismo.

Consideraciones a contemplar pos la prestación del servicio:

- Realizar el retiro de residuos utilizando guantes y elementos de protección respiratoria.
- Desinfectar las unidades de sombra, baños y otros espacios de uso común
- Chequear el buen estado de salud de la plantilla de personal.
- Verificar y controlar los diversos registros del día.

3.2.C) Procedimiento documentado de compras y contrataciones

Implementar un procedimiento documentado que incluya:

- Consideraciones a contemplar antes de la prestación del servicio:

- Establecer y comunicar un horario definido y único de atención de proveedores y recepción de productos
- Acordar un cronograma de entrega y recepción de mercaderías e insumos.

- Consideraciones a contemplar durante la prestación del servicio:

- Cumplir con el distanciamiento social y el uso de elementos de protección personal durante los procesos de interacción con los proveedores.

- Consideraciones a contemplar pos la prestación del servicio:

- Sanitizar y desinfectar los productos adquiridos por el balneario/restaurante de playa.
- Controlar el pedido efectuado y estado de los productos entregados.
- Verificar el stock de los insumos de higiene y desinfección.

3.2.d) Procedimiento documentado de ingreso y egreso de usuarios

Implementar un procedimiento documentado realizado por la administración que incluya:

- Consideraciones a contemplar antes la prestación del servicio:

- Completar, por parte del usuario, una declaración jurada (por única vez) en donde conste que ninguno de los integrantes del grupo que compartirá la unidad sombra se encuentran dentro de las causales previstas para la cuarentena.
- Identificar caminos diferenciados para los usuarios que entran y salen del balneario hacia la playa y hacia la ciudad, evitando el cruce entre personas y reduciendo la proximidad entre las mismas.
- Determinar la capacidad máxima de usuarios en las diferentes áreas del balneario para respetar el distanciamiento social (ver punto 3.1.e).
- Implementar sistemas de reservas e ingresos de usuarios que aseguren el cumplimiento de la capacidad máxima determinada.

- Consideraciones a contemplar durante la prestación del servicio:

- Prohibir el ingreso a aquellas personas que no suscriban la declaración jurada, o que lo hayan informado en forma positiva, o que manifiestamente presenten síntomas de la enfermedad.

- Consideraciones a contemplar pos la prestación del servicio:

- Implementar un mecanismo para evaluar la percepción de los usuarios respecto a las medidas implementadas por el establecimiento a través de encuestas, incluyendo la determinación de canales para la recepción y tratamiento de quejas y reclamos (ver anexo modelo de encuesta de satisfacción).
- Aplicar registros que demuestran cumplimiento de los procedimientos documentados del establecimiento.
- Controlar el estado y cumplimiento de la señalética, la comunicación y la infraestructura.
- Detectar oportunidades de mejora.

Anexos sector Balnearios:

Anexo 1: Metodología para la implementación y evaluación de la conformidad de protocolos Covid-19 por los gobiernos municipales

Para facilitar la implementación del PROCAB-MGA, el gobierno municipal debería:

- Aprobar un protocolo sanitario que incorpore todos los requisitos identificados en materia de salud.
- Programar el dictado de capacitaciones a los propietarios, los trabajadores, los proveedores y otras partes interesadas de los balnearios/restaurantes de playa.
- Determinar los mecanismos para asistir técnicamente a los establecimientos para la implementación de las pautas. Se recomienda la participación de la Secretaría Municipal de Turismo, Cultura y Deportes en los procesos de asistencia técnica.

Para la evaluación de la conformidad, el municipio debe determinar la autoridad de aplicación y las eventuales sanciones por incumplimiento normativo. En tal sentido se recomienda que la Municipalidad aplique como mecanismo auditor la presentación, por parte de los concesionarios y propietarios, a la Municipalidad de las declaraciones juradas que se controlen por medio de un sistema de inspecciones antes, durante y después de la temporada.

Anexo 2: Recomendaciones para los procesos de capacitación e implementación de los protocolos Covid-19 para balnearios/restaurantes de playa.

Las siguientes son recomendaciones generales tomadas de parámetros y protocolos emanados de organizaciones nacionales e internacionales (OMS, autoridades nacionales, Ministerio de Salud, y Superintendencia de Riesgos del Trabajo, entre otras).

a) Recomendaciones sobre control sanitario del personal

Se recomienda la difusión de la aplicación CUIDAR VERANO del Ministerio de Salud de la Nación a los propietarios y administradores de los balnearios/restaurantes de playa para la detección temprana de casos.

Contactos estrechos con personas con casos sospechosos o confirmados de Covid-19

Se considera contacto estrecho a toda persona que permaneció por lo menos 15 minutos a una distancia de menos de 2 metros de un caso sospechoso o confirmado de COVID-19, sin la utilización de elementos de protección personal. Se recomienda que todo contacto con caso sospechoso o confirmado de COVID-19 se mantenga en aislamiento con pautas de alarma estrictas, por 14 días desde el último contacto o hasta que se descarte la enfermedad en el caso fuente.

b) Recomendaciones sobre la compra de productos de limpieza

- Asegurar la compra de productos de limpieza e higiene, en lo posible biodegradables, autorizados por ANMAT para garantizar su calidad, eficiencia y seguridad.
- Asegurar la correcta dosificación de productos que requieran ser diluidos, con identificación e indicación de fecha de caducidad del producto.
- Considerar, de acuerdo con las recomendaciones del Ministerio de Salud de la Nación, que el agua y detergente son adecuados siempre que se realice la apropiada fricción y se elimine todo material o suciedad visible. A su vez, el uso indebido de un desinfectante puede restar efectividad o resultar riesgoso para la salud.

Recaudos al momento de manipular los productos de limpieza y desinfección:

- Chequear fecha de vencimiento
- Usar acorde a instrucciones del fabricante
- Respetar las diluciones recomendadas
- Evitar mezclar productos entre sí, salvo indicación del fabricante.

c) Consideraciones sobre los procesos de accesibilidad turística

Las personas con discapacidad podrían ser uno de los grupos con mayor riesgo de complicaciones por COVID-19 debido a la presencia de los factores de riesgo como ser enfermedades crónicas o degenerativas combinados con la existencia de otros elementos como por ejemplo, los obstáculos para guardar una sana distancia, considerando que algunas personas con discapacidad requieren de personas de apoyo o de asistencia personal para su movilidad, alimentación, aseo y otras actividades de la vida cotidiana, o bien, para disminuir alteraciones emocionales. Por tanto, deberán ser preservadas como grupo de riesgo, dándole especial atención a la sanitización de todas las ayudas técnicas o elementos que brinden accesibilidad en el balneario, como así también la correcta capacitación de los recursos humanos del establecimiento.

d) Recomendaciones sobre los procesos de limpieza y desinfección

Se tendrá en cuenta que los detergentes eliminan la suciedad y la materia orgánica disolviendo la suciedad en los casos de 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 las actividades microbianas y fáciles de usar.

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". Al momento de realizar las tareas de limpieza, se debe comenzar por las áreas limpias, y por último limpiar las áreas sucias, y desde las más altas a las más bajas. Al respetar el orden de limpieza desde lo limpio hacia lo sucio se disminuye el riesgo de contaminar las superficies del área limpia.

Se sugieren dos tipos de limpieza:

· *Método de dos pasos (doble balde / doble trapo):* Detergente biodegradable aniónico y no iónico con no menos del 30% de materia activa y 80% de biodegradabilidad, diluido en agua potable más desinfección con clorados. La utilización de detergente común en el método de dos pasos requiere el empleo de un balde con agua y detergente espumoso y otro balde con agua limpia. Se debe recordar que el detergente no elimina la suciedad, sino que la hace soluble. El agua limpia con el enjuague (arrastre mecánico) elimina la suciedad.



· *Método de un solo paso (limpieza y desinfección simultánea):* Para la limpieza y desinfección de superficies en general en un solo paso se podrá utilizar uno de los siguientes compuestos: Soluciones de detergentes desinfectantes para diluir en agua, llamadas Amonios Cuaternarios, a partir de la quinta generación con tensioactivos y/ o formulaciones listas para usar con alcoholes u otros desinfectantes). Monopersulfato de Potasio, solución limpiadora desinfectante de amplio espectro).

Se sugiere limpiar y desinfectar las áreas de atención al público al comienzo, finalización y recambio de cada turno. Debería hacerse hincapié en la limpieza de sanitarios y superficies de contacto como picaportes, interruptores, teléfonos, mesas, entre otros.

· *Carpas:* se recomienda realizar la limpieza y desinfección de los elementos que se encuentran en las carpas antes del ingreso de los visitantes y a su salida.

