
PROTOCOLOS COVID-19 PARA EL SECTOR TURISTICO NACIONAL

-ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS-

Dirección Nacional de Calidad e Innovación Turística

Subsecretaría de Calidad, Accesibilidad y Sustentabilidad del Turismo Nacional
Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación

PROTOCOLOS COVID-19 para el Sector Turístico Nacional

- ✓ Ofrecen diversas **medidas y acciones específicas** para hacer frente a la situación actual y ayudar a la recuperación de la actividad.
- ✓ **No son habilitantes**
- ✓ Aportan **unicidad de criterio** en materia de protección sanitaria.



Ministerio de
Turismo y Deportes
Argentina

OBJETIVOS

Dar respuesta a las necesidades del sector afectado por las medidas que restringen su actividad

Implementar medidas para garantizar la salud de las personas

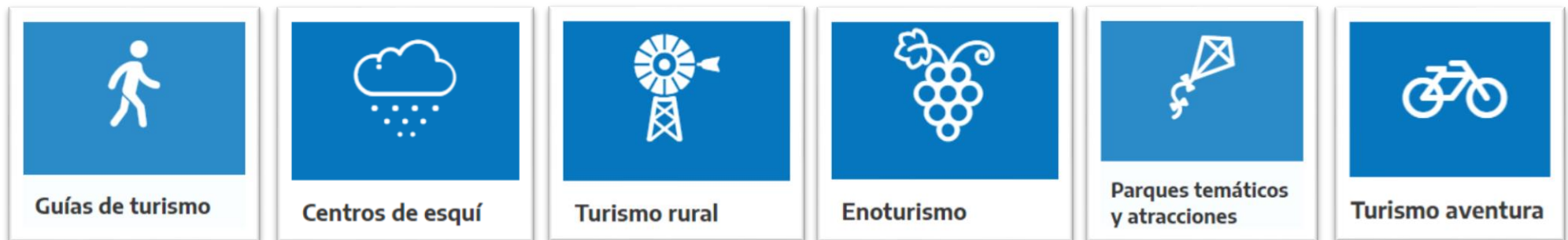
Controlar y evitar la propagación del virus

Acompañar las medidas sociales que las autoridades recomienden o establezcan

Garantizar la continuidad de la actividad turística



Protocolo COVID-19 para el Sector Turístico Nacional



**Ministerio de
Turismo y Deportes
Argentina**

Ministerio de Turismo y Deportes

Generamos oportunidades de crecimiento y desarrollo en cada rincón del país.



Turista



Turismo social



Agencias de viajes



CeNARD



Deporte social



Destacados



Fondo de Auxilio y Capacitación Turística

Beneficios para MiPyMEs del sector turístico.



Fondo de Auxilio para Prestadores Turísticos

Tercera etapa de beneficios para prestadores y prestadoras.



Clubes en Obra

Mejoras de infraestructura para instituciones deportivas.

Medidas frente al COVID-19



Protocolos COVID-19

Descargá los protocolos de Turismo y Deportes con recomendaciones y pautas.



Turismo

Encontrá las medidas para el sector turístico en el contexto de la emergencia sanitaria.



Deportes

Encontrá las medidas para el sector deportivo en el contexto de la emergencia sanitaria.

<https://www.argentina.gob.ar/turismoydeportes>



Ministerio de
Turismo y Deportes
Argentina

Protocolo COVID-19 para el Sector Turístico Nacional

Índice

Introducción	4
Alcance	6
Objetivos	7
Público destinatario	7

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

Capítulo 2. Particularidades	14
2.1. Personal del Alojamiento	14
2.1.1. Control preventivo	14
2.1.2. Distanciamiento social	15

2.1.3. Higiene de manos y respiratoria	15
2.1.4. Capacitación	16
2.1.5. Traslados desde y hacia el lugar de trabajo	16
2.1.6. Identificación de personal en riesgo	17
2.1.7. Organización del trabajo	18
2.1.8. Comité de Crisis	19

2.2. Atención al cliente	19
2.2.1. Gestión de reservas	19
2.2.2. Check in y Check out	20
2.3. Espacios Comunes	21
2.3.1. Disposición del mobiliario	21
2.3.2. Circulación	22
2.4. Alimentos y Bebidas	23
2.4.1. Desayuno	23
2.4.2. Salón Comedor	24
2.4.3. Área de Cocina	25
2.4.4. Recepción de mercadería	26
2.5. Limpieza interna – House keeping	26
2.5.1. Generalidades	26
2.5.2. Habitaciones y blancos	27
2.6. Mantenimiento	29
2.7. Residuos	29

