

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE ANTE DENGUE Y COVID-19

**NOVIEMBRE 2020**

## ÍNDICE

**A) Consideraciones Generales**

**B) Medidas preventivas Generales**

*B.1. Medidas preventivas generales de seguridad e higiene para todos los actores del sector turístico en relación al COVID-19*

*B.1.1 Recomendaciones para los huéspedes*

*B.1.2 Recomendaciones para trabajadores*

*B.1.3 Recomendaciones para Proveedores*

*B.1.4 Recomendaciones para la Dirección del establecimiento*

*B.1.5 Medidas Preventivas generales de seguridad e higiene para todos los actores del sector turístico en relación al Dengue*

**B-2. Medidas preventivas Específicas para alojamientos**

*B.2.1 Recomendaciones para el proceso de ingreso del huésped*

*B.2.2 Recomendaciones para: Recepción, registro, check-in y check-out*

*B.2.3 Circulación*

*B.2.4 Recomendaciones para el proceso de limpieza*

*B.2.5 Recomendaciones para mantenimiento preventivo*

*B.2.5 Recomendaciones para el uso de los ascensores*

*B.2.6 Áreas de Recreación/esparcimiento*

*B.2.7 Recomendaciones para servicio de desayuno/almuerzo/cena/refrigerio*

**C) Medidas de actuación ante caso sospechoso de COVID-19**

*C.1 Medidas generales de actuación*

*C.2 Medidas Específicas de actuación*

*C.2.1 Cocina, alimentos y bebidas*

*C.2.2 Limpieza del lugar donde haya permanecido una persona con COVID-19*

*C.2.3 Lavandería*

**D) Normativa de la Provincia de Santa Fe ante COVID-19**

**Anexo I- Declaración Jurada**

**Anexo II- Preparación de Solución desinfectante de Hipoclorito de sodio**

**Anexo III- Preparación de Solución desinfectante de Alcohol Etílico**

**Anexo IV- Limpieza y desinfección del piso**

---

**“2020 Año del General Manuel Belgrano”**

Secretaría de Turismo - Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología  
San Martín 1399 – (3000) Santa Fe - Tel: (0342) 458 94 75

***Anexo V- Recomendaciones para SPA: Salones de Belleza***

## A) Consideraciones Generales

El presente protocolo será de aplicación por parte de los alojamientos turísticos de la Provincia de Santa Fe **autorizados a funcionar según las disposiciones de las autoridades Nacionales y/o provincial.**

Cabe destacar que este manual es un documento abierto que está sujeto a actualizaciones o modificaciones, conforme vayan desarrollándose las fases de la pandemia COVID-19 y las necesidades así lo requieran.

Los diversos sectores interviniéntes en el desarrollo del turismo provincial pueden implementar de acuerdo a las necesidades que se vayan presentando las siguientes medidas:

- **Formación Permanente:** Resulta fundamental que la dirección y los trabajadores se informen y capaciten permanentemente en las medidas, procedimientos y herramientas necesarias para brindar servicios de calidad y seguridad sanitaria, contemplando especialmente la actualización continua de la información por el dinamismo que presenta el escenario actual. Se debe realizar un registro de asistencia a las capacitaciones del personal. **(Ver Anexo VI)**
- **Gestión del riesgo:** Se debe asignar a una persona la tarea de llevar a cabo el seguimiento y cumplimiento de los protocolos y medidas de seguridad a fin de gestionar del mejor modo una situación de crisis.

A los fines prácticos este documento presenta primero aquellas medidas que deben tomarse de manera preventiva y luego aquellas que deben llevarse a cabo cuando existan casos sospechosos de COVID-19.

Es importante mencionar que para la atención a turistas con discapacidad se dispone del siguiente protocolo:

<https://www.santafe.gob.ar/ms/covid19/wp-content/uploads/sites/36/2020/06/RECOMENDACIONES-DISCAPACIDAD-PROVINCIA-DE-SANTA-FE-ANTE-DENGUE-Y-COVID-19-Mayo-2020.pdf>

**B) MEDIDAS PREVENTIVAS:**

**B-1 Medidas preventivas generales de seguridad e higiene para todos los actores del sector turístico en relación al COVID-19**

En este aspecto es importante destacar la responsabilidad individual que cada ser humano debe tomar para proteger su salud, la del otro y la de su entorno. Las acciones que se deben realizar son:

- Mantener una distancia mínima de 2 mts con otras personas.
- Se debe evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con otras personas. También se recomienda no compartir objetos como mate, vasos, platos, otros.
- Lavar las manos con agua y jabón por lo menos durante 20 segundos; o bien higienizar las manos con alguna solución de alcohol al 70% (avalada por autoridad sanitaria).
- Utilizar elementos de protección personal que cubran nariz, boca y mentón para ingresar o permanecer en las áreas públicas de los establecimientos y al interactuar con distintas personas presentes en los mismos.
- Al estornudar o toser, cubrirse la boca y la nariz usando antebrazo o con un pañuelo descartable.
- No tocarse los ojos, la nariz y la boca (incluso al llevar puestos guantes), ya que las manos facilitan la transmisión del virus.
- Estar atento a síntomas establecidos por las autoridades sanitarias ( fiebre, tos, pérdida del olfato, pérdida del gusto, dolor de garganta, cefalea, diarrea y vómitos).
- Garantizar la limpieza, desinfección y ventilación de los diferentes espacios de los establecimientos, al igual que de los objetos de tacto frecuente.
- Exhibir información gráfica con precauciones y mejores prácticas incluyendo los número de teléfonos de emergencias en lugares de tránsito y donde sea necesario informar, (como así también teléfonos oficiales).
- **Toda persona que ingrese al establecimiento sea la misma proveedor, huésped, turista, trabajador, etc deberá registrar sus datos a los fines de una eventual determinación de nexo epidemiológico y someterse a la toma de temperatura.**

### B.1.1 Recomendaciones para los Huéspedes

Como se mencionó con anterioridad este es un documento abierto sujeto a actualizaciones en base al dictado de normas nacionales y provinciales en las cuales se establecen las personas autorizadas a circular y alojarse.

