
PROCOLOS COVID-19 PARA EL SECTOR TURISTICO NACIONAL

-Establecimientos Gastronómicos-

Dirección Nacional de Calidad e Innovación Turística

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

PROCOLOS 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

Protocolo COVID-19 para el Sector Turístico Nacional

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

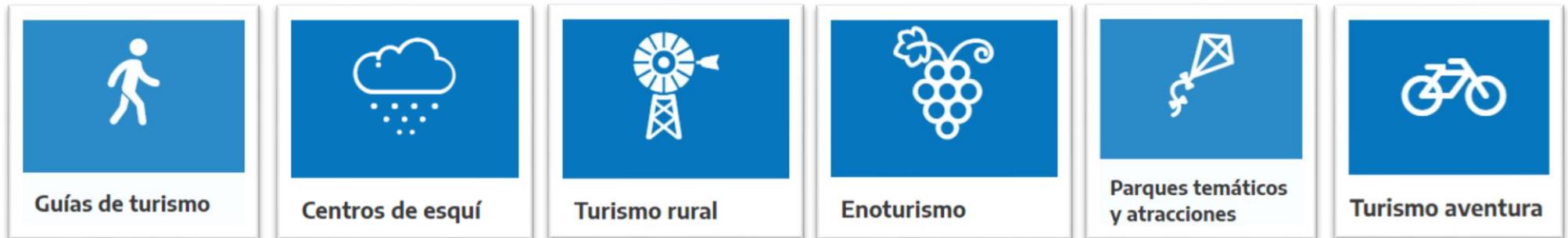
Acompañar las medidas sociales que las autoridades recomienden o establezcan

Garantizar la continuidad de la actividad turística



Ministerio de
Turismo y Deportes
Argentina

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
1.1.2. 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 establecimiento	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. Desplazamiento desde y hacia el lugar de trabajo	16
2.1.6. Identificación de personal de 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. Servicio de Restaurante	19
2.2.2. Servicio de comida para llevar - Take away	21
2.2.3. Servicio de entrega a domicilio - Delivery	22
2.3. Espacios del establecimiento	23
2.3.1. Disposición del mobiliario	23
2.3.2. Zonas de circulación	24
2.4. Área de producción	25
2.4.1. Cocina	25
2.4.2. Recepción de mercadería	26
2.5. Tareas de limpieza y desinfección	27
2.5.1. Generales	27
2.5.2. En cocina y sanitarios	28
2.6. Mantenimiento	29
2.7. Residuos	30

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

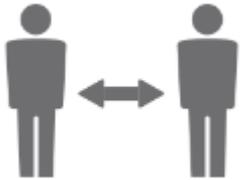
Protocolo COVID-19 para el Sector Turístico Nacional



Recomendaciones
Visuales



Desinfección de superficies y
ventilación de ambientes



Distanciamiento social
de 2 metros



Capacitación



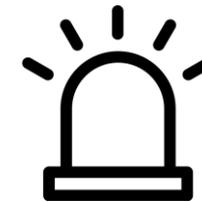
Higiene de manos



Traslado desde y hacia el trabajo
Organización del trabajo

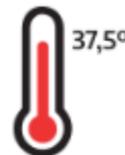


Higiene respiratoria



Comité de crisis

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



Protocolo COVID-19 para Establecimientos Gastronómicos





Público destinatario

Establecimientos que brindan servicios de gastronomía 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.

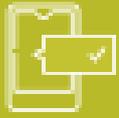


Protocolo COVID-19 para Establecimientos Gastronómicos



Ministerio de
Turismo y Deportes
Argentina

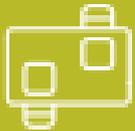
Protocolo COVID-19 para Establecimientos Gastronómicos



Realizá tu pedido o reserva de mesa por teléfono o aplicación.



Consultá el menú digital o en cartelera.



Los platos y cubiertos serán colocados en la mesa a tu llegada.



Evitá compartir vasos, platos y cubiertos.



Evitá el contacto directo en el momento de la entrega de tu pedido.