· *Juegos de mesa:* Desinfectar los juegos de mesa con solución alcohólica al 70% luego de ser usada y guardar en bolsa sellada. Desinfectar nuevamente antes de ser usados.

e) Información para los usuarios

Es fundamental garantizar la información necesaria sobre cuestiones vinculadas a la seguridad sanitaria de los servicios y al protocolo para los usuarios de los balnearios/restaurantes de playa. En este sentido, se recomienda aplicar sistemas de señalización y comunicación para orientar a los usuarios y ayudarlos a trasladarse de manera segura.

Un sistema efectivo se caracteriza por:

- Utilizar un sistema de comunicación comprensivo, claro y consistente, que sea instintivo y no requiera análisis.
- Mostrar sólo lo necesario y relevante en el espacio y durante el trayecto.
- Eliminar la información excesiva e irrelevante.

Se recomiendan como buenas prácticas para la señalética:

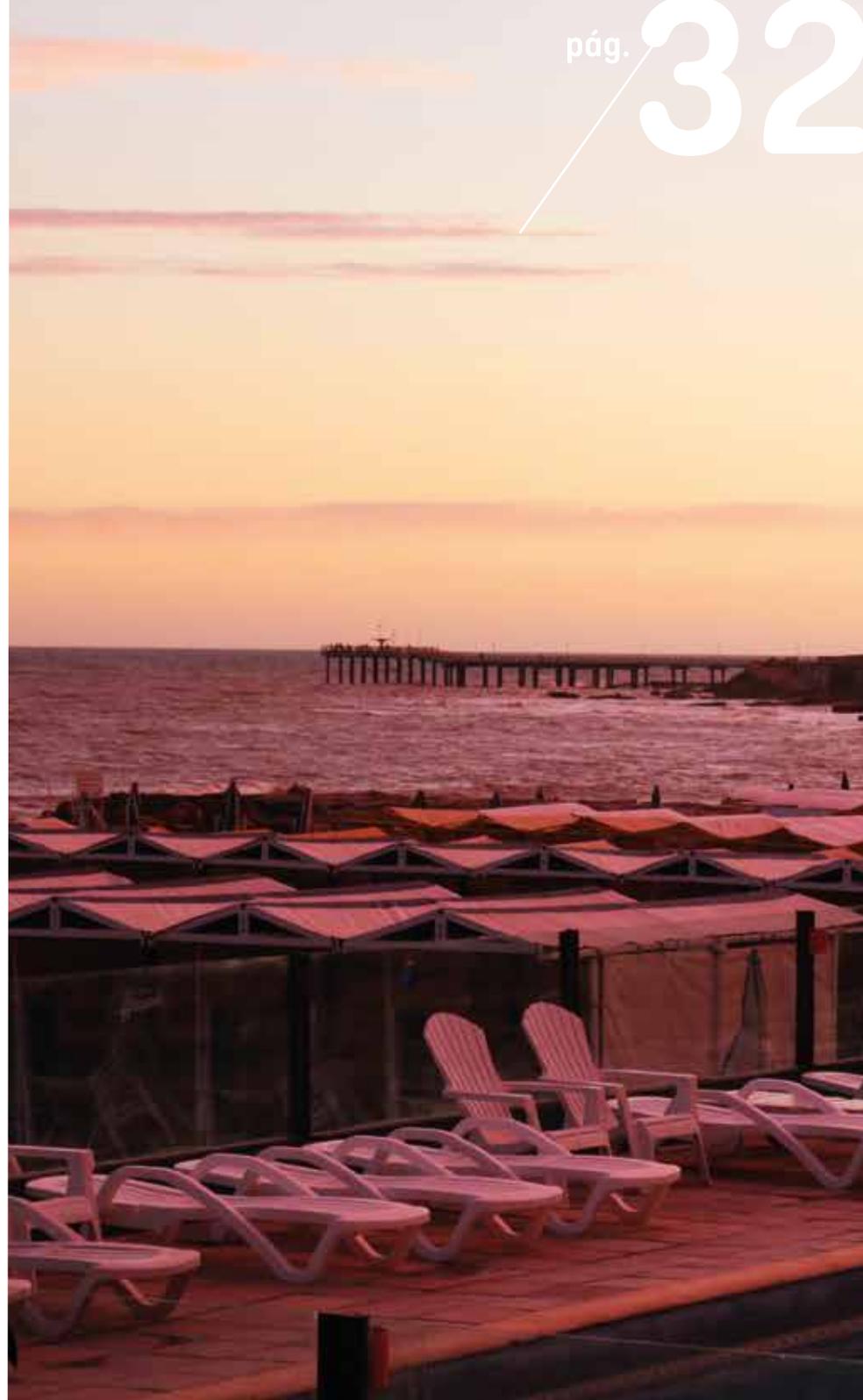
1. Utilizar tipografía sans serif y mayúscula.
2. Asegurar un alto contraste figura-fondo.
3. Complementar los mensajes escritos con pictogramas.
4. Determinar, el tamaño del cuerpo tipográfico, según la distancia de lectura del usuario.

f) Protección de datos personales

Toda la información recabada respecto de los síntomas, situación de cuarentena, visitas a zonas de riesgo, entre otros, está protegida por la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales, cuyo objetivo es la protección integral de los datos personales, sean estos públicos o privados.

En consecuencia, será de carácter confidencial, y sólo se utilizará en cuestiones vinculadas a la detección de una persona infectada y evitar la propagación del COVID-19.

Asimismo, se debe dejar constancia que los datos obtenidos revisten el carácter de datos sensibles según el art. 2° de la mencionada ley, por lo que la organización debe adoptar las medidas técnicas y organizativas que resulten necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos o btenidos, y dando cumplimiento a lo establecido en la Ley N° 25.326.





CAPITULO 4: PARTICULARIDADES PROTOCOLO ACTIVIDADES RECREATIVAS Y VISTAS GUIADAS EN ESPACIOS ABIERTOS

El presente protocolo de actuación establece recomendaciones y sugerencias destinadas a enmarcar las normas de comportamiento del personal y usuarios de los servicios de ocio y esparcimiento siendo directrices que contemplan las particularidades de este sector, dado que son desarrolladas en su mayoría en espacios abiertos de uso público.

Bajo esta óptica, se busca revitalizar y habilitar ciertas prestaciones complementarias, que contribuyan a la reactivación de la cadena del turismo y brindar un contexto de seguridad y confianza en la práctica de las mismas.

4.1) Recomendaciones generales en cuanto a:

4.1.a) Capacitación:

Se capacitará a todo el personal que esté vinculado a cada una de las actividades y/o visitas que se realicen, en relación a las medidas generales de prevención y seguridad relativas al tratamiento del virus (desinfección de espacios, elementos y protección personal).

Asimismo, las empresas y/o agencias de Turismo, deberán capacitar a los conductores de vehículos de uso turístico (combi, transfer), en cuanto a las medidas de higiene y seguridad sanitaria para prevenir el covid-19.

A tal fin, se sugiere determinar:

- Responsable de brindar la capacitación, la cual puede ser impartida por un profesional del establecimiento o por quien este designe para ello.
- Destinatarios
- 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 al personal.

4.1.b) Personal responsable de las actividades:

Cada responsable de brindar las actividades recreativas en espacios abiertos debe tener conocimiento detallado de los siguientes ítems:

- Normativa vigente en materia sanitaria.
- Registro de temperatura corporal y otros síntomas.
- Medidas de distanciamiento social vigentes: a) los lugares donde las personas deben ubicarse para aguardar espera, b) el sentido de circulación para ingreso y egreso.
- Distanciamiento permitido en cada espacio donde se lleva a cabo la actividad recreativa: teniendo en cuenta la distancia de seguridad interpersonal de 2 metros entre los asistentes. También podrán acceder grupos familiares de hasta cuatro (4) personas convivientes.
- Respeto de las capacidades máximas de ocupación de cada sitio.

4.2) Recomendaciones generales para la prestación del servicio

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

Organización de recursos humanos y materiales:

- Estipular el responsable de llevar a cabo el registro de cada participante.
- Disponer de un botiquín de primeros auxilios. En caso que se requiera el traslado en un vehículo se debe verificar que la unidad disponga de dicho botiquín.
- Establecer cupos máximos por actividad o servicio a prestar.

Instalaciones y equipamiento:

- Colocar cestos provistos de bolsas, en inmediaciones del predio, donde se desecharán, pañuelos de papel y otros elementos.
- Recomendar el uso individual de equipos y elementos personales para la realización de la actividad, como binoculares, bastón de trekking, kit sanitario, vianda individual, bolsas de residuos individuales, entre otros. En caso de ser provistos asegurar la adecuada desinfección.

