
**Guía de recomendaciones para un
DESTINO TURÍSTICO SEGURO
POST COVID 19
Propuesta Preliminar de la
Secretaría de Promoción Turística**



Ministerio de
Turismo y Deportes
Argentina

INDICE

Objetivo	2
Alcance	2
Destinatarios	2
Recomendaciones claves para el sector turístico	3
Medidas de Prevención y protección básicas para turistas y trabajadores del sector	5
Conciliación de posturas entre el prestador de servicios y los usuarios (turistas)	6
Medidas específicas de actuación en caso de Covid-19 en el establecimiento turístico	6
Procedimiento de Limpieza y desinfección de una habitación en la que haya estado alojada una persona infectada de Covid-19	7
Gestión de la Información	9
Medidas específicas para Alojamientos Turísticos	9
Información a los clientes en el Check-In	10
Consultas Médicas	10
Disponibilidad de Materiales	10
Medidas de distanciamiento social y limpieza	10
Lavavajillas	12
Aire Acondicionado	12
Dispensadores	12
Reparaciones en habitaciones con clientes potencialmente enfermos	12
Desinfección de manos de clientes	12
Manipulación de Alimentos	13
Conducta del personal	13
Limpieza y desinfección de vajilla y salones	13
Disposición de clientes	13
Áreas de Recreo infantiles	14
Más Información	14

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES
SECRETARIA DE PROMOCION TURISTICA

PROMOCIONANDO DESTINOS TURÍSTICOS SEGUROS
POST COVID 19

1. OBJETIVO

Difundir Buenas Prácticas a implementar en los Prestadores de Servicios Turísticos para la prevención y minimización del contagio del COVID-19 tanto de los trabajadores como de los turistas residentes y no residentes que visitan el país.

2. ALCANCE

El Ministerio de Turismo y Deportes hará llegar este documento a todos los gremios, asociaciones, organizaciones y trabajadores turísticos para la implementación de estas Buenas Prácticas. Se trata de un documento “abierto” al que se irán incorporando nuevas informaciones, recomendaciones o instrucciones, en función de la evolución y/o eventual expansión del virus.

3. DESTINATARIOS

- a. Alojamientos turísticos
- b. Agencias de Viajes
- c. Servicios gastronómicos
- d. Oficinas de información turística
- e. Servicios de transporte aerocomercial, fluvial, automotor, trenes
- f. Servicios de centros de esquí
- g. Servicios de turismo salud, turismo termal y similares
- h. Servicios de centros de turismo aventura, ecoturismo, turismo rural
- i. Servicio de playas y parques recreativos

Más info sobre COVID-19: [Ministerio de Salud](#)

Teléfono gratuito para llamados desde todo el país: **0800 222 1002 opción 1**, Salud Responde. **2**

- j. Servicios de museos y edificios históricos
- k. Servicios para eventos de reuniones, ferias congresos y convenciones
- l. Servicios profesionales, guías de turismo
- m. Otros servicios de la cadena de valor turística

4. RECOMENDACIONES CLAVES PARA EL SECTOR TURÍSTICO

a. Capacitar:

Ofrecer cursos y brindar herramientas y recursos formativos necesarios a los trabajadores y trabajadores del sector turístico en:

- ★ Enfermedad COVID-19
- ★ Atención al Turista
- ★ Manipulación de alimentos
- ★ Procedimiento de limpieza de cada sector del Hotel, Restaurant, Bar, Confitería, Medio de Transporte, Agencia de viajes, etc.
- ★ Gestión de la información
- ★ Procedimiento de actuación ante la identificación de un turista /huésped/trabajador/a portador de COVID-19

b. Establecer una Unidad de Coordinación de Riesgos:

- ★ Es fundamental designar a un coordinador y/o grupo de trabajo que defina roles y responsabilidades de cada miembro del personal que tenga contacto directo con el turista, para el proceso, preparación y respuestas en posibles casos de riesgo. Este coordinador y/o grupo de trabajo tiene que garantizar que se comunique entre sus trabajadores y turistas, sin excepción, toda la información disponible relacionada con el COVID-19.
- ★ La Unidad Coordinadora garantizará la provisión de equipos de protección personal (mascarillas, guantes, delantales) y otros insumos (alcohol gel, toalla de papel desechable, jabón) que puedan ser requeridos.
- ★ Informar a los turistas de las prácticas que viene implementando el establecimiento para reducir posibles riesgos, para que contribuya con estas y así mejorar su percepción frente a las medidas adoptadas crónicas).
- ★ Mantener en un lugar visible información sobre:
 - Qué es el COVID –19, sus síntomas, formas de prevención, medidas de higiene.