Consultá el estado de tu pedido antes de acercarte al local. 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



**PERSONAL
DEL
RESTAURANTE**

Distanciamiento social



Uso de barbijos o tapabocas



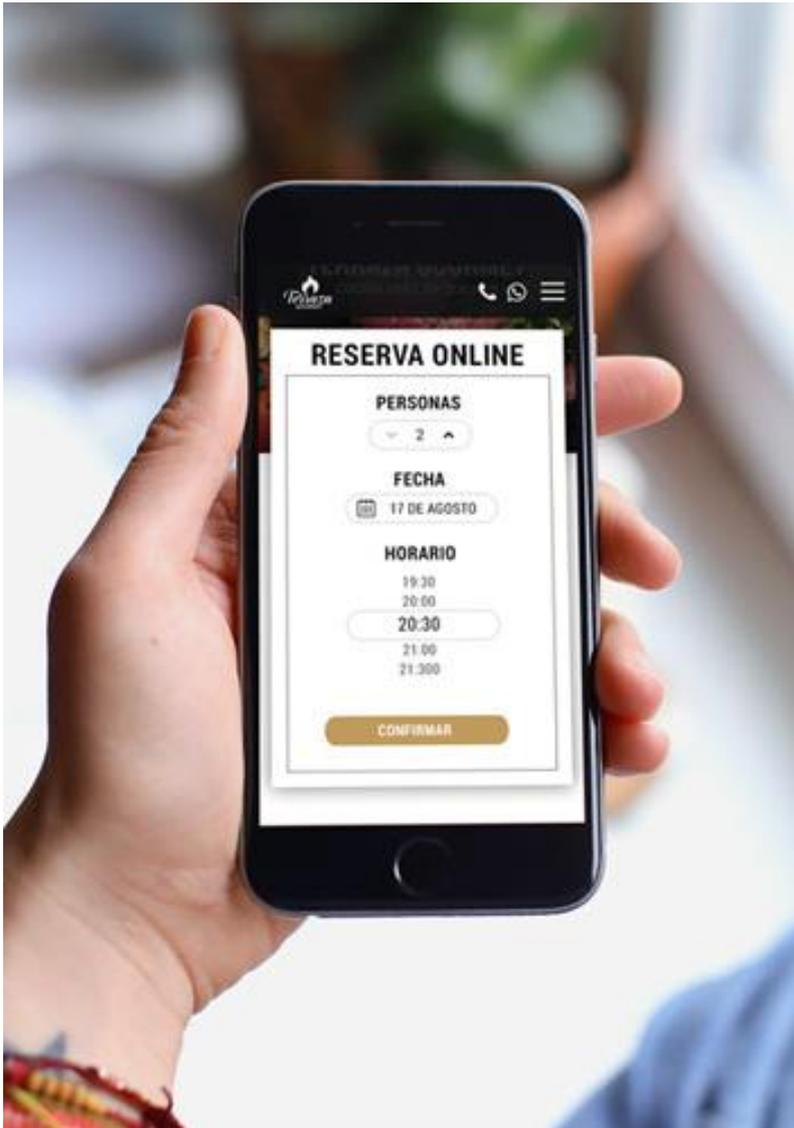
Higiene de manos



Alcohol en gel



ATENCIÓN AL CLIENTE – SERVICIO DE RESTAURANTE



OFRECER RESERVA ANTICIPADA

Para planificar cantidad de comensales y tiempo prudente de consumo por reserva y garantizar distanciamiento interpersonal.

INFORMAR CONDICIONES DE LA RESERVA

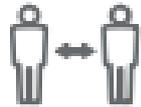
Tiempos de tolerancia, horarios de atención, menú disponible, opciones particulares, cantidad máxima de comensales por reserva, condiciones de accesibilidad y otras medidas requeridas.

SOBRE ACCESO AL RESTAURANTE

Exhibir en formato visible en el acceso, el deber de no ingresar si cumple con criterios de caso sospechoso de COVID-19 vigente.

ATENCIÓN AL CLIENTE – SERVICIO DE RESTAURANTE

Medidas de seguridad e higiene



Mantene la distancia social de 2 mts.



Lavate frecuentemente las manos con agua y jabón o solución a base de alcohol.



Al toser o estornudar, cubrite la nariz y la boca con el pliegue del codo.



No olvides usar barbijo o tapabocas según normativa vigente.