Al ingresar al establecimiento deberán completar una Declaración Jurada con información sobre su estado de salud. **Ver Declaración Jurada Anexo I**

Deben evitar circular innecesariamente por las áreas públicas y utilizar los ascensores individualmente o junto a su acompañante de habitación.

Es esencial mantenerse informado de la evolución de la situación, especialmente cuando se viaja. Los viajeros deben verificar periódicamente con el destino al que se dirigen y a través de otros recursos fiables las últimas actualizaciones e información emitidas por las autoridades sanitarias y de turismo.

### B.1.2 Recomendaciones para trabajadores.

Los trabajadores deberán presentar ante su empleador una declaración jurada cada 72 horas o la aplicación en el celular como medida de control sanitario obligatorio. El mismo procedimiento deberá solicitarse a los trabajadores de empresas tercerizadas que concurren al establecimiento.(Resolución 41/2020 Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad de la Provincia de Santa Fe)

[https://aswe.santafe.gov.ar/formulario\\_exencion\\_covid19/”.](https://aswe.santafe.gov.ar/formulario_exencion_covid19/)

<https://www.santafe.gob.ar/index.php/web/content/download/257765/1357699/>

Organizar al personal en grupos de trabajo o equipos para facilitar la interacción reducida entre personas, de manera de cumplir con el distanciamiento social establecido extremando las medidas de protección sanitaria.

Se recomienda el control diario de la temperatura de los empleados y/o personal que ingresa al establecimiento, ya que es el principal síntoma de dengue o COVID-19

Si un trabajador tiene dos o más de los siguientes síntomas: fiebre de 37,5°C, tos, dolor de garganta, dificultad respiratoria, dolor muscular, cefalea, diarrea y/o vómitos, o si tiene solo pérdida brusca de gusto u olfato, debe quedarse en casa y comunicarse al 0800-555-6549. El establecimiento deberá disponer al lado de la puerta de entrada, alcohol líquido o en gel y el personal deberá desinfectarse las manos antes de ingresar al mismo y alfombra o trapo desinfectante para las suelas de los zapatos.

Asimismo se aconseja identificar, analizar y modificar aquellos procesos de interacción entre proveedor - empleado y empleado - **huésped** para reducirlos al máximo sin mermar en la calidad de la atención.

Para el desplazamiento hacia y desde el lugar de trabajo se recomienda: En viajes cortos intentar caminar o utilizar bicicleta. Si es posible, desplazarse en vehículo particular y mantenerlo ventilado para garantizar la higiene y desinfección del interior del mismo. En el caso de usar transporte público, respetar las distancias de 2 mts entre personas, utilizar tapaboca y desinfectar las manos al bajar del mismo.

#### B.1.3 Recomendaciones para Proveedores:

- Se recomienda el uso de recursos tecnológicos para el pago de proveedores o servicios.
- Reducir la frecuencia en los pedidos de mercadería.
- Evitar visitas innecesarias.
- Designar una persona para la recepción de mercadería
- Se deberán establecer y comunicar horarios para la recepción de mercaderías, los mismos no deberán coincidir con los de atención al público.
- Los proveedores podrán ingresar a las instalaciones únicamente con barbijo y deberán necesariamente lavarse las manos o desinfectarse con alcohol en gel.
- Al ingresar mercadería, desinfectar todos los envases que por la naturaleza de su material, lo permitan. Las latas, envases de plástico y envases de vidrio podrán ser desinfectadas con un paño embebido en una solución de Hipoclorito de sodio (Lavandina) que se preparará diluyendo 10 ml (2 cucharadas soperas) en 1 litro de agua. En el caso de que el envase no pueda desinfectarse, la persona que lo manipula, debe lavarse las manos con agua y jabón. Así también desinfectar cajones, carros y cualquier otro material de transporte.

#### B.1.4 Recomendaciones para la Dirección del Establecimiento

**Comunicación externa:** Ante un posible caso comunicarse de forma inmediata con el **08005556549**.

**Comunicación interna:** Asignar un portavoz único como encargado de transmitir información a los trabajadores. La comunicación debe ser clara, fácil de entender a los fines de generar confianza y transparencia en la manera de gestionar los diversos supuestos que puedan presentarse.

**Disponibilidad de recursos:** se debe planificar y gestionar el capital humano y tener a disposición los recursos económicos, materiales y estratégicos suficientes para desarrollar todas las medidas de prevención recomendadas por las autoridades sanitarias.

**Registro de acciones:** se recomienda llevar a cabo un libro o agenda de registro de acciones que se tomen. Es importante especificar la fecha, la hora, los responsables, y guardar toda la documentación que pueda generarse (partes de limpieza, controles externos de mantenimiento, bajas laborales, otros).

Asimismo es importante actuar con flexibilidad, brindando alternativas a los usuarios a los fines de llegar a acuerdos que satisfagan al máximo los intereses de ambas partes.

#### **B.1.5 Medidas Preventivas generales de seguridad e higiene para todos los actores del sector turístico en relación al Dengue-**

##### **SÍNTOMAS**

- Fiebre alta
- Dolor de cabeza el cual se manifiesta detrás de los ojos
- Náuseas y vómitos
- Sangrado de nariz y encías
- Dolor muscular y de articulaciones (cansancio y decaimiento)
- Erupción en la piel o sarpullido

##### **MEDIDAS PREVENTIVAS**

- Descacharrizar para eliminar los criaderos de mosquitos
- Tirar los objetos que no se usen y que puedan acumular agua
- Colocar boca abajo recipientes que se utilizan diariamente como baldes, palanganas, latas, frascos o botellas
- Tapar herméticamente los tanques y recipientes que contengan agua
- Mantener limpias las canaletas y desagües
- Cambiar el agua de floreros, peceras y bebederos de animales y limpiarlos cada tres días. De ser posible, reemplazar el agua de floreros por arena húmeda y mantener los patios y jardines desmalezados.
- Eliminar el agua de huecos de árboles, pozos, letrinas abandonadas y porta macetas.
- Mantener limpias, cloradas o vacías las piletas de natación fuera de la temporada.
- Colocar mosquiteros en puertas y ventanas.