- Los servicios de salud disponibles para los turistas que requieran atención médica, teniendo disponible los números telefónicos, las direcciones y los medios de transportes que podrían prestar el servicio.

c. Reforzar las medidas de limpieza y desinfección

Hay que extremar las medidas de limpieza.

- ★ En caso de que el establecimiento se halla encontrado cerrado por un tiempo prolongado superior a un mes, cuando hubiera cualquier duda sobre el estado higiénico-sanitario de las instalaciones hídricas, se recomienda limpiar y desinfectar el sistema de agua fría de consumo humano, previamente a la apertura. Asegurar que la desinfección incluye los equipos auxiliares que puedan formar parte del circuito de agua. Se recomienda solicitar intervención al organismo local sanitario que tiene competencia en la materia.
- ★ Realizar limpieza y desinfección (L+D) frecuentemente de las instalaciones, así como de las superficies (mostradores, barras, manillas, muebles, lavabos, 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.
- ★ Mejorar el stock de productos de limpieza y de equipos de protección.
- ★ Informar cómo realizar las tareas diarias de forma más segura y capacitar en el uso 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.
- ★ En los carros de limpieza se dispondrá de gel o solución desinfectante para manos, pañuelos y guantes desechables, delantales y bolsas de basura.
- ★ Desinfección de maletas de los clientes con productos desinfectantes cuando llegan al hotel.
- ★ Cubrir los objetos de alto uso, como, por ejemplo, cubrir con plástico los controles remotos.
- ★ Organizar mejor los turnos de limpieza y desinfección, ahorrando recursos. Por ejemplo, se recomienda cerrar y aislar plantas vacías cuando empiece a bajar la ocupación.
- ★ Identificar, analizar y modificar aquellos procesos de interacción entre empleado y turista para reducirlos al máximo sin mermar en la calidad de la atención.
- ★ Control diario del estado de salud de los trabajadores. Si se distinguen síntomas de sospecha de infección, activar los protocolos correspondientes.

d. Establecer un procedimiento de limpieza en superficies potencialmente contaminadas

- ★ Utilizar siempre dilución recién preparada.
Para lograr 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.
Como ejemplo: una cuchara de sopa equivale a 15ML.
 - En superficies que no se pueda utilizar cloro se utilizará etanol al 70%.

- ★ Las prendas textiles deben lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado completos a 60o-90oC.
- ★ Para la manipulación de las prendas textiles “sucias” se utilizarán guantes.
- ★ No se debe sacudir la ropa.
- ★ El personal de limpieza utilizará equipo de protección individual adecuado (guantes, delantales, etc.) dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación. Estos elementos deben desecharse de forma segura tras cada uso, procediendo posteriormente al lavado de manos. En esta materia, se recomienda consultar a los servicios de prevención de riesgos laborales.

5. MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN BÁSICAS PARA TURISTAS Y TRABAJADORES DEL SECTOR

La responsabilidad individual es el paso más importante que las personas pueden dar para protegerse a sí mismas y a otras personas. Los viajeros deben familiarizarse con las prácticas de prevención básicas que se aplican durante los viajes y en la vida cotidiana (orientaciones de la OMS para el público). Entre ellas figuran las siguientes:

- ★ Lavado de manos con agua y jabón o higiene con alguna solución de alcohol avalada por autoridad sanitaria.
- ★ Mantener una distancia mínima de un metro con otras personas.
- ★ Utilización de cubre bocas y/o máscaras
- ★ Al estornudar o toser, cubrirse la boca y la nariz con pañuelos desechables y eliminarlos inmediatamente en un basurero cerrado. Otra medida es usar el antebrazo.
- ★ No tocarse los ojos, la nariz y la boca (incluso al llevar puestos guantes), ya que las manos facilitan su transmisión.
- ★ Disponer en todos los baños de papel higiénico, jabón para manos y toalla de papel desechable.
- ★ Evitar el contacto con animales vivos o muertos de granja o mercados.

- ★ Estar atento a síntomas como fiebre alta sobre 38°C, tos y dificultades respiratorias.

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.