Si tenés síntomas, quedate en casa y comunicate telefónicamente con el sistema de salud.

INFORMAR LAS MEDIDAS PREVENTIVAS

Comunicar las medidas de prevención que el restaurante adopta para preservar la seguridad y salud de las y los clientes.

Así como también si existen pautas de circulación a tener en cuenta dentro del establecimiento.

MEDIOS DIGITALES DE PAGO

Brindar e incentivar el uso de pagos alternativos: tarjetas de crédito/débito, billeteras virtuales, QR.



Ministerio de
Turismo y Deportes
Argentina

• Informá la capacidad de personas en espacios cerrados en función de las dimensiones del lugar.

• Respetá la densidad máxima de 4 personas por cada 10 metros cuadrados.

• Se recomienda suspender el autoservicio de alimentos y bebidas.

Colocá en un lugar visible las pautas de cuidado para la prevención.

Ofrecé dispensadores de alcohol en gel en los distintos espacios.

Utilizá cintas o líneas demarcatorias para mantener la distancia reglamentaria.

Mantené una distancia de 2 mts entre mesas, sillones o espacios de reunión.

Priorizá los medios de pago electrónicos, evitando así el intercambio de billetes y monedas.

Fuente consultada: Infografía sobre lineamientos generales del Ministerio de Salud de Costa Rica de Amelia Rueda, adaptada a la realidad argentina/local.



Ministerio de
Turismo y Deportes
Argentina

ATENCIÓN AL CLIENTE – SERVICIO DE RESTAURANTE



- **Menú** en cartelera, atriles, pizarras, en formato digital o plastificado para facilitar desinfección.
- Priorizar **mantelería y servilletas** de un solo uso. De utilizar manteles, cubrirlos con protector de nylon cristal o cambiarlos después de cada cliente.
- **Individuales**: retirarlos después de cada uso para su limpieza y desinfección.
- **No disponer utensilios, platos, vasos, etc.** en las mesas antes de la llegada de las y los comensales
- Evitar el **autoservicio**. Ofrecer platos a la carta, en porciones individuales.
- Ofrecer **bebidas cerradas** en botella o lata.
- Cambiar frecuentemente pinzas, cucharas y otros utensilios utilizados.

Protocolo COVID-19 para Establecimientos Gastronómicos

ATENCIÓN AL CLIENTE – SERVICIO DE RESTAURANTE



ATENCIÓN AL CLIENTE – SERVICIO DE RESTAURANTE



SERVICIO DE COMIDA PARA LLEVAR – TAKE AWAY



- Contar con **uniforme** exclusivamente destinado para el trabajo (no usar ropa de calle).
- Evitar concentración de clientes en local → **horarios escalonados** de atención.
- Mantener **comunicación virtual** e informar disponibilidad del pedido.
- Instalación de **medidas físicas** en mostradores o sectores de caja.
- Priorizar **atención de los grupos de riesgo**.
- **Minimizar contacto directo**. Evitar la entrega del pedido en mano al cliente.
- Paquetes perfectamente cerrados.
- Servicio de **compra y entrega desde el vehículo** → el/la cliente no descienda del mismo.

SERVICIO DE ENTREGA A DOMICILIO – DELIVERY

- **Evitar la manipulación de paquetes** una vez que salen de la cocina.
- **Dar aviso al cliente antes de la llegada** evitando esperas en espacios compartidos.
- **Evitar la manipulación de dinero** → medios de pago electrónico o sistema de entrega prepago.
- Fomentar la realización de **pedidos con antelación** → repartidor/a acuda únicamente a retirar el pedido.



- Desinfectar previamente las **mochilas o cajas habituales de traslado** en delivery.
- Desinfectar previamente **autos, motos o bicicletas** en lugares habilitados.
- **Evitar el contacto directo** en la maniobra de entrega, dejando el paquete a la distancia mínima establecida de la persona que recibe.