##### **¿Cómo protegerse de las picaduras?**

- Es importante usar, en lo posible, ropa clara cuando se está al aire libre.
- Utilizar y recomendar la utilización de repelentes según la concentración del principio activo y de acuerdo a que si la persona se moja (lluvia, humedad, transpiración, baño, etc.) en tal caso se deben seguir las indicaciones del fabricante
- espirales o tabletas repelentes
- Siempre se deben seguir las indicaciones del médico para utilizarlo en el caso de los niños.

---

**“2020 Año del General Manuel Belgrano”**

Secretaría de Turismo - Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología  
San Martín 1399 – (3000) Santa Fe - Tel: (0342) 458 94 75

[https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/144652/\(subtema\)/93802](https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/144652/(subtema)/93802)

## B.2 Medidas preventivas específicas para alojamientos

### B.2.1 Recomendaciones para el proceso de ingreso del huésped

Valet Parking: Se recomienda no brindar en una primera etapa el servicio debido a la contaminación que puedan encontrarse en los vehículos y equipaje de los huéspedes. Lo ideal es que cada cliente guarde su vehículo

Equipaje: Se recomienda realizar desinfección del equipaje al ingresar al establecimiento. En caso de ser llevado por personal del establecimiento éste deberá realizar inmediatamente la higienización de manos.

### B.2.2 Recomendaciones para: recepción, registro, check-in y checkout

- Sacar y conservar copia de los Permisos de Circulación vigentes, al momento de la entrada en el complejo (Preferentemente tomar fotografía a fin de evitar la manipulación de los documentos)
- Sacar y conservar copia del DNI del huésped. (Preferentemente tomar fotografía a fin de evitar la manipulación de los documentos)
- Completar la Declaración Jurada y previa suscripción de ésta por parte del huésped, conservar la misma, junto a la documentación precedente(**Ver declaración Jurada anexo I**).
- De ser posible recomendar el uso de un bolígrafo personal para la firma, caso contrario sanitizar los materiales antes y después de su uso con alcohol o alcohol en gel.
- Habilitar, de ser posible, el pre-check-in virtual, el día anterior o previo a la llegada para que el proceso sea más rápido.
- Exhibir información gráfica con medidas de prevención y mejores prácticas en aquellos lugares de tránsito y donde sea necesario informar. Comunicar de forma clara desde el principio y generar confianza.
- Definir y señalizar la capacidad máxima de personas según sectores de las instalaciones.
- Disponer de los teléfonos para consultas **0800 555 6549**
- Ingreso al establecimiento: Se sugiere realizar desinfección de la suela de los calzados pies al ingreso del establecimiento por los huéspedes colocando trapos de piso con lavandina. Los trapos se lavarán en promedio cada 2 horas.
- Sanitizar la valija de los clientes con productos desinfectantes cuando llegan al hotel.
- Demarcar en las áreas donde los huéspedes deben esperar con líneas en el piso o algún otro elemento visual para mantener la distancia mínima de 2 mts.
- Previo a su entrega y a la vista de los huéspedes, desinfectar los objetos que serán entregados (ejemplo: la llave de la habitación o los controles remotos).
- Disponer alcohol en gel o solución desinfectante en el escritorio de recepción.

---

**“2020 Año del General Manuel Belgrano”**

Secretaría de Turismo - Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología  
San Martín 1399 – (3000) Santa Fe - Tel: (0342) 458 94 75

- De ser posible instalar en el escritorio de la recepción alguna barrera transparente de separación; bien de acrílico, poliuretano, u otra.
- El mostrador deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipular los clientes.
- Despues del intercambio de objetos entre cada cliente/trabajador (como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, bolígrafos, etc.) se realizará una desinfección de manos.
- Informar al huésped que por medidas preventivas personal del alojamiento puede hacerle consultas sobre su estado de salud durante su estadía y que deberá informar inmediatamente si tuviera algún síntoma.
- Fomentar los pagos electrónicos.
- No entregar material impreso, brindar información sólo a través de medios digitales (ejemplos: folletos del destino a través de correo electrónico).

#### B.2.3 Circulación:

- a) Generar, en la medida de lo posible, un sólo sentido de circulación, disponiendo un área de ingreso y otra de egreso principal y a los distintos sectores del alojamiento, evitando el cruce entre personas y reduciendo la proximidad entre las mismas.
- b) Incorporar señalética para organizar mejor la circulación de personas en general y para que las mismas reconozcan los diferentes espacios en que se encuentran.
- c) Señalar claramente o bloquear el acceso a las áreas que se encuentren restringidas.
- d) Sugerir a las y los huéspedes evitar circular innecesariamente por las áreas públicas.

#### B.2.4 Recomendaciones para el proceso de limpieza

- Se recomienda extremar las medidas de limpieza en todos los ambientes y superficies.
- Realizar limpieza y desinfección frecuente de las instalaciones, así como de las superficies (mostradores, barras, picaportes, muebles, suelos, teléfonos, etc.). Todos ellos son puntos de infección, ya que son lugares que las personas tocan constantemente. Para esta acción, pueden utilizarse desinfectantes de uso doméstico. Realizar registro de la misma.
- Mejorar el stock de productos de limpieza y de equipos de protección.
- Comunicar cómo realizar las tareas diarias de forma más segura y capacitar en el uso de los equipos de protección individual e higiene.
- Ventilar adecuadamente todo el establecimiento.
- Para las tareas de limpieza hacer uso de guantes de vinilo / acrilonitrilo. En caso de uso de guantes de látex, se recomienda que sea sobre un guante de algodón.
- Antes de comenzar a preparar el carro de elementos de limpieza, se lo deberá desinfectar con un trapo o esponja embebidos en una solución de lavandina. **Ver Anexo I**