Señalización y comunicación:

- Solicitar a los participantes de la actividad, la Declaración Jurada correspondiente, sobre síntomas relativos al Covid-19, siempre que no haya sido pedido con anterioridad por la agencia de viajes
- Informar la política de cancelación o reprogramación de la prestación del servicio ante la presencia de síntomas compatibles con Covid-19 en pasajeros, visitantes o guías.
- Enviar, en caso que corresponda, los pases, tickets, vouchers requeridos para la utilización de los servicios contratados e ingreso y uso de las instalaciones de los atractivos incluidos.

- Señalizar el acceso teniendo en cuenta la distancia interpersonal de seguridad y la circulación en un solo sentido.
- Colocar cartelería informativa, sobre las medidas preventivas del covid-19 en la entrada del atractivo o lugar donde se desarrolla la actividad.
- Planificar el recorrido de manera organizada. Identificar entradas y salidas y establecer un sentido único de circulación.
- Informar los puntos de encuentros externos, a fin de evitar aglomeraciones.

Servicio de transporte:

- Solicitar una Declaración Jurada a la Empresa contratista que acredite que la unidad se higienice adecuadamente.
- Clausurar, en caso de combi y transfer, si el diseño de la unidad lo permite, la puerta de ingreso que se encuentra a la derecha del conductor, habilitando la/s puertas posterior/es de la unidad, tanto para el ascenso como el descenso de los pasajeros, quedando la puerta de ingreso referida para uso exclusivo del conductor.
- Establecer, una ocupación máxima del vehículo del SESENTA POR CIENTO (60%), de conformidad a lo establecido en la RESOL-2020-107-APN-MTR.
- Establecer puntos de ascenso y descenso de personas en espacios poco concurridos.
- Instalar, en todas las unidades, sin perjuicio del diseño que tengan las mismas, 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.
- Instalar una señal de separación entre el chofer y el pasaje a 2 metros del habitáculo del conductor. Mientras dure el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, quedará anulada íntegramente la primera fila de asientos, debiendo sentarse los pasajeros con la debida distancia social, pudiendo el conductor manifestarlo cada vez que lo considere necesario.
- Fijar, en el interior de los vehículos, de manera visible a todo el pasaje, la cartelería que establezcan las autoridades competentes en la materia, destinada a proteger la salud de conductores y pasajeros.

4.2.b) Consideraciones a contemplar durante la prestación del servicio Personal:

- Entregar guantes desechables y mascarillas, al personal organizador y coordinador de la actividad presencial para la manipulación de los documentos que se entreguen o reciban y para protegerles ante la posibilidad de que no se pueda cumplir la distancia de 2 metros de seguridad interpersonal.
- Desinfectar las herramientas y equipos de trabajo (lapiceras, carpetas, credenciales, entre otros) y objetos de uso personal.

Señalización y comunicación:

- Evitar la entrega de material impreso. Optar, por el envío de la información a través de cualquier medio de comunicación digital.
- Asegurar, en caso de proveer documentación impresa, que la misma este plastificada y sea de fácil limpieza, desinfección o sea de un solo uso.
- Contar con los teléfonos de contacto del servicio sanitario local y números de emergencia.

Desarrollo de la actividad:

- Acceder, al espacio donde se encuentra el atractivo o desarrolla la actividad, de manera ordenada, respetando la distancia de seguridad social.
- Contar, para el ingreso de cada persona que concurra al espacio, con barbijo desinfectándose las manos con alcohol al 70%/ o alcohol en gel, antes y posteriormente de haber realizado la actividad.
- Dar la bienvenida al grupo fuera de las instalaciones y previo al acceso al transporte, evitando todo tipo de contacto físico.
- Establecer y cumplir una agenda estricta de horarios y duración de cada actividad, para evitar el entrecruzamiento de personas y grupos.
- Evitar compartir alimentos y/o bebidas, ni objetos personales.
- Prohibir juegos o deportes colectivos (vóley, fútbol, tejo, pelota paleta, entre otros).

- Realizar las paradas técnicas y explicativas en lugares abiertos, minimizando el tiempo de permanencia en lugares cerrados.
- Evitar la aglomeración de personas en sectores o puntos críticos de la actividad recreativa (miradores, pasarelas, sanitarios, locales o puestos de ventas de artesanías y productos regionales).
- Asegurar, el ingreso a los baños u otros espacios que pudieran compartirse en el marco de la actividad o evento, que se desarrolle de manera controlada y ordenada, observando una distancia de 2 metros entre las personas y el uso de barbijo.
- Asegurar, durante las actividades grupales, tanto para el conductor como para los pasajeros, el uso de elementos de protección que cubran nariz, boca y mentón.
- Mantener la ventilación del vehículo al iniciar el servicio, como así también durante su circulación.
- Mantener una temperatura entre 23° y 26° grados centígrados para asegurar una eficiente renovación del aire.

4. 2. c) Consideraciones a contemplar pos la prestación el servicio

- Desinfectar el material o elementos, que se utilicen en cada práctica.
- Limpiar y desinfectar asiduamente baño u otro espacio compartido, en el marco de una actividad o evento.
- Desechar las bolsas de residuos en lugares habilitados para tal fin
- Chequear que no queden desechos u otro elemento contaminante, en el atractivo o espacio donde se realiza la actividad.
- Extremar las medidas de higiene en las unidades de transporte que se utilicen para excursiones y en todos los sitios donde transiten o permanezcan todos los actores vinculados a la actividad de los sujetos alcanzados, desinfectando los mismos, luego de cada servicio.
- Conservar o entregar a quien corresponda el listado de personas que desarrollaron la actividad junto a las declaraciones juradas correspondientes.
- Informar de cualquier incidente relacionado con Covid- 19 que se diera en el desarrollo de la actividad recreativa.



CAPITULO 5: PARTICULARIDADES

Protocolo actividad comercial

Las recomendaciones y sugerencias emanadas del presente protocolo son de aplicación a la totalidad de comercios, que bajo diversos rubros y modalidades desarrollan una actividad económica en territorio de General Alvarado, diferenciando distintos tamaños de establecimientos con diversas localizaciones y cantidad de personal.

Pese a estas diferencias, las presentes pautas son flexibles, dinámicas y se adaptan a la realidad comercial en un contexto de pandemia, sugiriendo la necesidad de acatar estos parámetros orientativos de funcionamiento.

5.1.) Recomendaciones generales en cuanto a:

5.1.a) Capacitación del personal:

Se deberá capacitar y sensibilizar al personal en cuanto a medidas de higiene, prevención del virus, preparación y uso de desinfectantes, manejo de productos químicos, equipos de protección personal, medidas de distanciamiento social, señalética y comunicación. A tal fin, se sugiere efectuar tales encuentros de manera remota, siendo necesario determinar:

- Responsable de brindar la capacitación, la cual puede ser impartida por un responsable del establecimiento o por quien este designe para ello.
- Destinatarios
- 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 al personal.

5.1.b) Personal interno

- Contemplar, con el fin de contribuir al distanciamiento social, diversas alternativas o formas de organización del trabajo, estableciendo diferentes grupos, considerando la disponibilidad de una plantilla suplente.
- Adecuar las diferentes tareas fundamentales del establecimiento en base a turnos rotativos de trabajo y disposición de descansos, cuando corresponda, de manera tal de garantizar, durante toda la jornada de trabajo (incluyendo ingreso y egreso a las instituciones, jornada laboral y momentos de descanso), la distancia mínima entre personas establecida y garantizar la mínima convivencia posible.

- Considerar, para aquellos que deban asistir en forma presencial, la importancia que ante la presencia de síntomas (fiebre, tos, dolor de garganta, dificultad para respirar, alteraciones en el olfato o gusto) no acudan al trabajo, notifiquen a sus superiores y al servicio de medicina laboral (107), y se solicite atención por parte del sistema de salud en forma inmediata.
- Evitar todo tipo de contacto directo, como ser abrazos o estrechar las mano con clientes u otros empleados.
- Identificar al personal que se considera grupo de riesgo y acatar todos los recaudos para su resguardo y protección.