Capítulo 1. Nomenclatura y medidas generales

COVID-19
RECOMENDACIONES PARA EL
DESARROLLO DE PROTOCOLOS
EN EL MARCO DE LA
PANDEMIA

Actualizada por el Ministerio
de Salud de la Nación 11 de
junio de 2020



Ministerio de Salud
Argentina

<https://bancos.salud.gob.ar/recurso/recomendaciones-para-el-desarrollo-de-protocolos-en-el-marco-de-la-pandemia>



Ministerio de
Turismo y Deportes
Argentina

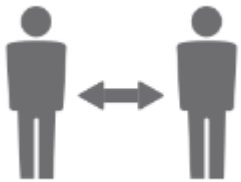
Protocolo COVID-19 para el Sector Turístico Nacional



Recomendaciones
Visuales



Desinfección de superficies y
ventilación de ambientes



Distanciamiento social
de 2 metros



Higiene de manos



Capacitación



Traslado desde y hacia el trabajo
Organización del trabajo



Comité de crisis



Higiene respiratoria

Medidas para la detección y
manejo de casos sospechoso y
contactos estrechos



Protocolo COVID-19 para ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS





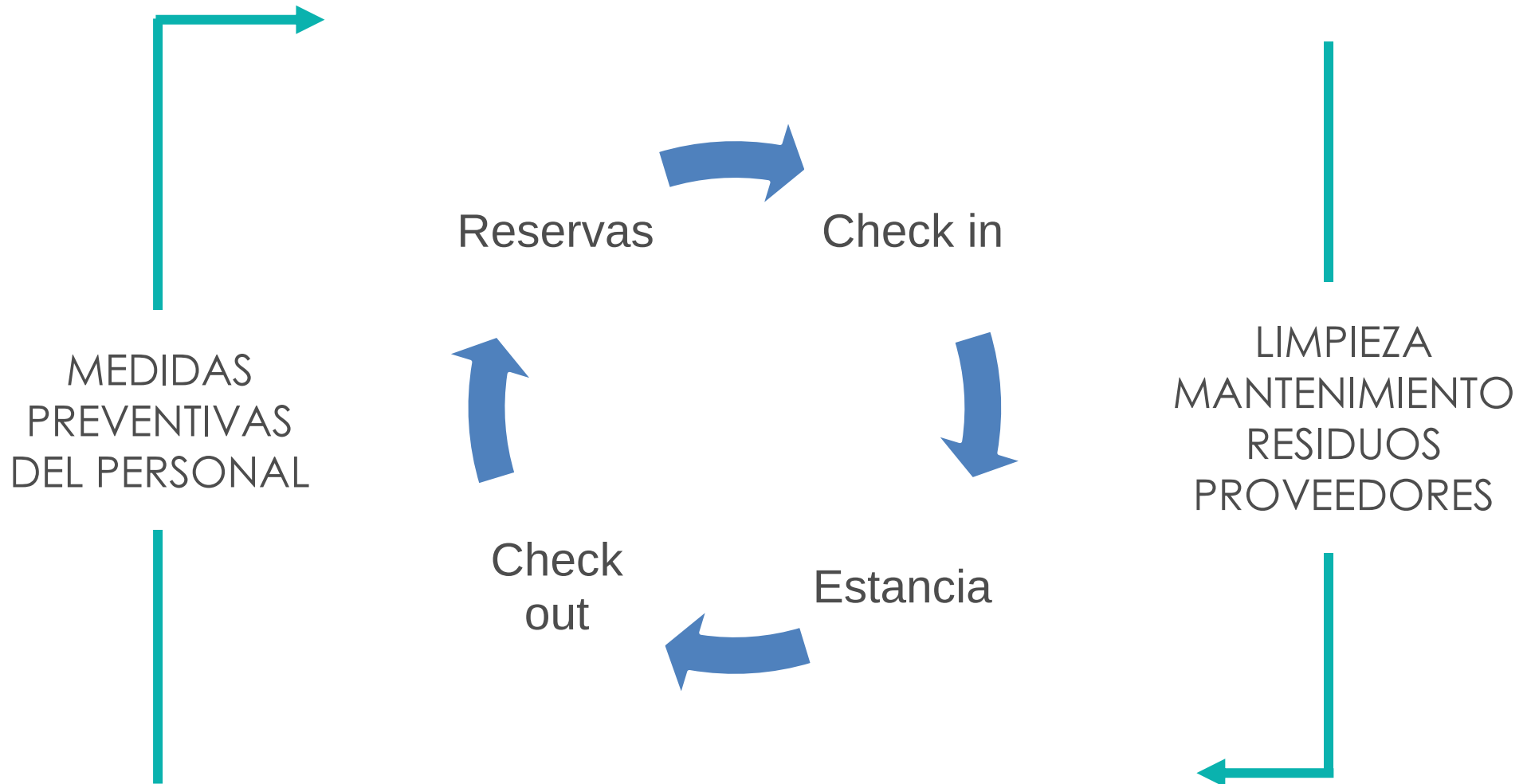
Público destinatario

Establecimientos que brindan servicios de alojamiento independientemente de su tipología en el territorio nacional, con el fin de asegurar en todos los puntos críticos de la prestación, la prevención de la propagación del virus en la comunidad y la afectación de las y los trabajadores de todo el sector.



Ministerio de
Turismo y Deportes
Argentina

Protocolo COVID-19 para Alojamientos Turísticos



Ministerio de
Turismo y Deportes
Argentina

Protocolo COVID-19 para Alojamientos Turísticos



Realizá el pre-check in virtual.



En ascensores, no ocupes más del 30% de su capacidad.



Evitá circular innecesariamente por áreas públicas.



Evitá el autoservicio en buffet. Solicitá asistencia al personal.



Considerá el servicio a la habitación o modalidad take away.



Depositá la llave o tarjeta de la habitación en recepción para su desinfección.



Pagá por medios digitales.

- Reducción de espera en espacios comunes
- Minimizar el contacto interpersonal
- Evitar la manipulación de elementos y entregas de papel
- Evitar la aglomeración de personas que no permitan cumplir con el distanciamiento social obligatorio
- Facilitar el flujo de las personas evitando el entrecruzamiento de las personas
- Garantizar la desinfección de manos

MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN PERSONAL

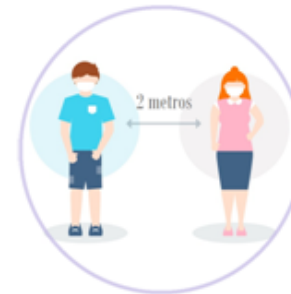
Control de la temperatura



Confidencialidad



Distanciamiento social



PERSONAL DEL ALOJAMIENTO



Alcohol en gel



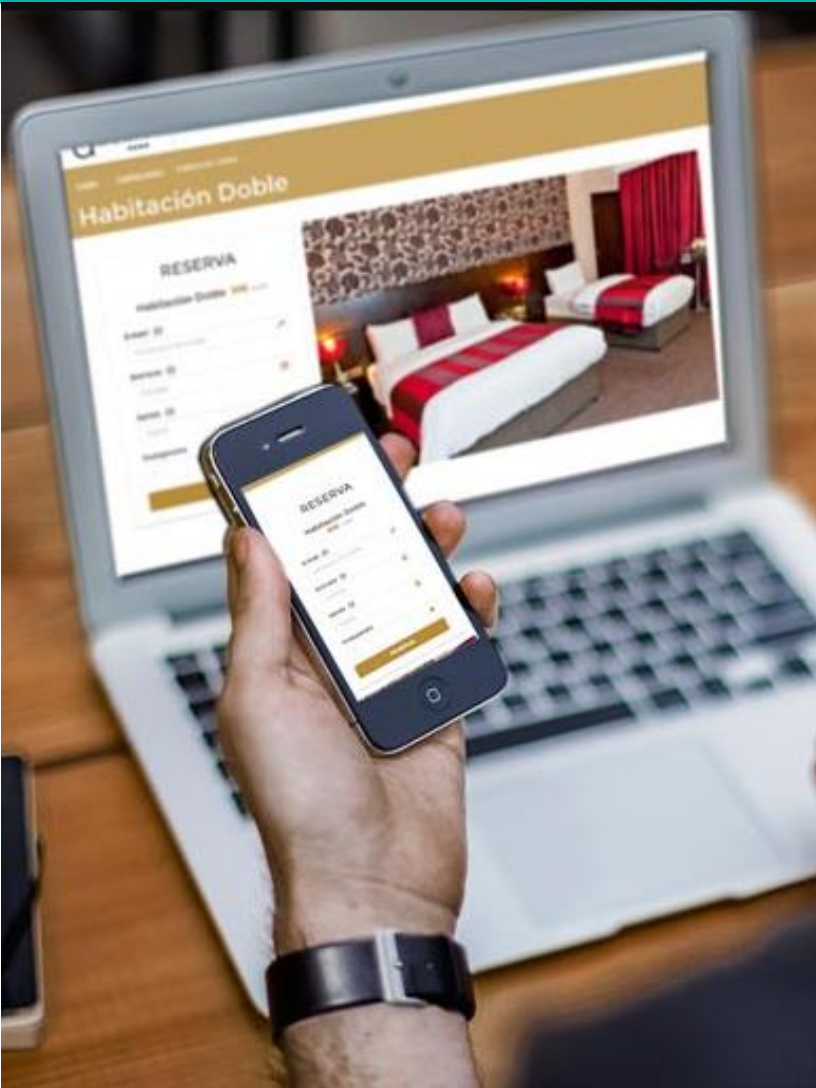
Higiene de manos



Uso de barbijos o tapabocas