- En los carros de limpieza se dispondrá de gel o solución desinfectante para manos, pañuelos y guantes desechables, delantales y bolsas de basura.
- Los artefactos del baño serán higienizados diariamente con agua y jabón, enjuagados, secados y desinfectados con trapo limpio humedecido con una solución de lavandina al 5%, dejando que se sequen por evaporación o usando trapo limpio no antes de 15 min. para secarlos.
- **Ventilar las habitaciones el mayor tiempo posible y durante su limpieza y desinfección. Una vez realizado el checkout, dejar liberada la habitación por el tiempo necesario para asegurar su correcta ventilación, limpieza profunda y desinfección.**
- Se sugiere cubrir con material que facilite la sanitización como nylon o plástico, objetos de utilización frecuente, como por ejemplo controles remotos.
- Usar productos de limpieza de un sólo paso y amonio cuaternario en espuma para equipos electrónicos.
- Planificar y organizar los turnos de limpieza y desinfección de tal manera que permita gestionar los recursos y el capital humano de un modo más eficiente. Por ejemplo, se recomienda cerrar y aislar plantas vacías cuando empiece a bajar la ocupación.
- Proveer de bolsas/cestos/recipientes de acumulación del descarte de elementos de protección personal 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).
- Realizar la disposición y la gestión de residuos de elementos de protección personal y de ropa de trabajo descartables, si se utiliza, del conjunto de trabajadores en forma diaria.

#### B.2.5 Recomendaciones para Mantenimiento Preventivo

- En caso que el establecimiento se haya encontrado cerrado por un tiempo prolongado superior a un mes, se recomienda limpiar y desinfectar el sistema de agua fría de consumo humano, previamente a la apertura. Realizar el mantenimiento y limpieza cada 6 meses.
- Se debe revisar al menos diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable, etc., procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías. Se recomienda disponer de un registro de estas acciones. También se debe vigilar el funcionamiento y la limpieza de sanitarios y grifos de aseos comunes.
- Se debe revisar el funcionamiento del sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.

- **Uso de aires acondicionados individuales o centrales:** ver protocolo aires acondicionados provincia de Santa Fe.  
<https://www.santafe.gob.ar/ms/covid19/protocolos-y-recomendaciones/>
- En caso de tener sistema de tanque de agua , el mismo debe limpiarse y desinfectarse, como mínimo cada 6 meses  
<https://www.assal.gov.ar/saludableyseguro/contenidos/assal-limpieza-de-tanque.pdf>

#### B.2.6 Recomendaciones para el uso de los ascensores

Los viajes en ascensor serán de manera individual o por grupo familiar. Prestar especial atención a las zonas de contacto como es el caso de las botoneras, pulsadores y pasamanos. Lavar las manos o desinfectarlas con alcohol en gel después de su utilización. Se sugiere su desinfección por lo menos 3 veces al día.

En la medida de lo posible recomendar utilizar la escalera.

Estas indicaciones deben ser legibles y estar ubicadas en un lugar visible.

Se recomienda, cuando hubiere la posibilidad, la implementación de ascensores controlados por voz.

#### B.2.7 Áreas de Recreación/ Esparcimiento

Las áreas de esparcimientos tales como Gimnasios, SPA, Piscinas y áreas de entretenimientos que se encuentren habilitadas, según la fase de la pandemia y las disposiciones de las autoridades al respecto, deberán cumplir estrictamente con los protocolos aprobados para cada una de ellas.

##### Piscinas

La apertura y habilitación de las mismas queda sujeta a las disposiciones indicadas por cada jurisdicción de acuerdo a su situación epidemiológica.

En el caso de habilitarse su uso, las pautas y procedimientos a seguir deben contemplar los cuidados indicados en el “Protocolo para piscinas y piletas” publicado por el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/turismoydeportes/protocolos-covid-turismo-deportes> y en el protocolo de piscinas de la provincia de Santa Fe <https://www.santafe.gob.ar/ms/covid19/wp-content/uploads/sites/36/2020/11/protocolo-piletas.pdf>

Dentro de las pautas generales a contemplar, se requiere prestar especial atención a:

- El proceso de puesta a punto de las piscinas para el inicio de su utilización.
- La señalización de los espacios de distanciamiento en las áreas secas (solárium, etc.) y disposición del mobiliario (reposeñas, etc.) para que el mismo sea respetado.

## PISCINAS A CIELO ABIERTO

- TRATAMIENTO DEL AGUA
- Depuración física y química del agua
- Renovación mediante adición de agua de aporte
- Realización de controles operativos o rutinarios
- CLORO: una concentración residual de cloro libre de  $\geq 0.5 \text{ mg/l}$  en el agua de la piscina durante un mínimo de 30 minutos. Se recomienda realizar registro de dichos controles
- CON BUEN SISTEMA HIDRAULICO Y DE FILTRACION Y SIEMPRE RESPETANDO EL NIVEL DE OCUPACION MAXIMO PERMITIDO.
- Medición constante del desinfectante residual. Debería ser al menos cada hora. La medición constante de los niveles de pH y de cloro.
- CORRECTA REGULACION DEL PH DEL AGUA: Un ph  $< 8$  suficiente para eliminar virus como el coronavirus.
- El cálculo de aforos para piscinas y zonas aledañas (solárium),capacidad del 50%
- Mantenimiento del distanciamiento fisico entre personas de 2 metros.
- No se recomienda el uso de barbijo en la piscina siempre y cuando se mantenga el distanciamiento mínimo exigido.
- La sectorización de las piscinas que permita mantener el distanciamiento sea mediante elementos de señalética (andariveles, marcas en la piscina, etc.) o el establecimiento de turnos de utilización.
- La obligatoriedad de ducha previa al ingreso al agua.
- Se recomienda que cada usuario utilice su kit personal de higiene, toallas, protector solar, repelentes, etc
- La desinfección del mobiliario de uso común que se encuentre instalado en el área de piscinas (reposeiras, conjuntos de mesas y sillones, etc.) deberán ser lavados y desinfectados de manera posterior a su utilización por cada persona y/o grupo natural/burbuja familiar
- Barrer y limpiar las zonas húmedas como lavapies y zonas de transito de los bañistas.

- Preparar y aplicar detergente para realizar lavado del mobiliario, duchas, barandillas.
- Una vez todo limpio aplicar las soluciones desinfectantes como lavandina de acuerdo a las especificaciones recomendadas en los anexos.
- Nunca mezclar cloro con detergente u otros productos de limpieza.
- En el caso de que existan Sanitarios en áreas comunes ver recomendaciones generales sobre limpieza.
- Podrán obtener mayores recomendaciones en el protocolo de Natatorios subido en la web de la Provincia.