5. 1.c) Proveedores y personal externo

- Definir y acordar con proveedores de insumos, un cronograma de entrega de pedido, durante el cual se deberá respetar la distancia mínima establecida, utilizando elementos de protección, barbijos y guantes de látex resistentes para la recepción de la mercadería.
- Disponer un sistema de desinfección en la puerta de ingreso al área destinada a la recepción de mercadería. En caso que exista un único ingreso, se recomienda limpiar y desinfectar con mayor frecuencia el área de ingreso.
- Considerar, en caso que la mercadería se ingrese utilizando un carro de transporte, la posibilidad de desinfectar las ruedas del mismo previo al ingreso, con agua con hipoclorito de sodio de uso doméstico con concentración de 55 gr/litro en dilución para alcanzar 500 a 1000 ppm de cloro (se prepara con 100 ml de lavandina en 10 litros de agua)
- Almacenar los productos de limpieza y desinfección en un sitio exclusivo para tal fin. El mismo debe estar ventilado, ser de fácil acceso para el personal, y bajo ninguna circunstancia compartir estantes o disponerse junto con alimentos, bebidas o utensilios, ni estar al alcance de niños, niñas u otras personas ajenas a la organización.
- Asegurar la correcta dosificación, identificación y caducidad de los productos que requieran ser diluidos. Usar según instrucciones del fabricante.

5.2) Recomendaciones para la prestación del servicio

5. 2.a) Consideraciones a contemplar antes de la prestación del servicio: Organización del personal:

- Capacitar al personal respecto a la aplicación de las medidas que conforman el "Protocolo Covid-19 para la Actividad Comercial", estableciendo los procedimientos de actuación necesarios para salvaguardar la integridad de los usuarios del servicio. Se deberá confeccionar registros de tal capacitación como también actualizar los contenidos a impartir dependiendo de las fluctuaciones de la pandemia.
- Designar un responsable por cada establecimiento a los efectos de asegurar la aplicación de las medidas de distanciamiento e higiene necesarias. Dicho responsable, deberá confeccionar una planilla a modo de registro con el fin de efectuar un seguimiento continuo acerca del cumplimiento de las tareas y limpieza diaria, como también un registro donde se consigne la salud de la totalidad de la plantilla del personal.
- Confeccionar un listado de personal de emergencia, estipulando los puestos a cubrir (encargados, atención al público, 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.

Instalaciones y equipamiento:

- Adecuar las actividades del establecimiento asegurando la distancia interpersonal mínima y medidas de higiene básicas, establecida durante toda la jornada de trabajo y de prestación de servicios.
- Desinfectar las áreas y espacios de usos múltiples del establecimiento.

- Disponer del mobiliario de los espacios comunes del establecimiento, cumpliendo las distancias recomendadas. En caso que no pueda mantenerse la distancia mínima de seguridad entre puestos de trabajo, considerar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio, entre otros) de fácil limpieza.
- Indicar la capacidad máxima de personas que pueden ingresar al local al mismo tiempo según los metros cuadrados del espacio que permitan cumplir con la distancia social reglamentaria (una persona cada 2 metros cuadrados de espacio circulable).
- Ofrecer alcohol en gel en todos los espacios comunes y garantizar la provisión de agua y jabón en sanitarios, asegurando su reposición

Señalización y comunicación:

- Colocar 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, correo electrónico o por teléfono, entre otras).
- Incorporar señalética que organice la circulación de las personas e identifique los diferentes espacios.
- Señalizar claramente o bloquear el acceso a las áreas que se encuentren restringidas.
- Disponer de medios digitales de pagos.

5.2.b) Consideraciones a contemplar durante la prestación del servicio Personal:

- Realizar un seguimiento diario acerca de la salud de los trabajadores, a los efectos de determinar la presencia de síntomas relacionados al Covid-19.

Instalaciones y equipamiento:

- Cumplir con las pautas de higiene y seguridad, así como el distanciamiento establecido durante la prestación de los servicios ofertados por el establecimiento.

Comunicación y señalización:

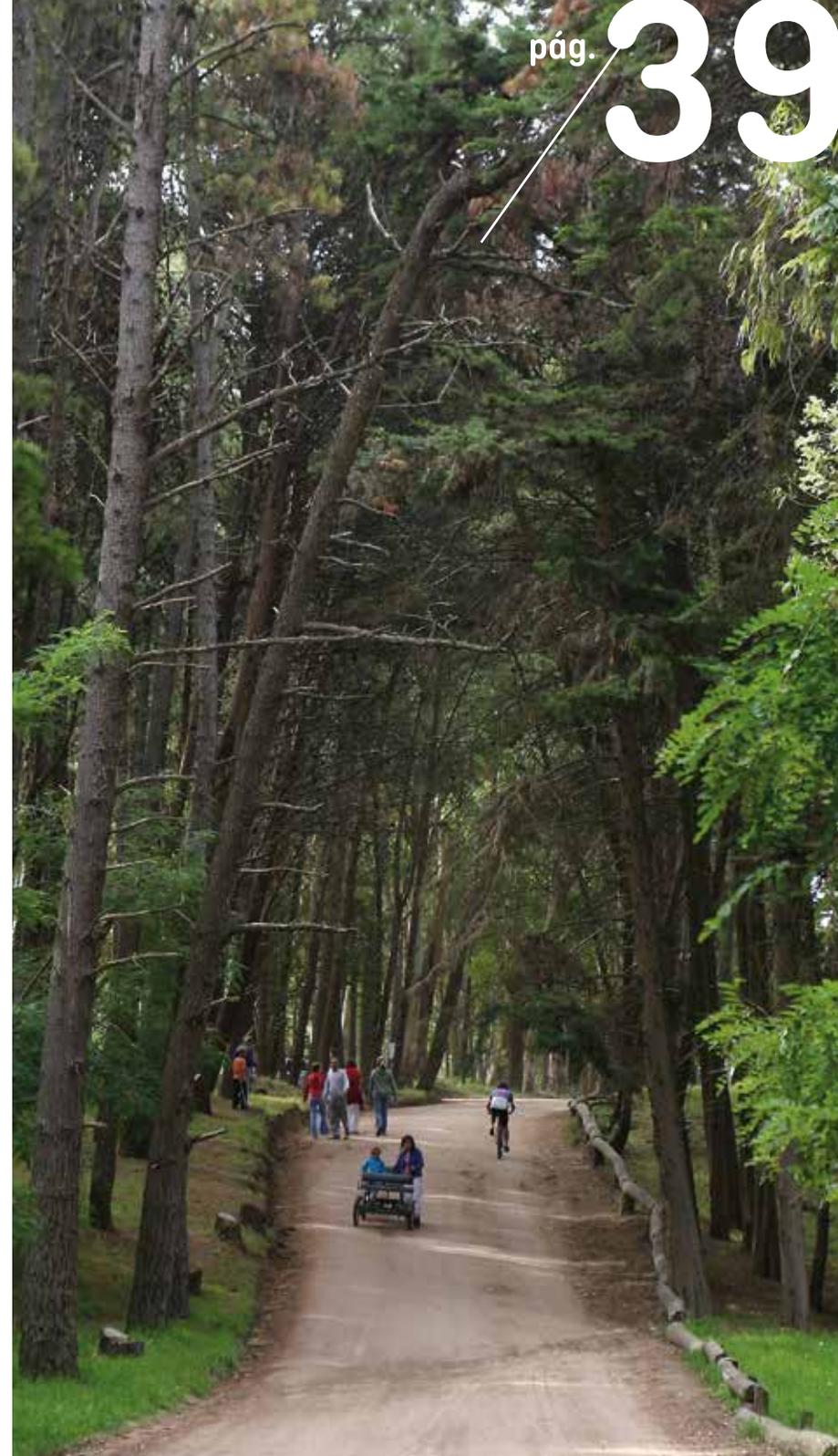
- Exhibir la información oficial de prevención y los números de teléfono que la Nación, la Provincia y la Municipalidad determinaron para la atención de la problemática del Covid-19.

Proceso de atención:

- Solicitar, en lo posible, al ingreso de cada cliente, la aplicación CUIDAR VERANO, con el fin de verificar los datos y estado de salud de cada usuario.
- Verificar el uso del barbijo y otros elementos de protección personal, informando las medidas de prevención y el uso correcto de materiales y equipamiento.
- Recordar la importancia de aplicar una buena higiene de las manos antes, durante y después de los desplazamientos a realizar.
- Disponer un kit de higiene personal (jabón de tocador, alcohol en gel, pañuelos descartables, toallas para secarse las manos).
- Realizar lavado de manos inmediatamente al ingresar y antes del contacto con superficies.
- Respetar, en todo momento la normativa vigente, sobre limpieza y desinfección según rubro y actividad.
- Evitar reuniones en espacios cerrados dentro y fuera del espacio de trabajo
- Evitar compartir mate, vajilla ni otros utensilios. Asegurar que cada empleado disponga de sus elementos de uso personal.

