



# ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

PROTOCOLO DE BUENAS  
PRÁCTICAS DE HIGIENE  
Y SEGURIDAD.

**TU CASA  
ESTU DESTINO**

— PATAGONIA ARGENTINA —

**NEUQUÉN**  
PROVINCIA

**JUNTOS  
PODEMOS  
MÁS**



## INGRESO

El ingreso de turistas a los Establecimientos Hoteleros se realizará de la siguiente manera:

1. Ingresar hasta 2 (dos) personas en la sala de recepción, evitando así el amontonamiento de personas.
2. Ingresar luego de recibida la indicación verbal o sonora por parte del personal del Alojamiento.
3. Higienizar el calzado previo al ingreso al establecimiento, en un elemento humedecido en solución clorhídrica (Trapo de Piso).
4. Respetar el distanciamiento de dos metros (2 mts) entre los huéspedes y con el personal de Recepción. Y respetando 2 metros entre huésped y huésped. 4 personas por cada 10 m<sup>2</sup> (= 2,5 m<sup>2</sup> /pax) en salas cerradas
5. Se deberá implementar un protocolo específico con medidas de desinfección de equipaje y bolso de mano.
6. Informar el plan de prevención a utilizarse en cada día alojado.
7. Exhibir en espacios de circulación las recomendaciones y números de teléfono del Ministerio de Salud de Nación y de la Provincia del Neuquén.
8. Ofrecer alcohol en gel en todos los espacios comunes (Sala de Estar, Lobby, Terrazas) y garantizar la provisión de dispensadores de jabón, toallas de papel y alcohol en gel en sanitarios públicos.

## RECEPCION

1. Disponer dosificador o rociador con solución en cualquiera de sus tipos con alcohol al 70%, en un lugar visible para toda persona, y cubos/cestos de basura con tapa accionada con pedal.
2. Se dispondrá de un termómetro a efecto de realizar un control de temperatura de cada huésped al momento de su registración, debiendo desinfectarse el mismo con solución en cualquiera de sus tipos con alcohol al 70%. De ser posible, se recomienda el uso de termómetros de no contacto.
3. Uso de tapabocas o barbijos, en cualquiera de sus tipos, será obligatorio tanto para el personal del establecimiento como para toda persona que ingrese al mismo.



4. Se recomienda instalar mamparas, vidrieras o cualquier otro mecanismo a efectos de evitar el contacto directo entre los huéspedes y el personal. Los métodos de barrera están demostrados en la prevención para evitar contagio.
5. Marcar en el suelo los circuitos de circulación y puntos de referencia de dos (2) metros de distancia entre las personas. En los corredores que no permitan la circulación con la distancia mínima, la espera para circular se deberá realizar en la puerta de las habitaciones.
6. Evitar la permanencia de los huéspedes en la recepción más allá del tiempo mínimo indispensable para realizar el procedimiento de ingreso.
7. Efectuar una desinfección constante de elementos de uso frecuente como lo son lapiceras o posnet, llaves de habitaciones o tarjetas magnéticas, etc.
8. El mostrador deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipular los huéspedes.
9. Debe ventilarse los espacios cada una hora

#### **AREAS SERVICIOS GENERALES**

1. Todos los espacios comunes que no sean esenciales deberán permanecer cerrados, como gimnasios, piscinas, desayunador, y cualquier otro semejante.
2. Las habitaciones a utilizar deberán ser intercaladas, para generar un despeje al ingreso y salida de cada habitación.
3. Se ofrecerá el desayuno en cada habitación, dejándolo en el ingreso a la misma.

#### **HABITACIONES**

1. Todo objeto de uso común, tales como, control remoto del televisor o del aire acondicionado o cualquier otro equipamiento, deberá estar correctamente empaquetado, para ser desinfectado fácilmente.



2. Se debe verificar diariamente la disposición de jabón, gel desinfectante, vasos descartable, papel desechable y reforzar la limpieza de sanitarios y grifos de aseos comunes. EL jabón de los aseos comunes debe ser líquido y se recomienda el uso de dispensadores de mínimo contacto
3. Se recomienda mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23 – 26°C, asegurando una renovación del aire suficiente.
4. Colocar el Protocolo de las normas de seguridad e higiene al lado de las Normas Internas del establecimiento.
5. Tarjetas de las habitaciones con fundas que utilice cada pasajero y luego sean desechables, de material biodegradable.