[https://www.santafe.gob.ar/ms/covid19/wpcontent/uploads/sites/36/2020/07/Protocolo\\_Natatorios.pdf](https://www.santafe.gob.ar/ms/covid19/wpcontent/uploads/sites/36/2020/07/Protocolo_Natatorios.pdf)

#### **B.2.8 Recomendaciones para el servicio de desayuno/almuerzo/cena/refrigerio**

Es recomendable brindar servicio de habitación, con el objeto de evitar la concentración de personas en un mismo lugar, garantizando la misma variedad y calidad que el ofrecido en el salón comedor.

De no ser posible, y tener que realizarse en el comedor, contemplar las siguientes consideraciones:

a- Informar las nuevas capacidades por salón/restaurante las cuales no podrán superar un máximo del 50% del aforo del local.

b-Otorgar el servicio bajo la modalidad de reserva, para evitar las zonas de espera. Extender el horario de desayuno para poder brindar una franja horaria más flexible y que los comensales no se agrupen.

c- Arbitrar medidas para desinfectar el calzado de los asistentes; y la limpieza y desinfección de las superficies y objetos de uso frecuente, antes de la apertura, periódicamente durante el horario en el que las instalaciones permanezcan abiertas y al cierre;

d- Entregar en comedor raciones ya porcionadas en cocina y cubiertas de papel film,con la variedad de productos que se ofrecen habitualmente. Se debe realizar la entrega implementando una barrera física que permita mantener la distancia entre el “personal de entrega y el cliente que recibe”.

e- Sugerir a los huéspedes el cargo a la habitación para evitar manipular dinero o tarjetas.

Para conocer las recomendaciones del sector gastronómico generales ver Protocolo de actuación para el sector gastronómico

<https://www.santafe.gob.ar/ms/covid19/wp-content/uploads/sites/36/2020/06/Protocolo-Bares-y-Restaurantes-Covid-19-Pcia.-Santa-Fe.pdf>

## C) Medidas de actuación ante en caso sospechoso de COVID-19

### C.1 Medidas generales de actuación

La definición de caso es dinámica y puede variar según situación epidemiológica, por lo que es necesario mantenerse informado permanente a través de la página oficial del Ministerio de Salud de la Nación.

Serán determinadas por las autoridades sanitarias las medidas de salud pública y los protocolos de actuación ante la detección de una persona diagnosticada de COVID-19 en un establecimiento. No obstante esto se deberá mostrar la máxima colaboración, compromiso y responsabilidad por parte de todo el personal del establecimiento desde la Dirección hasta el área de limpieza.

Las autoridades de salud pública realizarán un análisis de la situación para la toma de decisiones sobre las actuaciones necesarias para el control de la trasmisión de la infección.

Se recuerda que los síntomas a identificar son:

- Fiebre
- Tos
- Dolor de garganta
- Malestar general
- Dificultad para respirar
- Pérdida repentina del olfato
- Pérdida del gusto
- Vómitos
- Cefalea
- Diarrea

#### Ante un posible caso:

- Aislar al turista y a sus acompañantes
- Llamar al **0800 555 6549** e informar que hay una persona considerada caso Sospechoso de Coronavirus.
- Evitar contacto con el turista y sus acompañantes hasta que el sistema de emergencia de las indicaciones correspondientes.
- Se recomienda que permanezca en una unidad aislado, en calma, con buena ventilación, preferiblemente al exterior y con la puerta cerrada.
- Cuando sea detectado un caso sospechoso de COVID19, o se tenga la confirmación del mismo, se deberá requerir al huésped que permanezca en la unidad donde se encuentra alojado hasta el arribo

de las unidades sanitarias. En caso de requerir el huésped algún insumo o provisión se depositara al ingreso de la unidad de alojamiento sin acceder a la misma.

- Las personas con síntomas respiratorios deben ser atendidas por el médico en la unidad de alojamiento, evitando así el encuentro con otros huéspedes o personas del establecimiento.
- En el caso de los trabajadores: el regreso al trabajo solo será permitido contra presentación de un certificado médico que lo habilite a prestar servicios.
- Una vez que el trabajador/huésped/turista considerado sospechoso se retiró de las instalaciones, se deberá realizar la limpieza y desinfección de todas las cosas que hayan estado en contacto con el trabajador ej: (picaportes, sillas, escritorios, etc.).

## C.2 Medidas específicas de actuación

### C.2.1. Cocinas, alimentos y bebidas:

Los alimentos expuestos en una habitación donde una persona ha estado enferma, incluidas las áreas de comedor, deben desecharse siguiendo los protocolos indicados por la autoridad sanitaria. En el caso en que dicha comida hubiera sido servida con vajilla no descartable, separar la misma y realizar una desinfección profunda.

### C.2.2 Limpieza del lugar donde haya permanecido una persona con COVID19

Tomando en consideración las recomendaciones brindadas por la OMS en un documento de orientación provisional, y siempre y cuando no se establezcan otras normas por parte de las autoridades sanitarias, se sugieren las siguientes medidas:

- Todo el personal del alojamiento que tenga que acceder a la habitación en la que se aloje un huésped considerado sospechoso, y hasta tanto obtenga los resultados provistos por el personal de salud sobre si tiene o no COVID-19, deberá llevar el equipo de protección que designen los servicios de riesgos laborales y lavarse o desinfectarse las manos cuando haya salido y mantener una distancia de dos metros del cliente.
- No se debe entrar el carro de limpieza en la habitación.
- Retirar la ropa de cama y las toallas y ponerlas en una bolsa identificada y cerrarla herméticamente hasta el momento de lavarlas, advirtiendo de ello al personal de lavandería para su manipulación higiénica (no sacudir la ropa sucia y evitar el contacto directo de la piel). Lavar a máquina a 60o – 90oC con detergente ordinario.
- El material desechable utilizado por la persona enferma (pañuelos, mascarillas, vasos, etc.) se eliminará introduciéndose en una bolsa de plástico que cierre herméticamente y se desechará conforme lo establezca la autoridad sanitaria.
- En el caso de confirmarse que el huésped tiene COVID-19, al momento de que el mismo abandone definitivamente la habitación, hay que retirar todos los elementos de aseo (rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, amenities, etc.) y desecharlos conforme lo establezca la autoridad sanitaria.