5.2.c) Consideraciones a contemplar pos la prestación del servicio

- Retirar el barbijo desde el elástico evitando tocar el frente y sanitizarlo adecuadamente.
- Realizar desinfección diaria de superficies y mostrador de atención. 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. En época estival, efectuar dicha desinfección cada 4 horas.
- Realizar el retiro de residuos utilizando guantes y elementos de protección respiratoria.
- Chequear el buen estado de salud de la plantilla de personal.





CAPITULO 6: PARTICULARIDADES PROTOCOLO ACTIVIDAD INMOBILIARIA

El presente protocolo tiene como finalidad reglar las actividades relacionadas a los alquileres turísticos de alojamientos extrahoteleros, para resguardar la salud de todas las personas ya sean turistas o agentes inmobiliarios y su plantilla de trabajo.

Se establecen lineamientos destinados a proteger al profesional inmobiliario y su equipo laboral relacionadas específicamente con alquileres temporarios.

El alcance de dicho documento se deriva por tanto, de la definición de los requisitos y resguardos mínimos a contemplar en los alquileres de unidades extrahoteleras que se comercialicen con fines turísticos.

6.1. Recomendaciones generales en cuanto a:

6.1. a) Capacitación del Personal

Se deberá capacitar y sensibilizar al personal en cuanto a medidas de higiene, prevención del virus, preparación y uso de desinfectantes, equipos de protección personal, medidas de distanciamiento social, señalética y comunicación. A tal fin, se sugiere que dichas capacitaciones se implementen de manera remota, siendo prioritario determinar:

- Responsable de brindar la capacitación, la cual puede ser impartida por un profesional del establecimiento o por quien este designe para ello.
- Destinatarios
- 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 al personal.

6.1.b) Personal interno

- Informar, al personal interno, al inicio de cada turno, todo lo referente al riesgo COVID-19, protocolos de atención, cuidados e higiene personal, quienes atenderán a los usuarios del servicio conforme al espacio físico de cada oficina, provistos de barbijo obligatorio.
- Verificar, antes de ingresar al lugar de trabajo, el estado de salud del trabajador y su familia utilizando un registro de seguridad COVID-19. En caso de manifestar posibles síntomas se debe recomendar la vuelta a su lugar de aislamiento e informar a las autoridades sanitarias correspondientes.
- Evitar el contacto físico entre personas, respetando una distancia de 2 metros lineales entre las mismas.

- Establecer un horario de funcionamiento de las oficinas de lunes a viernes de 10:00 a 16:00 hs. No obstante, en alta temporada dicho horario podrá ser flexible, adaptándose a las fluctuaciones y comportamiento de la demanda en cuestión.
- Colocar cartelera informativa específica sobre el nuevo coronavirus (covid-19).

Las recomendaciones visuales se ubicarán en lugares visibles para información de los empleados y del público en general.

- Otorgar, al personal de atención al público, los elementos específicos de higiene y cuidado personal (barbijos, alcohol en gel, pileta para lavado frecuente de manos).
- Proveer todos elementos de limpieza que sean necesarios para la desinfección del ambiente y de los elementos de trabajo (lavandina, detergentes, jabones, alcohol en gel, toallas de papel, solución desinfectante para manos, guantes descartables y bolsas de basura).
- Abastecer, al personal de limpieza, un equipo de protección como guantes de goma, delantales impermeables y zapatos cerrados. La protección ocular y la mascarilla deberán ser necesarios para protegerse de las sustancias químicas o si hay riesgo de salpicaduras.

6.1.c) Proveedores y personal externo

- Utilizar, tanto el personal técnico y/o de mantenimiento, el barbijo y guantes de latex durante sus tareas, luego desecharlos al finalizar las mismas, lavándose las manos. Se tratará de evitar realizar tareas mientras el cliente se encuentre en la habitación y en caso de no poder evitarlo, debe procurar mantener el distanciamiento físico dentro de la habitación.
- Reportar, al finalizar las tareas, al personal de limpieza para proceder a la higiene y desinfección de los lugares afectados al servicio realizado.



6. 2. Recomendaciones generales para la prestación del servicio (antes, durante, pos).

6.2.a) Consideraciones a contemplar antes de la prestación del servicio

Organización del personal:

- Capacitar al personal respecto a la aplicación de las medidas que conforman el "Protocolo Covid-19 para el sector inmobiliario", estableciendo los procedimientos de actuación necesarios para salvaguardar la integridad de los usuarios del servicio. Se deberá confeccionar registros de tal capacitación como también actualizar los contenidos a impartir dependiendo de las fluctuaciones de la pandemia.
- Designar un responsable por cada establecimiento a los efectos de asegurar la aplicación de las medidas de distanciamiento e higiene necesarias. Dicho responsable, deberá confeccionar una planilla a modo de registro con el fin de efectuar un seguimiento continuo acerca del cumplimiento de las tareas y limpieza diaria, como también un registro donde se consigne la salud de la plantilla del personal.

Instalaciones y equipamiento:

- Adecuar las actividades del establecimiento asegurando la distancia interpersonal mínima y medidas de higiene básicas, establecida durante toda la jornada de trabajo y de prestación de servicios.
- Desinfectar las áreas y espacios de usos múltiples del establecimiento.
- Disponer del mobiliario de los espacios comunes del establecimiento, cumpliendo las distancias recomendadas. En caso que no pueda mantenerse la distancia mínima de seguridad entre puestos de trabajo, considerar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio, entre otros) de fácil limpieza.
- Indicar la capacidad máxima de personas que pueden ingresar al local al mismo tiempo según los metros cuadrados del espacio que permitan cumplir con la distancia social reglamentaria (una persona cada 2 metros cuadrados de espacio circulable).
- Ofrecer alcohol en gel en todos los espacios comunes y garantizar la provisión de agua y jabón en sanitarios, asegurando su reposición.

Señalización y comunicación:

- Colocar 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, correo electrónico o por teléfono, entre otras).
- Incorporar señalética que organice la circulación de las personas e identifique los diferentes espacios.
- Señalizar claramente o bloquear el acceso a las áreas que se encuentren restringidas.

- Brindar, al turista en todo el proceso de reserva, comunicación sobre las políticas que el propietario y la inmobiliaria han tomado para preservar su seguridad y salud, como así también la posibilidad de demoras a la hora de hacer su check-in o check-out a fin de respetar las medidas establecidas para
- Comunicar, las políticas implementadas ante consultas por cancelaciones o reprogramaciones de reservas, previo a la contratación de la locación.
- Implementar una señalética compatible con el establecimiento con el fin de brindar una comunicación clara y sencilla de las medidas a respetar por el plantel del personal y usuarios del servicio.
- Delimitar las zonas de circulación mediante pintado de pisos, o cintas, o vinilo de alto impacto de color.

Proceso de atención:

- Ofrecer propiedades a la venta o en alquiler en forma de tour virtual desde portales, sitios web o sistemas on-line. Una vez cumplida con la etapa del tour virtual, el profesional concertará la cita.
- Sugerir una estadía mínima de alquiler de las unidades (7 días), impulsando los alquileres por quincena o mes.
- Desinfectar y limpiar los inmuebles que se encuentren desocupados antes de la visita del potencial cliente. En caso de inmuebles ocupados se deberá respetar la distancia social, utilizando siempre el barbijo o tapabocas.
- Reservar, entre cada recambio de estadía, un día para proceder a la desinfección total de la unidad habitacional, antes que vuelva a ser ocupada por el próximo cliente.
- Establecer un pre check-in para coordinar el ingreso (fecha y hora estimada de llegada), y en donde el turista deberá completar una declaración jurada de salud que le será enviada con anticipación por la inmobiliaria. En la ficha deberán figurar los datos de todos los ocupantes de la unidad locada.

- Establecer, de manera anticipada la persona encargada de realizar los trámites de check-in y únicamente la persona designada podrá permanecer en la zona de recepción a fin de cumplimentar los trámites inherentes al alquiler turístico.

6.2.b) Consideraciones durante la prestación del servicio

Personal:

- Realizar un seguimiento diario acerca de la salud de los trabajadores, a los efectos de determinar la presencia de síntomas relacionados al Covid-19.

Instalaciones y equipamiento:

- Cumplir con las pautas de higiene y seguridad, así como el distanciamiento establecido durante la prestación de los servicios ofertados por el establecimiento.

Comunicación y señalización:

- Exhibir la información oficial de prevención y los números de teléfono que la Nación, la Provincia y la Municipalidad determinaron para la atención de la problemática del Covid-19.