USO DE LAS INSTALACIONES – ESPACIOS COMUNES

DISPOSICIÓN Y USO DEL ESPACIO

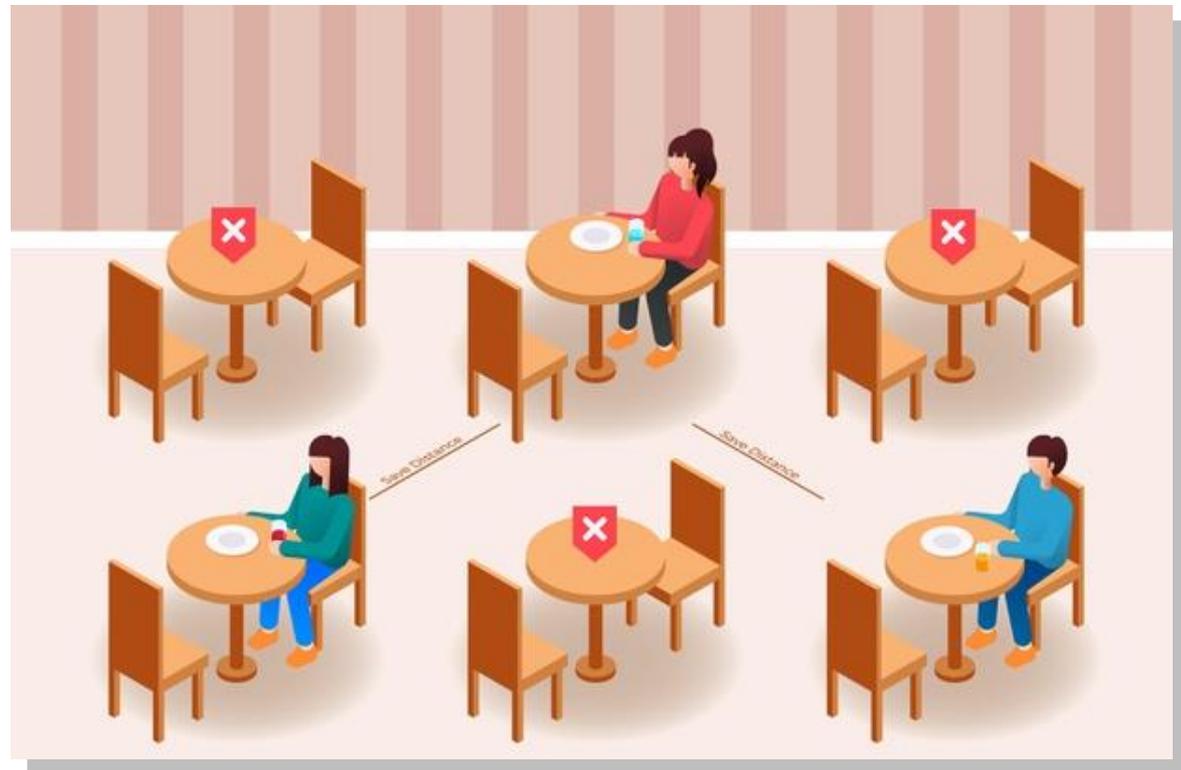
- Disponer el mobiliario respetando las distancias recomendadas
- Uso individual de los elevadores o no ocupar más del 30% de la superficie de la cabina.
- Estaciones de desinfección.
- Reposición permanente de agua y jabón en sanitarios



CIRCULACIÓN

- Sentido único de circulación.
- Incorporar señalética
- Señalizar o bloquear el acceso a áreas restringidas.
- En principio no permitir el ingreso a áreas de juegos.
- Cuando estén permitidas las reuniones sociales, respetar la cantidad máxima de asistentes permitida por la autoridad sanitaria.