ATENCIÓN AL CLIENTE – GESTION DE RESERVAS



INFORMAR LAS MEDIDAS PREVENTIVAS

Comunicar las medidas de prevención que el alojamiento adopta para preservar la seguridad y salud de todos y todas las huéspedes.

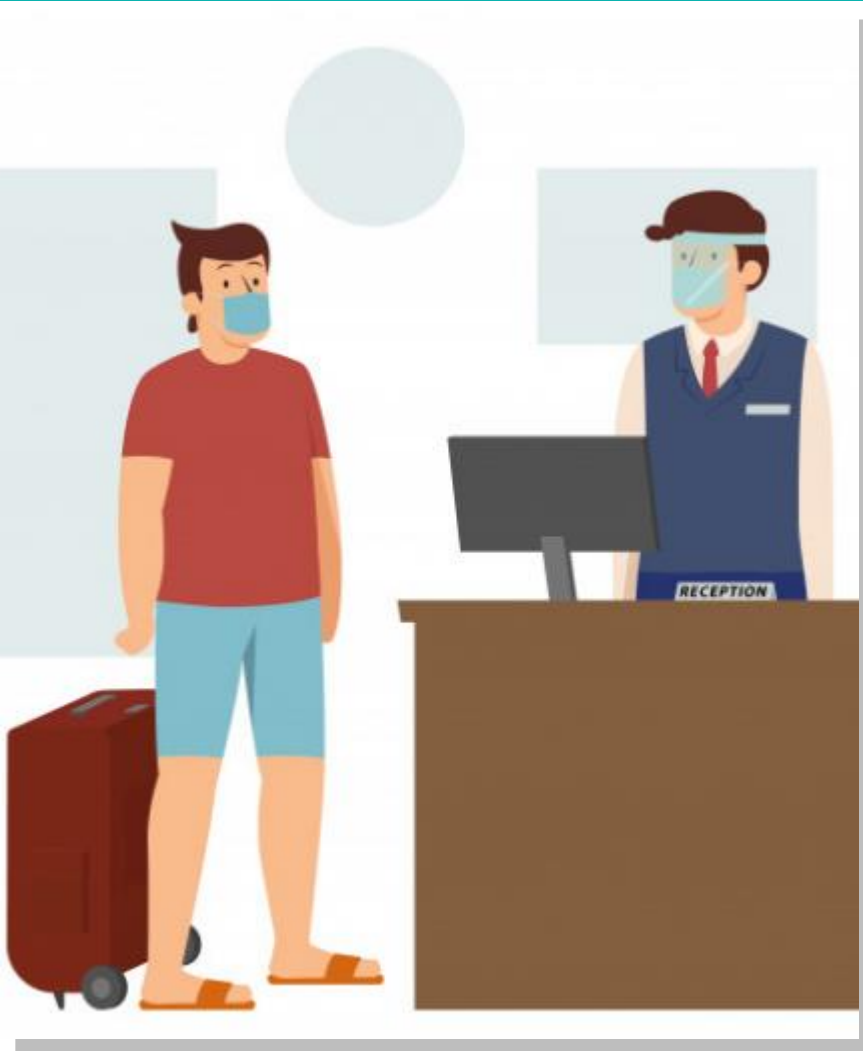
MEDIOS DIGITALES DE PAGOS

Solicitar e incentivar el uso de pagos alternativos.