- Hacer una limpieza y una desinfección posterior con solución recién preparada de hipoclorito sódico en una concentración de 1/1000 (25 c.c. de desinfectante en un litro de agua). Usar siempre papel desechable para hacer la limpieza.
- Para conseguir las concentraciones recomendadas a partir de cloro comercial: Cloro al 5-6% (50-60 g/L): añadir 25 ml de cloro en 1 litro de agua. Cloro al 4% (40g/L): añadir 30 ml de cloro en 1 litro de agua.
- Tener una especial dedicación en la limpieza de sanitarios y de superficies de contacto como manijas, interruptores, teléfonos, mando a distancia de televisión o del aire acondicionado, mesas, etc.

En cuanto a las medidas de protección individual, se recomienda el uso de guantes desechables en cada habitación y que el uniforme se cambie/limpie a diario.

Se recomienda la planificación de la limpieza de habitaciones a fin de evitar posibles riesgos de contaminación cruzada.

**Objetos perdidos y encontrados:** cualquier artículo guardado debe colocarse en una bolsa transparente, desinfectarse y guardar en una segunda bolsa hasta su devolución final al huésped. En el caso en que el huésped no lo reclame, deberá ser desecharo.

#### C.2.3 Lavandería:

- No debe sacudirse la ropa para lavar.
- La ropa sucia debe lavarse con un desinfectante aprobado o una solución de blanqueador compatible. El material que no puede limpiarse debe eliminarse como residuo peligroso.
- Se recomienda que la ropa de cama y de aseo personal se lave de forma mecánica en ciclos de lavado completos con agua a 60-90°C. En caso de lavar con agua fría se debe asegurar que luego pase por la temperatura adecuada
- Desinfectar carros, percheros, mobiliario.
- Establecer circuitos bien diferenciados de ingreso de ropa para lavar y almacenamiento y egreso de ropa limpia.
- Las mantas de lana deben lavarse en agua tibia y luego secarse al aire o en secadoras a temperatura fría
- Las colchas deben lavarse con agua caliente y detergente, luego enjuagarse y secarse preferiblemente en una secadora
- Colchones: Se sugiere cubrir los colchones con una funda de plástico. En caso de no ser posible implementar los procedimientos de desinfección y ventilación contemplando los requisitos establecidos por la autoridad sanitaria.
- Se recomienda cubrir la almohada con una funda de plástico, de lo contrario debe lavarse como procedimiento de lavado estándar o limpiarse en seco.

- Almacenar las sábanas y toallas limpias en un armario cerrado. Se deberá manipular, procesar y transportar por separado la ropa usada. Clasificar la ropa sucia fuera de las habitaciones.

#### D) Normativa de la Provincia de Santa Fe ante COVID-19

El Gobierno Nacional y Provincial con el objeto de intervenir en las consecuencias colaterales de la pandemia, han dictado una serie de normas, las cuales constituyen buscan atender a los diversos sectores de la economía en general y muchas de las mismas tienen incidencia en forma general y específica para el sector turístico.

A los fines prácticos y con el objeto de mantener actualizados permanentemente los datos, remitimos a la fuente oficial: <https://www.santafe.gob.ar/ms/covid19>

#### **ANEXO I**

#### **DECLARACIÓN JURADA**

La Documentación referida (ver punto B.2.2 Recepción) podrá ser requerida por las autoridades de contralor, conjuntamente con el Libro de Registro de Pasajeros, con la finalidad de verificar el acabado acatamiento de los requisitos pertinentes, en resguardo de la salud pública, y cuyo incumplimiento podrá configurar una conducta pasible de sanción según la normativa aplicable.

Lo expresado precedentemente está sujeto a que en **forma previa** a cualquier recepción y alojamiento de huéspedes y/o recomienzo de la actividad, los establecimientos hoteleros se encuadren dentro de las disposiciones que establecen el presente **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE ANTE DENGUE Y COVID-19**

**DECLARACIÓN JURADA – COVID-19**

Nombre: \_\_\_\_\_ Apellido: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

Permiso de Circulación: SI-NO / Actividad que realiza:

Lugar de residencia:

Teléfono celular:

Localidad de residencia en los últimos 14 días:

¿Ha estado en contacto con viajeros? Sí No

Cuando:

¿Actualmente usted presenta alguno de estos síntomas?

*Fiebre:* Si No

*Tos:* Si No

*Dolor de Garganta* Si No

*Problemas para respirar:* Si No

*Ha perdido el gusto y/o el olfato:* Si No

*Ha tenido manchas en su cuerpo:* Si No

*Síntomas gastrointestinales:* SI-NO

*Cefalea:* SI-NO

*Vómitos* SI-NO

*Diarrhea:* SI-NO

¿En su familia hubo personas que han tenido algunos de estos síntomas en estos últimos 14 días? SI-NO

**Firma del huesped**

**Aclaración**

**Nota: La casa se reserva el derecho de admisión de acuerdo a lo declarado en este formulario.**

---

**“2020 Año del General Manuel Belgrano”**

Secretaría de Turismo - Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología  
San Martín 1399 – (3000) Santa Fe - Tel: (0342) 458 94 75

## **ANEXO II**

### **PREPARACIÓN DE SOLUCIÓN DESINFECTANTE DE HIPOCLORITO DE SODIO**

La solución desinfectante de lavandina debe tener una concentración del 5% de hipoclorito de sodio, su elemento activo. La solución desinfectante que necesitamos, se puede preparar con lavandina concentrada disolviendo 1 litro de la misma en 19 litros de agua, o con lavandina común disolviendo 2 litros de la misma en 18 litros de agua. La lavandina a utilizar debe ser de marca reconocida que asegure su calidad, y en su envase debe figurar la fecha de envasado ya que su efecto desinfectante dura solo 4 meses si el envase se encuentra cerrado. Por otra parte se debe tener en cuenta que la solución desinfectante preparada según lo indicado más arriba, mantiene sus propiedades desinfectantes solo por 24 horas en recipiente cerrado y opaco.