Proceso de atención:

- Solicitar, al ingreso de cada cliente, la aplicación CUIDAR VERANO, con el fin de verificar los datos y estado de salud de cada usuario.
- Proceder, por parte del profesional inmobiliario, a visitar la propiedad portando su credencial habilitante. En caso de ser un empleado designado deberá contar con su respectivo permiso otorgado por el Profesional titular de la firma inmobiliaria, para realizar el trámite.

- Respetar los protocolos para el traslado de personas en vehículos, o se citará al cliente en el domicilio del inmueble a visitar, considerando las medidas de seguridad e higiene necesarias.
- Ingresar a la propiedad (departamentos o casas particulares) respetando la distancia social obligatoria, no permitiéndose el acceso a la persona que no acate ésta disposición. Para el ingreso a las unidades de departamentos deberán respetarse las normas establecidas en cada edificio para el uso de ascensores y partes comunes. Se aplicará la norma de no compartirse entre personas de diferentes unidades familiares. Es obligatorio el uso de barbijos y mascarillas.
- Mantener, por parte del personal encargado del check-in, una conducta de higiene de manos y desinfección de superficies luego de tocar objetos que se manipulan a menudo, como el dinero, las tarjetas de crédito/débito, lapiceras, documentación personal, entre otros.
- Realizar el Check- out en tiempo y formas establecidas previamente para lo cual deberán coordinarse los horarios con una antelación mínima de 24 horas.
- Implementar el check-out de la siguiente manera: Una vez que se entregan las llaves se emitirá una constancia de recepción y la devolución de los depósitos en garantía (si existieran) se reintegrarán por transferencia bancaria y/o depósito bancario o cualquier otro medio digital a convenir previamente con la inmobiliaria en forma fehaciente para evitar demoras y minimizar riesgos.

6.2.c) Consideraciones a contemplar pos la prestación del servicio

· Realizar la limpieza y desinfección de las superficies de trabajo: escritorios, computadoras, teléfonos, y todo elemento de trabajo en contacto con las manos. 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.

En época estival, efectuar dicha desinfección cada 4 horas.

· Considerar, ante la imposibilidad de ingresar a verificar el estado de las unidades que no han sido aún desinfectadas a fin de agilizar la entrega de llaves y priorizando la salud del personal, la inmobiliaria se reserva el derecho de devolución de los depósitos dentro de las 24 horas siguientes a la entrega de la unidad.

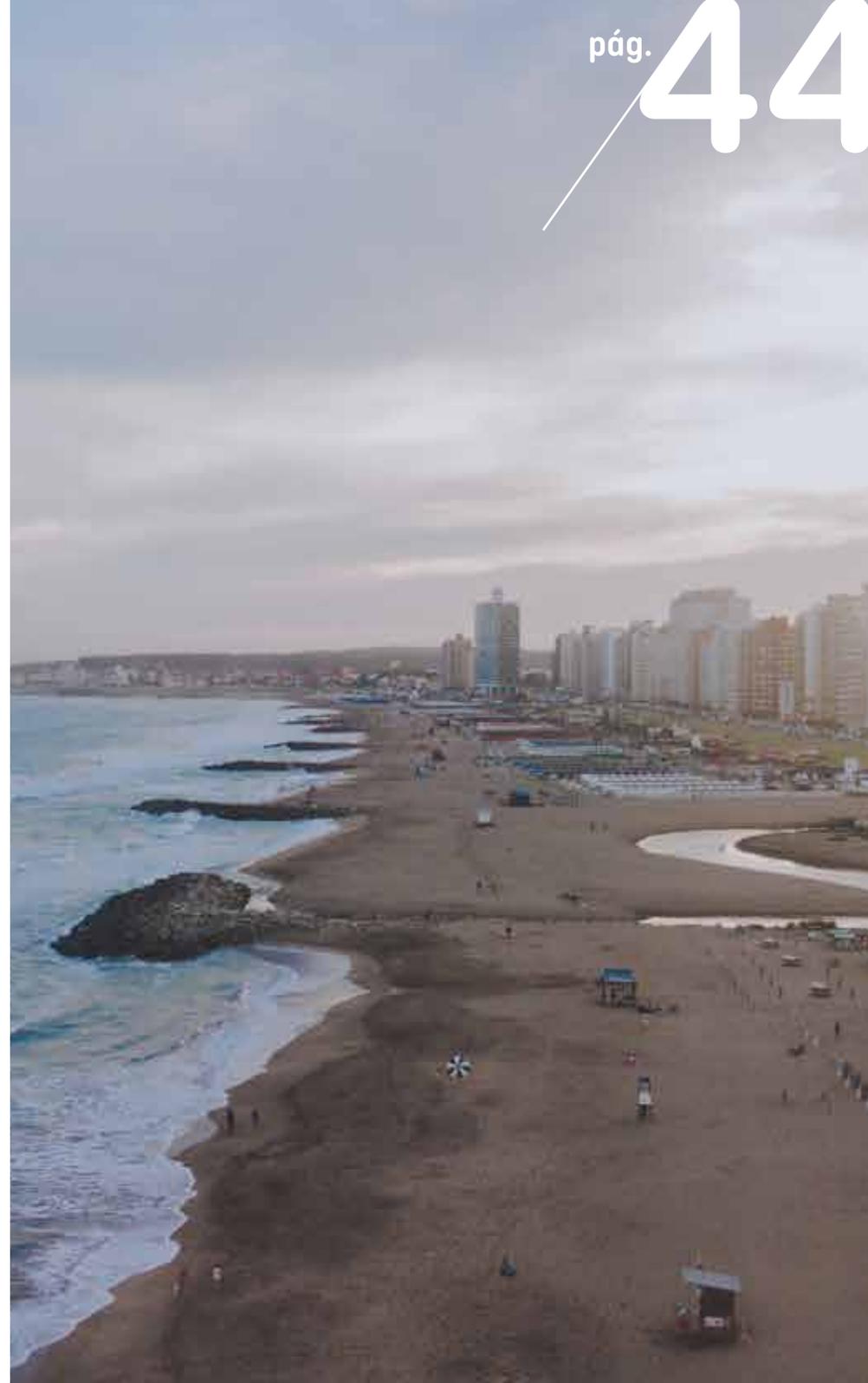
· Desinfectar los inmuebles, después del ingreso de cada potencial interesado y/o inquilino que ocupará la vivienda.

· Realizar el retiro de residuos utilizando guantes y elementos de protección respiratoria.

· Chequear el buen estado de salud de la plantilla de personal.

Anexos generales: Registros de control:

- Modelo de Declaración Jurada
- Modelo de planilla de control diario del personal
- Modelo planilla de control de entrega de elementos al personal
- Modelo de planilla de control de compras y contrataciones (proveedores)
- Modelo de planilla de control de desinfección y limpieza
- Modelo de planilla de control diario de síntomas, ingreso, egreso de usuarios
- Modelo de encuesta de satisfacción del usuario para diversos sectores



DECLARACIÓN JURADA - (COVID – 19)

En la ciudad de MIRAMAR, Partido de GENERAL ALVARADO, a los.....días del mes dedel año el que suscribe.....DNI..... domiciliado ende la ciudad de..... Provincia de..... Manifiesta, bajo Juramento de Ley, que el dicente y grupo familiar que lo acompaña:

ORDEN	DESCRIPCIÓN	SI/NO	OBSERVACIONES
1	¿Usted o algún miembro de la familia se encuentra dentro del grupo de riesgo: mayores de 60 años, diabéticos, enfermedades respiratorias, entre otros? Indique cuál/ es:		
2	¿Usted o algún miembro de la familia ha regresado, en los últimos 14 días, de algún país extranjero? País:		
3	¿Usted o algún miembro de la familia tiene un historial de viaje o residencia de zonas de transmisión local (ya sea comunitaria o conglomerados) de COVID-19 en Argentina?		
4	¿Usted o algún miembro de la familia ha estado en contacto estrecho con alguna persona con COVID-19 confirmado en los últimos 14 días?		
5	¿Usted o algún miembro de la familia posee alguno de los siguientes síntomas: fiebre, tos, dolor de garganta o dificultad para respirar, entre otros? Indique cuáles:		

Todo esto en el contexto de la pandemia denominada COVID-19. Bajo reglamentación del DECRETO NACIONAL 260/2020. Promulgado en Buenos Aires, el 12 de Marzo de 2020. En relación al Expediente 2020-25188323.

Firma y aclaración:

.....

CONSTANCIA DE ENTREGA DE INFORMACION Y ELEMENTOS DE PROTECCION AL PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO

ESTABLECIMIENTO:

Se deja constancia de la entrega al personal de:

- Recomendaciones para realizar las tareas y para los desplazamientos dentro del establecimiento.
- Elementos de protección personal.