FICHA DE REGISTRO

Adelantar por mail u otro medio electrónico la ficha de registro junto con un cuestionario sobre Covid-19, los cuales podrían ser preferentemente enviados o entregados al momento de ingresar al establecimiento.

ATENCIÓN AL CLIENTE – CHECK IN CHECK OUT



PROCESO DE CHECK IN

- Pre-check-in virtual y/o por medios digitales
- Señalizar los espacios de espera
- Instalación de medidas físicas
- Elementos de desinfección personal
- Minimizar el uso e intercambio de documentos u objetos.
- Entrega de llaves, tarjetas magnéticas y controles remotos previamente desinfectados
- Evitar el servicio de bell boy y valet parking
- Teléfonos de emergencia

CHECK OUT EXPRESS

- Buzón para el depósito de tarjetas magnéticas
- Envío de la facturación por mail

ATENCIÓN AL CLIENTE – CHECK IN CHECK OUT

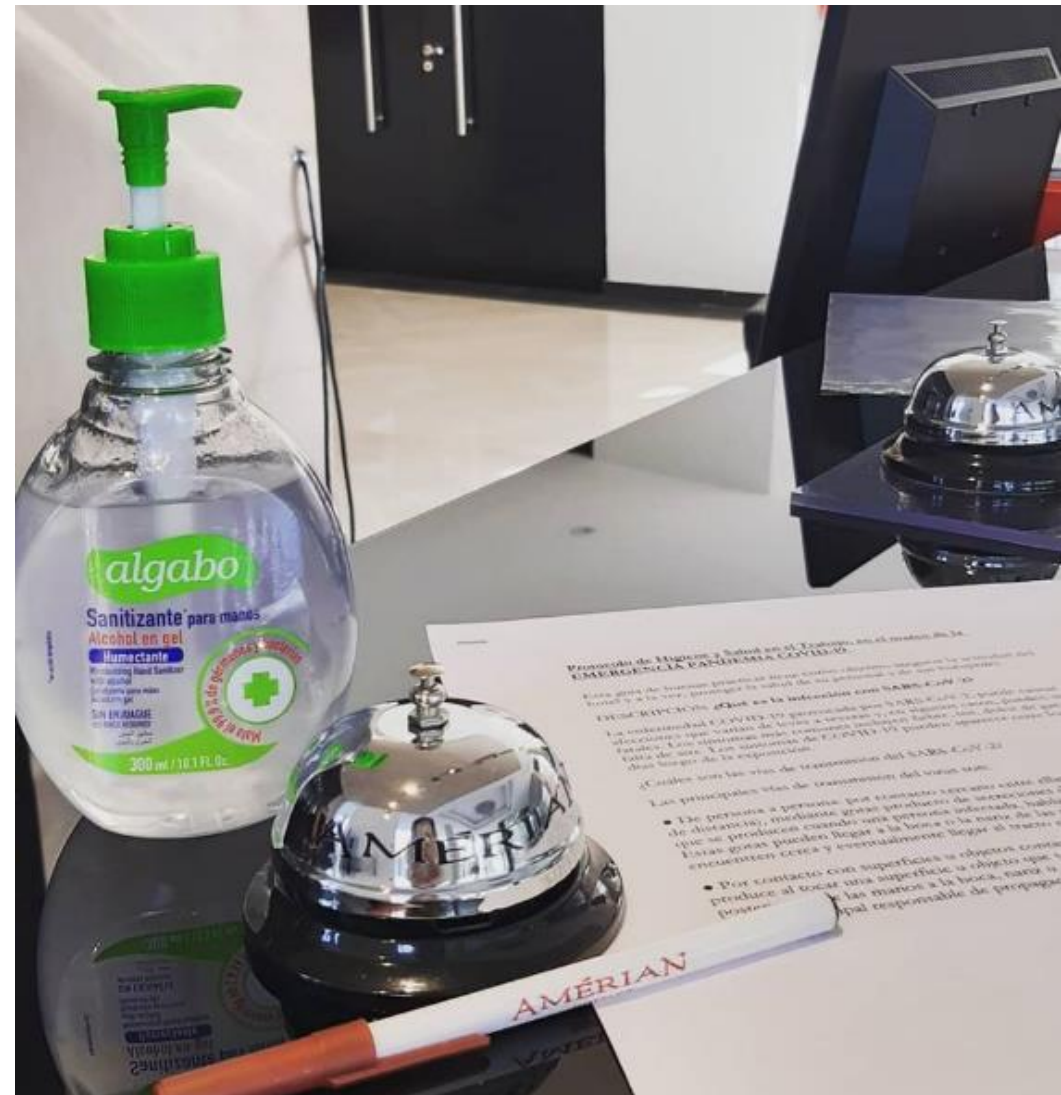
Lobby del hotel Acceso protegido y seguro