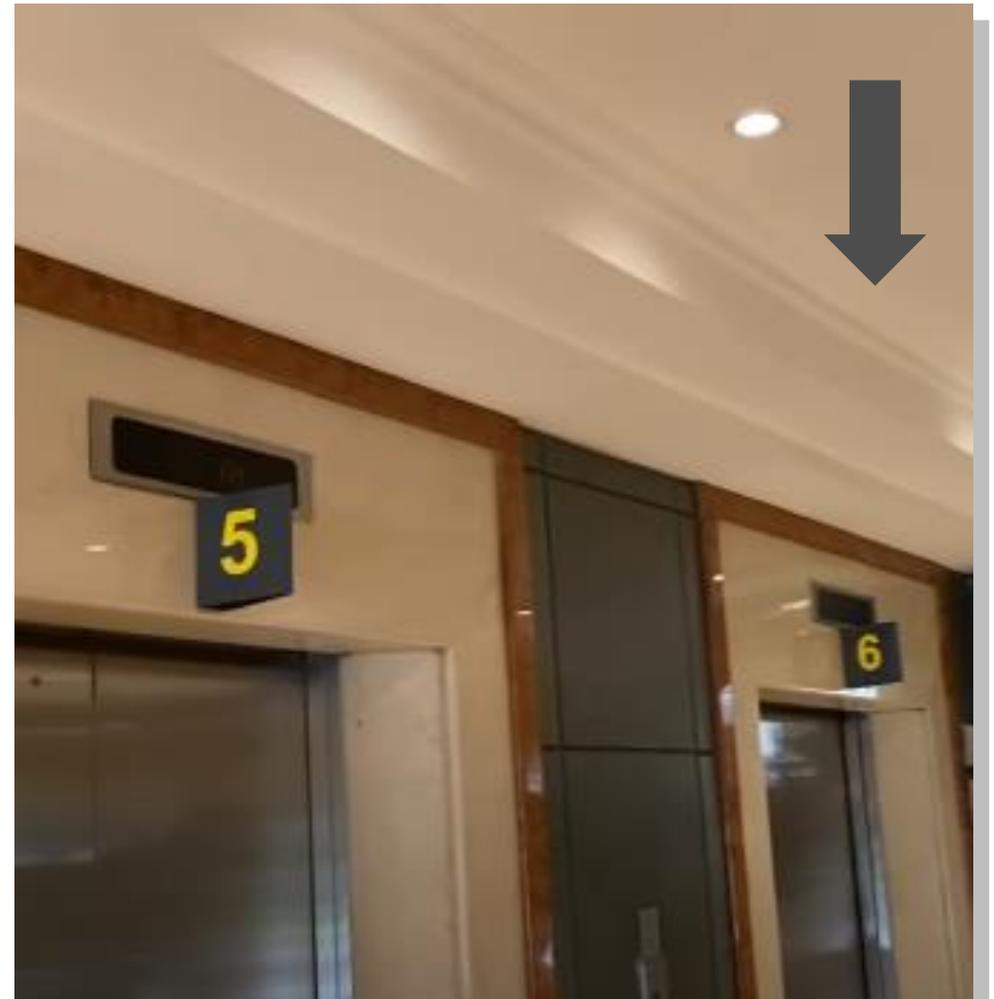
USO DE INSTALACIONES – ESPACIOS COMUNES



USO DE LAS INSTALACIONES – ESPACIOS COMUNES



USO DE LAS INSTALACIONES – ESPACIOS COMUNES



USO DE LAS INSTALACIONES – ESPACIOS COMUNES

**ESCALERAS SOLO
SUBIDA**



Sólo se permite el tránsito de una persona por tramo de escaleras entre plantas.

i **INFORMACIÓN**
Uso de ascensores

Por seguridad de todos los pasajeros que hacen uso del sistema, recomendamos que solo **una persona** use el ascensor.



Invocamos el cumplimiento de las normas por el Estado de Emergencia



**ASIENTO
ANULADO
TEMPORALMENTE**

ÁREA DE PRODUCCIÓN – COCINA



COVID-19

RECOMENDACIONES PARA
LA MANIPULACION
HIGIENICA DE ALIMENTOS

RECOMENDACIONES

2 DE ABRIL DE 2020



Ministerio de Salud
Argentina

- **Cumplir con disposiciones vigentes** de manipulación de alimentos.
- **Limpiar y desinfectar superficies** y equipos, instalaciones y espacios para preparar/almacenar alimentos.
- **Lavar vajilla** con detergente y agua caliente y luego desinfectar con alcohol al 70%.
- Enjuagar **frutas y verduras** para quitar tierra e impurezas, desinfectar con agua y lavandina según indicaciones y volver a enjuagar.
- Realizar un **frecuente lavado de manos** con agua y jabón o alcohol al 70%.
- Procurar que el **personal que no esté involucrado en la preparación de alimentos no ingrese** a la cocina y a los almacenes de alimentos.

RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

- Definir **cronograma de entrega** con proveedores.
- Disponer de un **trapo de piso con lavandina** en la puerta de ingreso de mercadería.
- En caso de utilizar **carro de transporte de mercadería**, desinfectar las ruedas del mismo.
- **Sanitizar los envases originales** antes de almacenarlos.
- **Guardar los productos de limpieza y desinfección** en un sitio exclusivo.
- Durante la recepción de mercadería, **lavar frecuentemente las manos** con agua y jabón y/o alcohol al 70%.
- Asegurar el correcto tratamiento de los productos que requieran ser **diluidos y/o reenvasados**.



LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN



GENERALES

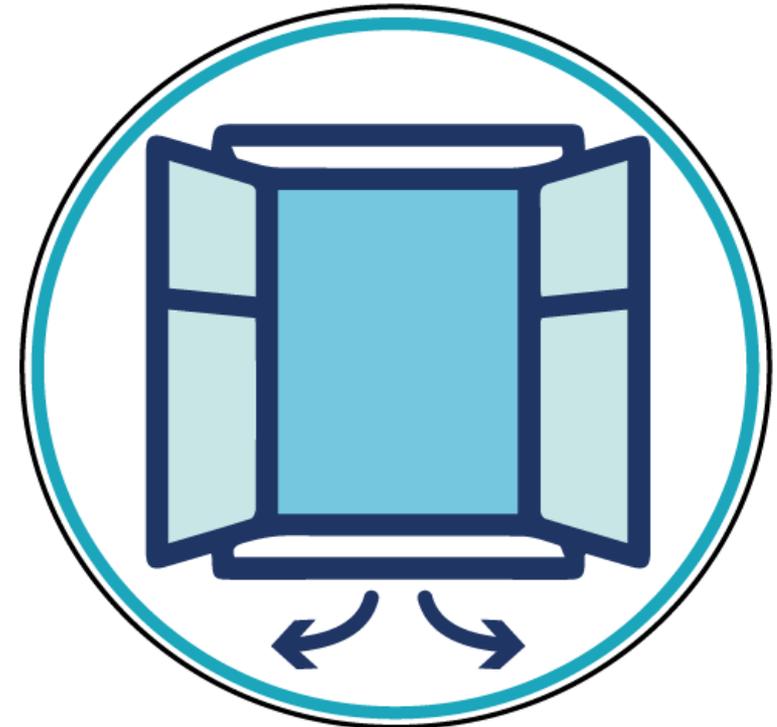
- Intensificar limpieza y desinfección en ingreso y áreas de atención al público y mantener registros.
- Ventilar en forma diaria y recurrente los espacios y restringir aquellos que no puedan ser ventilados.
- Aumentar frecuencia de cambio de manteles.
- No sacudir la mantelería sucia.
- Lavar de forma industrial los manteles y cubremanteles de tela.
- Limpiar y desinfectar constantemente las mesas en cada recambio.

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

- Desinfectar superficies, máquinas dispensadoras, picaportes de puertas, cartas de menú, mostradores de bares o cualquier superficie de contacto.



- Ventilar salones y comedores luego de cada servicio permitiendo la circulación y renovación del aire, y durante el servicio si las condiciones climáticas lo permiten.



Protocolo COVID-19 para Establecimientos Gastronómicos

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN



Limpiar y desinfectar frecuentemente pisos y paredes de cocina y sanitarios, durante y finalizado el servicio.

En áreas de cocina y sanitarios, limpiar y desinfectar al menos 3 veces al día mangos, asas, picaportes, manijas de puertas, grifos, interruptores, pasamanos, pulsadores.



Limpiar y desinfectar diariamente las superficies del sanitario al menos 4 veces al día y según la frecuencia del uso.



Lavar y desinfectar toda la vajilla, cubertería y cristalería en lavavajillas, incluida la que no se utilizó pero pudo estar en contacto con las manos de las y los clientes

Lavar con abundante agua y jabón los paños utilizados para realizar la limpieza y desinfección

Para el lavado mecánico, la temperatura del agua debe ser superior a 80°C.



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 señalar 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

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!