FECHA	HORA	NOMBRE Y APELLIDO	DNI	TAREAS QUE CUMPLE	ELEMENTOS	FIRMA

FECHA	HORA	NOMBRE Y APELLIDO	DNI	TAREAS QUE CUMPLE	ELEMENTOS	FIRMA

REGISTRO MEDICION DE TEMPERATURA DEL PERSONAL

ESTABLECIMIENTO:.....

NOMBRE / APELLIDO	DNI	TEMPERATURA	FECHA	HORA	FIRMA

NOMBRE / APELLIDO	DNI	TEMPERATURA	FECHA	HORA	FIRMA

REGISTRO INGRESO DE PROVEEDORES

ESTABLECIMIENTO:.....

PROVEEDOR NOMBRE / APELLIDO	DOMICILIO	TELÉFONO	TEMP.	FECHA	HORA	FIRMA

PROVEEDOR NOMBRE / APELLIDO	DOMICILIO	TELÉFONO	TEMP.	FECHA	HORA	FIRMA

REGISTRO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

ESTABLECIMIENTO:.....

SECTOR:

MES/ AÑO:

FECHA	HORA	NOMBRE - APELLIDO DEL RESPONSABLE	FIRMA	OBSERVACIONES

FECHA	HORA	NOMBRE - APELLIDO DEL RESPONSABLE	FIRMA	OBSERVACIONES

ENCUESTA SATISFACCION DE USUARIOS

ESTABLECIMIENTO: Marque con una cruz que tipo de servicio utiliza

- Servicio de Alojamiento
- Servicio Gastronómico
- Balnearios
- Actividad recreativa
- Comercio/Rubro
- Inmobiliaria

MES – AÑO:
PROPIETARIO.....**INQUILINO**.....

1. ¿Han vacacionado con anterioridad en Miramar o es la primera vez en la ciudad?

- Primera vez en la ciudad
- Todos los años
- Esporádicamente
- Otros

2. ¿Es la primera vez que concurre a este establecimiento?

- Sí
- No

3) ¿Qué tipo de alojamiento utiliza?

- Hotel
- Apart- Hotel
- Cabañas
- Camping
- Otro

3. ¿Cómo encuentra la ciudad? Calificar de 1 a 10 los siguientes aspectos, siendo 10 la máxima puntuación positiva.

- Limpieza
- Espacios verdes
- Espacios públicos urbanos
- Calles y veredas
- Sector costanero
- Seguridad
- Precios
- Otros

4. ¿Considera a Miramar un destino turístico seguro y sustentable?

- Sí
- No
- Comentario:

5. ¿Cuál es su opinión acerca del Protocolo de Seguridad implementado en este establecimiento?

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Comentario:

6. ¿Volvería de Miramar?

- Sí
- No
- Comentario:

TERCERA PARTE:

SELLO DE CALIDAD SANITARIA:



espacio
seguro

#DestinoCuidado

Sello de calidad sanitaria

miramar | MGA



espacio
seguro

#DestinoCuidado

Sello de calidad sanitaria

miramar | MGA



espacio seguro

#DestinoCuidado

Sello de calidad sanitaria
miramar | MGA

• Definición de Sello de Calidad Sanitaria:

Conjunto de directrices y recomendaciones derivadas de las normativas en materia sanitaria vigentes emanadas de autoridades y organismos internacionales, nacionales y provinciales, destinadas a los diversos prestadores de servicios que conforman la oferta turística y recreativa de nuestro distrito.

• Objetivo guía:

Diseñar un sello distintivo de calidad sanitaria para validar aquellos prestadores turísticos que cumplan con parámetros adicionales y complementarios de seguridad e higiene relativos a la minimización del impacto del COVID 19, incentivando una mejora continua en dicha prestación.

• Subsectores alcanzados

- Servicios de alojamiento turístico hotelero
- Servicios gastronómicos
- Balnearios
- Actividades recreativas y visitas guiadas
- Actividad comercial
- Actividad inmobiliaria

• Beneficios de la obtención del sello:

- Prioridad en la difusión y promoción de la oferta de productos y servicios llevada a cabo por la Dirección de Promoción Turística Municipal.
- Contribución en los procesos de capacitación, evaluación y cumplimiento de las medidas presentes en este Protocolo, difundiendo los conocimientos a la totalidad de la nómina de recursos humanos empleados en cada establecimiento.
- Confiabilidad y seguridad en la prestación del servicio.
- Posicionamiento de imagen respeto a la competencia.
- Incremento de la rentabilidad empresarial, al incrementar la cobertura del volumen de demanda.

• Procedimiento:

- Elaboración de protocolos sanitarios con la especificación de requisitos de cumplimiento obligatorio y requisitos complementarios de calidad sanitaria de carácter voluntario y gratuito.
- Revisión y aprobación de los protocolos elaborados por parte del Comité de Crisis del Distrito de general Alvarado.
- Diseño e implementación de capacitaciones para la aplicación de los respectivos protocolos de actuación. Replica de conocimientos a la totalidad de los recursos humanos de cada establecimiento
- Evaluación y seguimiento de las implementaciones efectuadas por parte de los prestadores de servicios turísticos. Se formarán equipos auditores interdisciplinarios compuestos por idóneos en las siguientes áreas municipales: Salud, Inspección, Bromatología y Turismo y un representante del sector correspondiente perteneciente al Instituto Mixto de Turismo.
- Otorgamiento de la certificación municipal mediante el cumplimiento de la totalidad de los requisitos complementarios de calidad sanitaria.



1) Servicios de Alojamiento Turístico:



Objetivo:

Garantizar al huésped un proceso de prestación de servicio de alojamiento seguro, fiable y compatible con los preceptos de calidad que establece una higiene sanitaria preventiva.

Requisitos complementarios de calidad sanitaria:

Seguridad e Higiene:

- Disponer, al ingreso del establecimiento, un recepcionista, para el control de temperatura, provisión de alcohol en gel y toma de registro del huésped o grupo familiar consignando: A) Nombre y apellido, B) Edad C) Contacto telefónicos, D) DNI F) Presencia de síntomas Covid -19.
- Contar con alfombra sanitizante en la entrada del establecimiento.
- Colocar al ingreso del establecimiento una estación sanitizante accionada por método infrarrojo o a pedal.
- Incluir, en el servicio de limpieza de habitaciones y en el lavado de ropa blanca productos certificados por la Sociedad Argentina de Epidemiología.
- Contar con barbijos transparentes para facilitar la correcta lectura labial por parte de personas con discapacidad auditiva.

Señalización y comunicación:

- Implementar un web check-in previo a la prestación del servicio.
- Contratar un seguro Covid-19, por parte del establecimiento hotelero, que incluya asistencia médica de pasajeros, traslados de personas con síntomas hacia centros de internación o a su domicilio, indemnización por estadías pagas y no utilizadas por la enfermedad, pago de hospedaje y gastos por prolongación involuntaria de la estadía.
- Implementar medios electrónicos de pago para evitar el traspaso de elementos físicos como tarjetas de crédito o débito o manipulación de billetes.
- Implementar una carta de alimentos y bebidas en formato digital, plastificada o en Código QR.

Instalaciones y equipamiento:

- Utilizar material descartable y desechable para la provisión del servicio gastronómico.

2) Servicios gastronómicos:



Objetivo:

Ofrecer un procedimiento estandarizado de atención al cliente que contemple los parámetros de calidad relacionados a la seguridad alimentaria y sanitaria para alcanzar una prestación del servicio eficaz, segura y saludable.

Requisitos complementarios de calidad sanitaria:

Seguridad e higiene:

- Poseer termómetro infrarrojo para obtener la temperatura del usuario y el personal a su ingreso.
- Contar con alfombra sanitizante en la entrada del establecimiento.
- Disponer de una estación sanitizante que complemente el requisito anterior.
- Contar con barbijos transparentes para facilitar la correcta lectura labial por parte de personas con discapacidad auditiva.

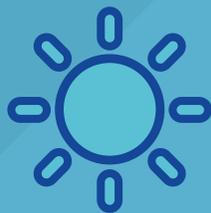
Señalización y comunicación:

- Disponer de medios digitales de pago que eviten la manipulación del dinero como ser: tarjetas de débito y crédito, billeteras virtuales y pagos con Códigos QR.
- Generar un sólo sentido de circulación, disponiendo un área de ingreso y otra de egreso principal y a los distintos sectores del área gastronómica.
- Diseñar e implementar una señalética con un lenguaje claro y sencillo de comprender para informar acerca de las medidas preventivas y de circulación dentro y fuera del establecimiento (líneas demarcatorias).
- Otorgar certificados que avalen la realización de las capacitaciones por parte del personal.