- 01 ALFOMBRAS DESINFECTANTES EN LA ENTRADA
- 02 CONTROL DE AFORO
- 03 DISTANCIAMIENTO INTERPERSONAL
- 04 MAMPARAS PROTECTORAS
- 05 EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL
- 06 ESTACIÓN DE DESINFECCIÓN
- 07 DESINFECCIÓN DE TARJETAS Y LLAVES
- 08 GESTIÓN DE FACTURAS DIGITALIZADAS

Protocolo COVID-19 para Alojamientos Turísticos

ATENCIÓN AL CLIENTE – CHECK IN CHECK OUT



Protocolo COVID-19 para Alojamientos Turísticos

ATENCIÓN AL CLIENTE – CHECK IN CHECK OUT



ATENCIÓN AL CLIENTE – CHECK IN CHECK OUT



ATENCIÓN AL CLIENTE – CHECK IN CHECK OUT



USO DE LAS INSTALACIONES – ESPACIOS COMUNES

DISPOSICIÓN Y USO DEL ESPACIO

- Disponer el mobiliario respetando las distancias recomendadas
- Uso individual de los elevadores o no ocupar más del 30% de la superficie de la cabina.
- Estaciones de desinfección



CIRCULACIÓN

- Sentido único de circulación
- Incorporar señalética
- Señalizar o bloquear el acceso a áreas restringidas.
- En principio no permitir el ingreso a la piscina, spa y gimnasio
- Evitar la circulación innecesaria de huéspedes por áreas públicas

USO DE LAS INSTALACIONES – ESPACIOS COMUNES



USO DE LAS INSTALACIONES – ESPACIOS COMUNES



USO DE LAS INSTALACIONES – ESPACIOS COMUNES



SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS



SERVICIO DE DESAYUNO

- Sugerir el servicio de desayuno en la habitación
- Ofrecer la modalidad take away
- Disponer cafeteras o pavas eléctricas en las habitaciones
- Flexibilizar el horario de desayuno
- Ofrecer el servicio con reserva previa
- Evitar la manipulación de alimentos, pinzas o cucharones
- Priorizar la utilización de servilletas y mantelería de un solo uso

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS



SERVICIO COMEDOR

- Ampliar el horario del comedor
- Ofrecer el servicio con reserva previa
- No disponer utensilios platos, vasos, etc. en las mesas antes de la llegada de las y los comensales
- Evitando el autoservicio
- Carta en formato digital o plastificada
- Evitar la colocación de manteles
- Ofrecer bebidas cerradas en botella o lata.
- Sugerir el cargo a la habitación
- Retirar los productos de frigobares en las habitaciones