Por ello, en caso de tener contacto con el viajero previo al viaje, hay que indicarle que antes de viajar, consulte las recomendaciones actualizadas de las autoridades de salud tanto de su lugar de origen como del destino y que:

- ★ Si decide viajar, tiene la responsabilidad de velar por su propia salud y la de los demás.
- ★ Si enferma durante un viaje, es necesario que se aísle y busque asistencia médica tan pronto como le sea posible.

6. CONCILIACIÓN DE POSTURAS ENTRE EL PRESTADOR DE SERVICIOS Y LOS USUARIOS (TURISTAS)

- ★ Una actitud conciliadora es fundamental.
- ★ Se recomienda que la aplicación o adaptación de estas Buenas Prácticas a cada establecimiento siempre mantenga el espíritu conciliador entre las distintas posturas y se enfoque en la seguridad de los usuarios y de los trabajadores del sector.
- ★ No es posible conocer cómo y cuánto ha impactado la crisis en lo personal y económico, por ello, es importante actuar con flexibilidad, dando la posibilidad de reprogramar, cancelar u ofrecer alternativas de viaje a los usuarios del servicio.

7. MEDIDAS ESPECÍFICAS DE ACTUACIÓN EN CASO DE COVID-19 EN EL ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO

- ★ Chequear las indicaciones actualizadas de las autoridades sanitarias y de turismo al momento de aplicar estas recomendaciones.

Al momento de la publicación de este documento, todas las personas que ingresen al país deben cumplir una cuarentena de 14 días, independiente de su país de procedencia.

- ★ **Signos y síntomas a identificar:**
 - » Fiebre y escalofrío

- » Tos y estornudos
- » Dolor de garganta
- » Malestar general
- » Dificultad para respirar

Al mínimo síntoma respiratorio de sospecha de infección y si se ha viajado a una zona de riesgo o se ha estado en contacto íntimo con una persona diagnosticada, hay que activar los protocolos.

- ★ Si un turista reporta los síntomas descritos, el personal de contacto deberá colocarse una mascarilla y posteriormente proveer de una al turista, así como de otros insumos que pueda requerir, como guantes, alcohol gel, etc. Colocarse una mascarilla quirúrgica cuando se tienen síntomas respiratorios es la primera medida de protección a los demás.

- ★ El personal del establecimiento turístico consultará al visitante si cuenta con cobertura médica y le proporcionará información de los servicios de salud a los que pueda llamar (números telefónicos, direcciones, aplicaciones, etc.).

SI EL RESULTADO ES NEGATIVO

Si se descarta el caso, el turista podrá retomar sus actividades regulares.

SI EL RESULTADO ES POSITIVO

Si el caso requiere hospitalización, se quedará en un establecimiento de salud.

Si da positivo para COVID-19, pero no requiere hospitalización, el pasajero permanecerá aislado en su habitación hasta completar los 14 días. El costo de la estadía durante el tiempo que se mantenga el aislamiento debe ser financiado por cada visitante.

Será atendido por un personal designado para ello, quien tendrá que estar provisto de una mascarilla, guantes y evitará el contacto cercano con el turista (distancia de a lo menos 1 metro) y no permanecerá más de 15 minutos en la habitación.

La autoridad de salud procederá a la identificación de contactos (personas expuestas), las que pasarán

una evaluación clínica epidemiológica. De cumplir con el criterio de sospechosos, serán puestos en cuarentena (aislamiento por 14 días) para determinar si desarrollan la enfermedad.

8. PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE UNA HABITACIÓN EN LA QUE HAYA ESTADO ALOJADA UNA PERSONA INFECTADA DE COVID-19.

Se debería restringir al máximo el personal no sanitario que entra en la habitación de un pasajero aislado. Dado que el personal del establecimiento no es personal sanitario, y acceder a zonas donde pueda estar confinada una persona afectada puede vulnerar su derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud, se debería evaluar previamente por el servicio de prevención.

Basándose en las recomendaciones de la OMS en un documento de orientación provisional (febrero 2020) sobre “Atención en el domicilio de pacientes presuntamente infectados de COVID-19, con síntomas leves”, y siempre y cuando no se establezcan otras normas por parte de las autoridades sanitarias, se pueden tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- ★ Todo el personal del hotel que tenga que acceder a la habitación cuando esté presente un pasajero enfermo (camareras de piso, camareros de comedor, etc.,) deberá llevar mascarillas adecuadas y lavarse o desinfectarse las manos cuando haya salido y, si es posible, mantener una distancia de uno/dos metros del pasajero.
- ★ La/el camarera/o se pondrá un delantal o bata apropiado, mejor desechable, y guantes antes de entrar en la habitación. No se debe meter 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.
- ★ No se requiere un tratamiento especial para la ropa utilizada por el pasajero y tampoco es necesario una vajilla desechable, salvo las medidas de protección indicadas anteriormente.
- ★ El material desechable utilizado por la persona enferma (pañuelos, mascarillas, vasos, etc.) se eliminará introduciéndolo en una bolsa de plástico que cierre herméticamente y se desechará en la basura.
- ★ Cuando el/la pasajero/a enfermo/a abandone definitivamente la habitación, hay que retirar todos los elementos de aseo (amenities, rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, etc.) y desecharlos.
- ★ 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.