## **ANEXO III**

### **PREPARACIÓN DE SOLUCIÓN DESINFECTANTE DE ALCOHOL ETILICO**

La solución desinfectante de alcohol etílico (alcohol medicinal) se puede preparar de la siguiente manera Se debe usar alcohol etílico al 96% que se puede adquirir en farmacias y droguerías y se debe mezclar 700 cc de ese alcohol con 300 cc de agua potable para obtener la solución desinfectante deseada conocida también como solución de alcohol 70/30.

## **ANEXO IV**

### **LIMPIEZA y DESINFECCIÓN DEL PISO**

En los establecimientos hoteleros y gastronómicos tenemos tres tipos de pisos: 1. Pisos de material lavable 2. Pisos de madera lustrados o plastificados. 3. Pisos alfombrados La limpieza y desinfección de cada uno de ellos deberá hacerse de la siguiente manera:

#### **1. Pisos de material lavable Limpieza en seco**

1.1 Si el piso posee gran cantidad de polvo o suciedad de ese tipo, puede optarse por una primera limpieza en seco. En este caso no es recomendable el barrido con escoba o escobillón, pues este tipo de barrido esparce polvo, y eventualmente coronavirus que se hayan depositado en el suelo, por saliva, estornudos, o tos de alguna persona infectada Por lo tanto si es necesaria una limpieza en seco, es recomendable hacerla con aspiradora provista de filtro de agua, la cual deberá contener un 5% de lavandina o usar una barredora manual de rodillos

1.2 Si se usa una barredora con filtro de agua cada hora se deberá renovar la solución de lavandina desecharlo la usada, pues por evaporación pierde su poder desinfectante.

---

**“2020 Año del General Manuel Belgrano”**

Secretaría de Turismo - Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología  
San Martín 1399 – (3000) Santa Fe - Tel: (0342) 458 94 75

1.3 Por seguridad la solución de lavandina a desechar se volcará en un balde, se la agregará algo más de lavandina, se dejará que actúe 10 min y se volcará en cualquier rejilla cloacal.

1.4 No se deberá tocar nunca la boquilla de aspiración ni el interior de los tubos de succión. Si eso ocurriese se deberá lavar las manos inmediatamente con agua y jabón.

1.5 Al finalizar la tarea diaria la boquilla de aspiración los tubos de aspiración (los rígidos y el flexible), especialmente su interior, al igual que el filtro de agua deberán ser lavados con agua y jabón y desinfectados junto con todo el equipo, con una solución de lavandina al 5 % y dejar que se sequen por evaporación.

1.6 Si se usa una barredora a rodillos manual, cuando el recipiente recolector de polvo se llene deberá ser vaciado en un balde con solución de lavandina al 5 % dejando que esta actúe por lo menos 15 minutos antes de ser volcado en una rejilla cloacal.

1.7 La carcasa y los rodillos al finalizar la tarea diaria serán lavados con agua y jabón, enjuagados y desinfectados con una solución de lavandina al 5%, dejándolos secar por evaporación. Limpieza húmeda.

1.8 A la limpieza en seco le seguirá la limpieza y desinfección húmeda mediante el trapeado con una solución de lavandina al 5%. El secado se hará dejando pasar 15 min para lograr el mayor efecto desinfectante de la lavandina.

## **2. Pisos de madera lustrado o plastificado Limpieza en seco**

2.1 Si es necesaria una limpieza en seco se hará siguiendo lo expresado en los ítems anteriores 1.1 a 1.7 de este Anexo Limpieza húmeda

2.2 Se haga o no una limpieza en seco el piso de madera será trapeado con trapo limpio humedecido con una solución de lavandina al 5%, El secado se hará dejando pasar 15 min para lograr el mayor efecto desinfectante de la lavandina.

2.3 Si es necesario se podrá encerar y frotar el piso con paño seco para restaurar el brillo del piso.

## **3. Pisos alfombrado**

3.1 En este caso se procederá a la limpieza de la alfombra con aspiradora con filtro de agua o barredora manual de rodillos siguiendo las indicaciones detalladas en los ítems anteriores 1.1 a 1.7.

#### **ANEXO V**

**Sólo se encontrará habilitado el servicio de salones de belleza.**

**Se podrá buscar información en los protocolos oficiales de la provincia y las recomendaciones emitidas por la Secretaría de Turismo.**

**<https://www.santafe.gob.ar/ms/covid19/wp-content/uploads/sites/36/2020/05/Protocolo-Peluquerias-Salones-de-Belleza-y-Anexos-Covid-19-Pcia.-Santa-Fe-2.pdf>**

Recomendaciones generales:

- Reforzar el cumplimiento de las medidas universales para prevenir la transmisión de virus respiratorios, especialmente lavado de manos entre paciente y paciente.
- Espaciar los turnos para evitar la acumulación de personas en las sala de espera.
- No utilizar el ambo fuera del centro de estética.
- Contar con alcohol en gel en lugares comunes.
- Contar en cada box con los elementos necesarios para realizar la higiene y desinfección entre paciente y paciente.
- Se contará con un cesto de basura especialmente para desechar guantes y elementos descartables.
- Se atenderá a UN (1) paciente por vez.
- Las sesiones durarán una hora. Luego deberán utilizarse DIEZ (10) minutos, para garantizar la limpieza entre pacientes. Se deberán desinfectar los elementos de trabajo con los productos recomendados por el Ministerio de Salud y ventilar el lugar.
- Se designará un box para cada profesional por día.
- Se designarán horarios rotativos para cada profesional con el fin de evitar aglomeración de personas en el centro de estética.
- Colocar cartelería de difusión preventiva y recomendaciones visuales.
- Se asegurará la ventilación de ambientes cerrados, sobre todo en período invernal o de bajas temperaturas.
- Se trabajará con reserva previa realizada por medios electrónicos o telefónicamente, la misma será acompañada de una Declaración Jurada que deberá llenar el huésped.