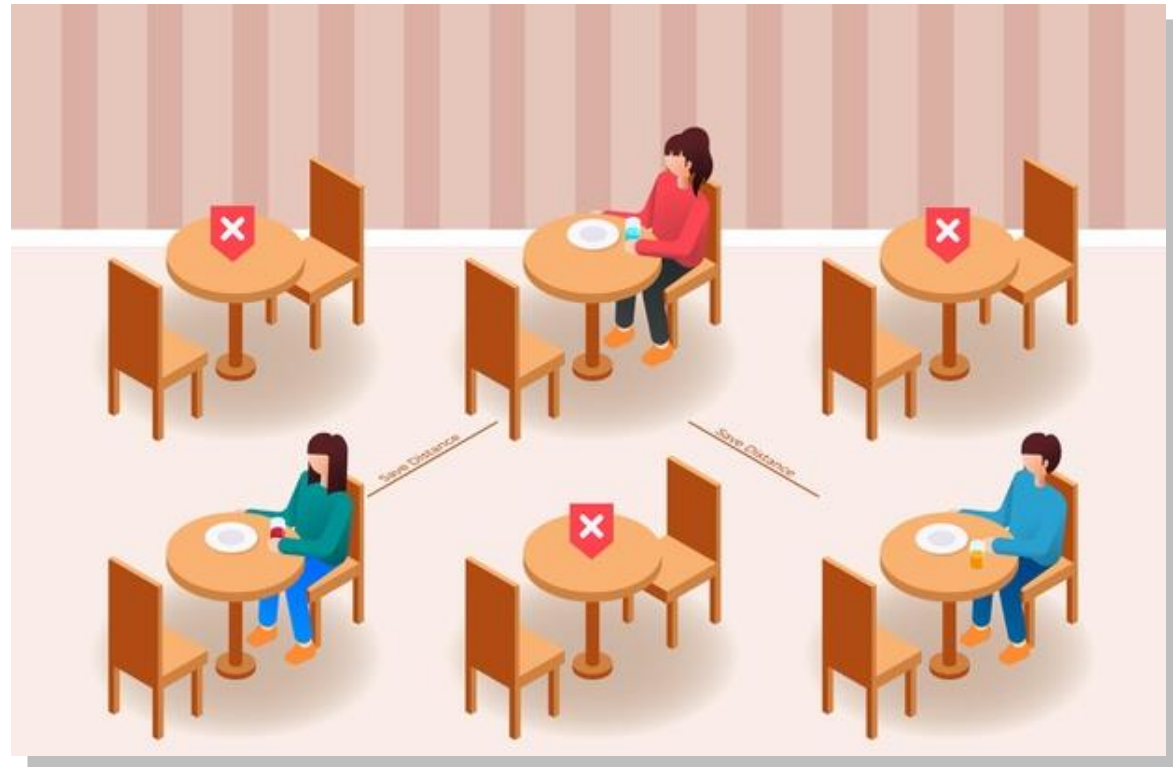
Protocolo COVID-19 para Alojamientos Turísticos

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS



Protocolo COVID-19 para Alojamientos Turísticos

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS



LIMPIEZA INTERNA (HOUSEKEEPING)



HABITACIONES

- Ventilar las habitaciones el mayor tiempo posible y durante su limpieza y desinfección
- A la salida del huésped retirar todos los elementos de aseo y desecharlos
- Una vez realizado el check out, dejar liberada la habitación por el tiempo necesario para asegurar su correcta ventilación, limpieza profunda y desinfección
- No sacudir la ropa para lavar.

LIMPIEZA INTERNA (HOUSEKEEPING)

- Desinfectar superficies de contacto como picaportes, interruptores, teléfonos, controles de TV y aire



- Cubrir colchón o sommier y almohadas con fundas protectoras



MANTENIMIENTO Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS



TAREAS DE MANTENIMIENTO

- Tareas de mantenimiento en instalaciones y equipos
- Revisar diariamente el funcionamiento e higiene de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel descartable -entre otros-.
- Revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros
- Mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23 – 26°C, asegurando una suficiente renovación del aire



RESIDUOS

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

MANTENIMIENTO Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS



GESTIÓN DE RESIDUOS

Doble bolsa color negro, identificación del contenido y acopio interno en lugar adecuado y debidamente señalado durante al menos 72 horas hasta su retiro definitivo

OTROS PROTOCOLOS DISPONIBLES RELACIONADOS A ALOJAMIENTOS



SIEMPRE RECORDAR...

➡ NO ESTIGMATIZAR

- Falta de conocimiento acerca de cómo se propaga el COVID-19
- Necesidad de culpar a alguien
- Temor a las enfermedades y a la muerte
- Ninguna persona ni grupo de personas es más propenso a transmitir COVID-19 que otros
- Da lugar a rotulaciones, estereotipaciones, discriminación y otras conductas negativas hacia las demás personas
- El estigma puede afectar de manera negativa en la salud física, mental y emocional de los grupos estigmatizados

➡ MANTENERSE CONSTANTEMENTE INFORMADO/A

La vacuna
contra
el
coronavirus
eres tú,
somos todos



¡MUCHAS
GRACIAS!



Ministerio de
Turismo y Deportes
Argentina