Como ejemplo, una cuchara de sopa equivale a 15ML.

En superficies que no se pueda utilizar cloro se utilizará etanol al 70%.

- ★ Tener un esmero especial 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.
- ★ De forma genérica, no es necesario recurrir a una desinfección química por una empresa autorizada de control de plagas.

9. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Es importante definir con anticipación la **POLÍTICA DE COMUNICACIÓN Y FLUJOS DE INFORMACIÓN**.

Ante cualquier situación que afecte al establecimiento en el contexto de la actual pandemia por COVID-19, debe definirse, a través del coordinador y/o grupo de personas, una política clara y coordinada de información a los diferentes estamentos implicados, así como un portavoz único para cada estamento: medios de comunicación y sociales, autoridades sanitarias, clientes, agencias y empleados/as.

10. MEDIDAS ESPECÍFICAS PARA ALOJAMIENTOS TURISTICOS

a. DIRECCIÓN/GERENCIA DEL ESTABLECIMIENTO

A la dirección y/o gerencia le corresponde la gestión de cualquier incidencia que ocurra en el establecimiento y, entre otras, deberá tener presente lo siguiente:

- ★ En el hipotético caso de que, de forma aislada, una persona empleada estuviera en situación de ser caso confirmado o sospechoso (investigado) de COVID-19, debe abstenerse de asistir al trabajo hasta que se confirmen resultados negativos.
- ★ **Disponibilidad de recursos:** se debe disponer de los medios económicos y estratégicos suficientes para desarrollar todas las medidas de prevención recomendadas por las autoridades sanitarias.
- ★ **Unidad de Coordinación y/o grupo de trabajo:** en caso de declararse la presencia de casos en el establecimiento, se recomienda organizar un comité con las persona responsables y las autoridades sanitarias. Todas las acciones relacionadas con la gestión de la crisis sanitaria deben ser gestionadas por la unidad de coordinación y/o el grupo de trabajo, desde la implantación de medidas preventivas hasta las políticas de comunicación con prensa, empleados, clientes, proveedores y agencias de viajes.

- ★ **Registro de acciones:** se recomienda llevar a cabo un libro o agenda de registro de acciones que se tomen, especificando la fecha, la hora, las personas responsables, etc., y guardar toda la documentación que pueda generarse: partes de limpieza, controles externos de mantenimiento, bajas laborales, etc.

b. INFORMACIÓN A LOS CLIENTES EN EL CHECK-IN

- ★ De forma general, deben establecerse los mecanismos de información que las autoridades sanitarias establezcan en caso de detección de casos en la zona o en el propio establecimiento, así como las medidas preventivas específicas que deben establecerse en caso de detectar síntomas compatibles.
- ★ De forma voluntaria y en función de cómo evolucione la situación, pueden disponer de información genérica sobre qué es el COVID-19 y cómo protegerse ante él.

c. CONSULTAS MÉDICAS

- ★ Se debe disponer de los números de teléfono de los centros de salud y emergencias, de médicos y hospitales para solicitar asistencia o información sanitaria ante cualquier persona que pueda estar enferma. Si se tiene sospecha fundada (por sintomatología y procedencia) de que la persona alojada pueda estar afectada de COVID-19, es conveniente, en primer lugar, instar a dicha persona a que realice consulta médica. En caso de que se niegue, el alojamiento turístico ha de comunicarlo al servicio sanitario para que puedan adoptar las medidas preventivas que eviten el contagio.
- ★ Como medida de precaución, las personas con síntomas deberían ser visitadas por personal médico en la propia habitación.

d. DISPONIBILIDAD DE MATERIALES

- ★ En la recepción, se dispondrá de gel o solución desinfectante (si no hay un dispensador cercano), pañuelos desechables y bolsas de basura.
- ★ El mostrador deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipular los clientes.

e. MEDIDAS DE DISTANCIAMIENTO SOCIAL Y LIMPIEZA

- ★ Para evitar contagios del personal, se recomienda evitar dar abrazos y besos o estrechar las manos con clientes u otras personas empleadas.