Solo se encuentran habilitados los tratamientos cuya aplicación se realice de manera individual.

#### **INGRESO A LAS INSTALACIONES**

Colocar en el portal de ingreso al predio, los elementos de prevención que permitan al personal y huésped, la realización de los controles pertinentes y proceder a desinfectarse; a saber:

En el suelo dos trapos de piso embebidos en solución de agua y lavandina, el primero para limpiar la suela del calzado, el segundo para desinfectar las mismas (estos deberán ser renovados de acuerdo al aforo, al calor, como mínimo cada 2 horas, para que guarde sus propiedades desinfectantes). Quienes ingresan al establecimiento deberán refregar sus suelas sobre ambos dispositivos.

Puesto de desinfección a un lado de la puerta de ingreso y tanto en el exterior, contando con dispensador de alcohol en gel o alcohol diluido 70/30, disposición de toallas de manos descartables, y cesto con bolsa de residuos y tapa accionada a pedal o sin tapa. Este equipamiento de sanitación podrá ser omitido cuando el establecimiento cuente con puertas corredizas que hagan innecesario la manipulación de picaportes, barras y/o cristales para ingresar y egresar del establecimiento.

## RECEPCIÓN

Ver B.2.2 Recomendaciones para: Recepción, registro, check-in y check-out

## LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Ver B.2.3 Recomendaciones para el proceso de limpieza

## DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Utilizar cubre bocas de manera permanente durante la interacción con el huésped.
- Se recomienda utilizar los gabinetes de manera alternada, permitiendo la ventilación de los mismos, por medios naturales o forzados por períodos de al menos tres horas. Los tiempos establecidos para este punto podrán ser reducidos a propuesta del complejo en tanto puedan proceder a la desinfección total de la cabina mediante procedimientos validados por el Ministerio de Salud de la Nación.
- Utilizar sábanas y alfombras desechables. En caso de utilizar material textil, el mismo deberá ser reemplazado con cada huésped. Al proceder a su retiro el empleado procurará no apoyar los textiles en su cuerpo y colocará los mismos en una bolsa que se desechará (desechables) o enviará al lavado (textiles tradicionales) a temperaturas superiores a 60°C.
- El personal deberá desinfectar entre huésped y huésped, todos los elementos con los que haya tomado contacto (sillones, camilla, mesada, perchero, pomo/tirador, etc.) así como los utensilios utilizados para la prestación del servicio en la medida de lo posible es recomendable hacerlo SIEMPRE EN PRESENCIA DEL HUÉSPED.
- Al final de la jornada se deberá lavar y desinfectar todo el establecimiento, prestando especial atención a las cabinas de tratamientos y zonas húmedas.

## Sanitarios

- Cada cuerpo de sanitarios deberá contar con un responsable de limpieza que controle el cumplimiento de las pautas de convivencia y/o utilización.
- Dicho aforo será exhibido mediante cartelería informativa en la parte exterior de la unidad y se realizará control del mismo mediante personal permanente de la misma.
- Para ordenar el ingreso a los cuerpos de sanitarios se recomienda la demarcación de zonas de espera bajo la modalidad de fila, con espacios señalados en el piso mediante elementos visuales a elección (contorno de pies, gotas, logo, batas, toallón, etc.)
- Cada cuerpo de sanitarios dispondrá a un lado de la puerta de ingreso y tanto en el exterior como en el interior, un dispensador de alcohol en gel y expendedor de toallas de papel, así como un cesto de residuos con bolsa y tapa accionada a pedal o sin tapa, para el descarte de los mismos.
- Disponer la ventilación y desinfección de mesadas, canillas, dispensadores de jabón y de alcohol, botón de descarga de agua de sanitarios. Controlar frecuentemente el buen funcionamiento de dispensadores y grifos.
- Se sugiere la instalación de lavamanos equipados con dispensador de jabón en la zona externa de dichos cuerpos sanitarios
- Disponer de cestos de residuos de accionamiento no manual y disponer en su interior de bolsas de residuos.
- A efectos de respetar las pautas de distanciamiento, deberá determinarse el aforo de personas en cada uno de los sanitarios, duchas y vestuarios del complejo.
- Cabe aclarar que por el momento en lo que refiere a las áreas húmedas (sauna), y tratamientos por chorros de agua (duchas escocesas) y tratamientos con calor (sauna seco), y piscinas cerradas no se encuentran habilitadas.

**ANEXO VI**

*Por medio de la presente, quien suscribe \_\_\_\_\_*

*Dni N° \_\_\_\_\_, empleado dependiente del Hotel \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, sito en la Ciudad de \_\_\_\_\_, declaro juradamente que  
he realizado la capacitación sobre la aplicación del Protocolo para Alojamientos establecidos por el  
Gobierno de Santa Fe.*

La **Secretaría de Turismo de Santa Fe** habilita los siguientes canales de Contactos:

[turismo@santafe.gov.ar](mailto:turismo@santafe.gov.ar)

**Documentos consultados para la elaboración del presente Protocolo:**

- Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. Guía de recomendaciones para un Destino Turístico Seguro Post Covid19. Propuesta Preliminar de la Secretaría de Promoción Turística.
- Ministerio de Salud de la Nación. Covid-19 Recomendaciones para el desarrollo de protocolos en el marco de la pandemia. 26 de mayo de 2020.
- AHT Swiss Medical. Buenas Prácticas para Hotelería Argentina.
- FEHGRA. Covid-19 Guía de Buenas Prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector hotelero y gastronómico Covid-19.
- FEHGRA/FUNCEI. Covid-19 Recomendaciones para la operación de Restaurants, servicios de takeaway y delivery.
- UTHGRA. Medidas preventivas para la actividad hotelera gastronómica COVID-19
- Protocolo para Establecimientos Gastronómicos COVID-19 (Provincia de Jujuy).
- Protocolo de Actuación para Minimizar la Transmisión de COVID-19 en el Sector Turismo (Provincia de Salta).
- Manual de guía de Buenas Prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico. ESPAÑA.