Instalaciones y equipamiento:

- Contar con materiales descartables y desechables (vajilla y utensilios).
- Disponer al menos de una mesa adaptada para personas con discapacidad motriz, con una dimensión de 0,75 metros de alto, 0,80 metros de ancho y una profundidad de 0,65 metros, con el fin de facilitar el acercamiento de la persona en sillas de ruedas.
- Señalizar con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA).

3) Servicios de Balnearios:



Objetivo:

Adecuar los servicios generales y específicos de balnearios según indicadores de calidad referidos al distanciamiento físico y otras recomendaciones de seguridad e higiene sanitaria, para lograr una prestación sostenible a lo largo de toda la temporada estival.

Requisitos complementarios de calidad sanitaria:

Seguridad e higiene:

- Poseer termómetro infrarrojo para obtener la temperatura del usuario y el personal a su ingreso.
- Contar con alfombra sanitizante en la entrada del establecimiento.
- Disponer de una estación sanitizante que complemente el requisito anterior.
- Disponer de barbijos transparentes para facilitar la correcta lectura labial por parte de personas con discapacidad auditiva.

Señalización y comunicación:

- Delimitar con pintura o material persistente, los puntos de distanciamiento social de tal manera que se respeten los 2 metros para evitar aglomeración.
- Generar un sólo sentido de circulación, disponiendo un área de ingreso y otra de egreso principal y a los distintos sectores del establecimiento, evitando el cruce entre personas y reduciendo la proximidad entre las mismas.
- Utilizar elementos creativos e innovadores para la sectorización del área de piscina y solárium con el fin de asegurar el distanciamiento social requerido.
- Preestablecer ciertos horarios especiales para priorizar la atención a personas de riesgo.
- Diseñar e implementar una señalética con un lenguaje claro y sencillo de comprender para informar acerca de las medidas preventivas y de circulación dentro y fuera del establecimiento (líneas demarcatorias).

Instalaciones y equipamiento:

- Disponer de unidades de sombra (1carpa, 1 sombrilla) reservadas para el uso de personas con discapacidad motriz. Las mismas, deben poseer un solado tipo deck u otro material firme y asegurar un radio de giro de 1,50 metros. Señalar con el Símbolo Internacional de Discapacidad (SIA).

4) Actividades recreativas y visitas guiadas



Objetivo: Garantizar la continuidad de la actividad turística, a través de la implementación de opciones de esparcimiento (actividades recreativas y visitas guiadas) que contemplen medidas de protección de la salud de las personas, controlando y evitando la propagación del virus.

Requisitos complementarios de calidad sanitaria:

Seguridad e higiene:

- Controlar la ausencia de fiebre y otros síntomas compatibles con COVID-19 para completar el proceso de admisión, para realizar la actividad, visita o excursión, utilizando un termómetro infrarrojo.
- Proveer elementos de seguridad requeridos para aquellas personas que visitan el atractivo, realizan una actividad o excursión contratada y que no dispongan de ellos; como barbijos, provisión de alcohol en gel entre otros.
- Disponer de una estación sanitizante al inicio de la actividad y/o recorrido a desarrollar.
- Disponer de barbijos transparentes para facilitar la correcta lectura labial por parte de personas con discapacidad auditiva.

Señalización y comunicación:

- Llevar un registro de las personas, ya sea que concurren a visitar un atractivo, realizar una actividad o utilicen transporte turístico para realizar una excursión, completando una planilla con: fecha, hora, Nombre y Apellido, DNI, dirección y teléfono de contacto.
- Facilitar un código QR que re direcciona a una encuesta de satisfacción del usuario, donde se podrá exponer sugerencias y comentarios.
- Establecer salidas particulares y ciertos horarios especiales para priorizar la atención a personas de riesgo.
- Diseñar e implementar una señalética con un lenguaje claro y sencillo de comprender para informar acerca de las medidas preventivas y de circulación en el marco del desarrollo de la actividad, priorizando los sentidos de desplazamiento en un único sentido.
- Disponer de folletos y material virtual que referencie las características de los recursos y atractivos que se brindan.

Instalaciones y equipamiento:

- Colocar puestos para la estancia de los organizadores y asistentes.
- Señalizar la entrada y salida de los mismos.

5) Actividad comercial:



Objetivo:

Establecer medidas y acciones específicas adicionales de calidad para garantizar el correcto funcionamiento y recuperación de la actividad comercial, resguardando la integridad de los residentes y visitantes a la ciudad (turistas y excursionistas).

Requisitos complementarios de calidad sanitaria:

Seguridad e higiene:

- Poseer termómetro infrarrojo para obtener la temperatura del cliente y el personal a su ingreso.
- Contar con alfombra sanitizante en la entrada de la oficina de atención al público.
- Disponer de una estación sanitizante que complemente el punto anterior.
- Disponer de barbijos transparentes para facilitar la correcta lectura labial por parte de personas con discapacidad auditiva.

Señalización y comunicación:

- Delimitar (cintas o pintura) los puntos de distanciamiento social de tal manera que se respeten los 2 metros para evitar aglomeración.
- Generar, un sólo sentido de circulación, disponiendo un área de ingreso y otra de egreso principal y a los distintos sectores del comercio cuando el mismo tenga grandes dimensiones, evitando el cruce entre personas y reduciendo la proximidad entre las mismas.
- Incluir, en la aplicación perteneciente a los comercios de Miramar, la mayor cantidad posible de los mismos, especificando los horarios de aperturas y las promociones existentes.
- Preestablecer ciertos horarios especiales para priorizar la atención a personas de riesgo.
- Exhibir la lista de precios en la vidriera de los comercios para evitar el ingreso innecesario al mismo.
- Diseñar e implementar una señalética con un lenguaje claro y sencillo de comprender para informar acerca de las medidas preventivas y de circulación dentro y fuera del establecimiento (líneas demarcatorias).

6) Actividad inmobiliaria:



Objetivo

Determinar y aplicar aquellas medidas en materia de seguridad e higiene, que otorgan un plus diferencial de calidad, en la prestación y desarrollo de los servicios inmobiliarios autorizados a operar como tal.

Requisitos complementarios de calidad sanitaria:

Seguridad e higiene:

- Controlar la ausencia fiebre y otros síntomas compatibles con COVID-19 para completar el proceso de admisión, al ingresar a la oficina inmobiliaria, utilizando termómetro infrarrojo.
- Contar con alfombra sanitizante en la entrada de la oficina de atención al público.
- Disponer de una estación sanitizante que complemente el requisito anterior.
- Disponer de barbijos transparentes para la debida atención a personas con discapacidad auditiva, con el fin de facilitar la lectura labial.

Señalización y comunicación:

- Aplicar el uso de medios digitales de pagos que reduzcan el tiempo de contacto con el turista y eviten el intercambio de documentación. Establecer un sistema de cobranza electrónica y/o transferencia bancaria.
- Reservar un horario de atención diferencial personas que forman parte de la población de grupo de riesgo.
- Establecer una entrada diferenciada para personal y clientes y doble circulación en los recorridos debidamente señalizados.
- Disponer líneas demarcatorias de la distancias a cumplir en el exterior del establecimiento.
- Habilitar la posibilidad de realizar el check-in en la unidad locada, atendiendo a las particularidades de cada caso.

Sello de Calidad Sanitaria de General Alvarado

**Protocolo y Guía de
Buenas Prácticas COVID-19
dirigida a diversos subsectores de la
actividad turística**



Autoridades municipales:

Intendente: Mg. Sebastián Ianantuony

Secretaria General y de Gobierno: María Eugenia Bove

Secretario de Turismo, Cultura y Deporte: Tomas Crowder

Directora de Promoción Turística: Mg. Rosana Florencia Marianelli

Coordinadores técnicos y metodológicos: Mg. Rosana Florencia Marianelli,
Técnica en Turismo Claudia Manso, Técnica en Turismo Fiana Alfonso

Diseño Gráfico: Lic. en Diseño Gráfico y Comunicación Audiovisual Florencia Maquirriain

Representantes sector privado:

AHGM: Alejandro dos Reis Rosa, Mirta Álvarez y Fernando Ruano

CACIPS: Lidia Gallego

Colegio de Martilleros y Corredores Publico General Alvarado: Susana Aulita

Cámara de Balnearios y Restaurants de Playa Miramar: Diana Freijo

Sector de Agencia de Viajes: Lic. Verónica Barrera

miramar

MGA
estión que avanza

miramar

MGA 
estión que avanza