- ★ También se recomienda no compartir objetos con dichas personas. Después del intercambio de objetos entre cada cliente-trabajador (como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, lápices, etc.), se realizará una desinfección de manos.

f. LAVAVAJILLAS

- ★ Se debe comprobar el funcionamiento de todos los lavavajillas, a fin de que sean correctas las temperaturas alcanzadas (superior a 80oC en el enjuague) y la dosificación de productos químicos.

g. AIRE ACONDICIONADO

- ★ Se recomienda mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23° y 26°C, asegurando una renovación del aire suficiente. Se debe revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.

h. DISPENSADORES

- ★ 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.
- ★ También se debe vigilar el funcionamiento de sanitarios y grifos de aseos comunes.

i. REPARACIONES EN HABITACIONES CON CLIENTES POTENCIALMENTE ENFERMOS

- ★ Para acceder a habitaciones que precisen de reparaciones con clientes enfermos que permanezcan en su interior, el personal de mantenimiento deberá protegerse con el uso correcto de mascarilla, guantes y delantal, los cuales se desecharán y/o lavarán a la salida de la habitación. Además, se deberá desinfectar las manos. El pasajero deberá llevar puesta la mascarilla mientras el trabajador permanezca en la habitación.

j. DESINFECCIÓN DE MANOS DE CLIENTES

- ★ El personal de servicio del comedor deberá recomendar a los clientes que limpien sus manos con gel desinfectante a la entrada y a la salida del comedor.
- ★ En los accesos al bar y salones también se debe incentivar su uso a la entrada y a la salida.

k. MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

- ★ Se recomienda eliminar los servicios buffet. En caso de que no fuera posible, se deben cambiar frecuentemente las pinzas, los cucharones y otros utensilios de servicio.
- ★ Evitar la manipulación directa por parte de los pasajeros de los alimentos y equipos, facilitando el servicio a los clientes para minimizar el autoservicio. Se sugiere dar preferencia, según la calidad del servicio, a los materiales y objetos desechables. Se recomienda el uso de guantes.

l. CONDUCTAS DEL PERSONAL

- ★ El personal de servicio no deberá usar mascarilla ni guantes desechables de forma habitual, salvo los indicados para prevenir los riesgos laborales descritos en la evaluación de riesgos del puesto de trabajo. Deberá mantener una adecuada higiene con lavado y desinfección frecuente de manos.
- ★ Para evitar contagios entre el personal, se recomienda evitar dar abrazos y besos o estrechar las manos con clientes y otros empleados. También se recomienda no compartir objetos con clientes y otros empleados.
- ★ Se aconseja mantener una distancia de un metro ante cualquier persona.

m. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE VAJILLA Y SALONES

- ★ Se debe lavar y desinfectar toda la vajilla, cubiertos y cristalería en el lavavajillas, incluida la que no se haya usado, pero ha podido estar en contacto con las manos de los clientes.
- ★ Los manteles y servilletas deben ser lavados de forma industrial, aumentando la frecuencia del cambio de manteles. En la medida de lo posible, se utilizarán elementos descartables.
- ★ Ventilar después de cada servicio los salones y comedores abriendo las ventanas.
- ★ Después de cada servicio, se debe realizar limpieza y desinfección de superficies, máquinas dispensadoras,
- ★ manillas de puertas, mostradores de buffets, etc., y en general, cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos, siguiendo los protocolos de limpieza establecidos al efecto.

n. DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES

- ★ Se deben respetar al máximo las capacidades previstas de cada sala, aconsejando una densidad máxima de 4 personas por cada 10 m².
- ★ La disposición de las mesas debería ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra, sea superior a un metro.

o. ÁREAS DE RECREO INFANTILES

- ★ Se mantendrá un programa de mayor frecuencia de limpieza y desinfección (L+D) de las zonas infantiles, de los juegos, de las instalaciones, etc.
- ★ Las personas responsables del cuidado de los niños mantendrán una higiene personal elevada con lavado y/o desinfección frecuente de **manos**.

MAS INFORMACION EN: <https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/telefonos>

- [Consultas generales sobre coronavirus](#)
- [Teléfonos de provincias y CABA](#)
- [Números de asistencia](#)
- [Denuncias](#)
- [Asistencia a los argentinos en el exterior](#)