## **SERVICIO DE LIMPIEZA**

1. Realizar un Programa de limpieza y desinfección, especialmente en las áreas comunes manteniendo siempre una forma adecuada y con la mayor frecuencia posible los servicios de limpieza (Estar, sanitarios públicos, escaleras, pasillos). En él se detallará:
  - A. Desinfectar regularmente superficies, picaportes, manijas, cerraduras, ascensores, barandas, grifos y cualquier otra superficie que sea de contacto común por todas las personas que se alojan allí, el mismo mecanismo se utilizara cuando este abandone la habitación y alojamiento.
  - B. Desinfectar con una solución de 10 ml (2 cucharadas soperas) de lavandina (con concentración de 55 gr/litro), en 1 litro de agua.
  - C. De utilizar una lavandina comercial con concentración de 25 g/l, se debe colocar el doble volumen de lavandina para lograr una correcta desinfección. Preparar la solución el mismo día que se vas a usarla para que no pierda poder desinfectante.
  - D. Preparar la solución el mismo día que se vas a usarla para que no pierda poder desinfectante.
  - E. Los carros de limpieza, dispondrán de gel o solución desinfectante para manos, pañuelos y guantes desechables, delantales y bolsas de basura.
  - F. El personal de limpieza deberá ventilar o airear las áreas comunes y habitaciones, abriendo ventanas y puertas.
  - G. En el caso de superficies que no sean aptas para la limpieza con soluciones de agua con detergentes o lavandina, como teléfonos



celulares y teclados de computadoras entre otros, y de ser aptos a limpieza con alcohol, utilizar solución con alcohol al 70%.

### **Procedimiento de limpieza**

- Usar guantes de limpieza habitual; deben cubrir parte del antebrazo y quedar por arriba de la ropa de trabajo
- Lavarse las manos con agua y jabón luego de terminar la limpieza.
- Evitar salpicaduras en el rostro.
- Se sugiere evitar el uso de las formulaciones en spray, debido a que si el mismo se aplica en forma directa sobre una superficie, puede no tener acceso a las zonas más contaminadas. En caso de usar spray, se debe realizar aplicando el mismo sobre papel descartable, hacer la limpieza y el arrastre, y tirar el papel.
- Para evitar accidentes, guardar los productos en su envase original o debidamente rotulado en un lugar seguro, debidamente aislados de otros productos con los que se puedan confundir por su forma (sobre todo alimenticios).

### **Ropa de Cama**

- Se recomienda lavar la ropa de cama y toallas, con los jabones o detergentes habituales a temperatura de 45- 60 grados usando programas largos, secarla completamente y rociarla con spray de alcohol al 70%.

### **Vajilla**

- Los cubiertos, vasos, platos y demás utensilios que no sean descartables, lavarlos con agua caliente y detergente habitual y desinfectante. Los lavavajillas deben estar a alta temperatura mayor de 60 grados

### **Superficies y pisos**

1. Lavar con una solución de agua y detergente.
2. Enjuagar con agua limpia.
3. Desinfectar con lo planteado en el Programa de Limpieza

## **USO DE ASCENSORES**

En caso de contar con los mismos dentro del establecimiento, se deberá limitar su uso a una (1) persona, o dos (2) personas si son familiares.

Desinfectar con frecuencia de acuerdo al Programa de limpieza y desinfección y sus procedimientos.

## **DESAYUNO**

- A. Solamente está permitido el servicio de desayuno o alimentación a la Habitación.



- B. El servicio será entregado en horario acordado vía telefónica, en bandeja donde estarna todos los alimentos envasados.
- C. Una vez finalizado el desayuno o comida, los utensilios empleados deberán ser guardados en una bolsa que se deje y ellos en una caja para ser retirado por personal de cocina.
- D. Se debe evitar la manipulación directa por parte de los clientes de los alimentos y equipos, facilitando el servicio a los clientes para minimizar el autoservicio.

#### *CONDUCTA DEL PERSONAL*

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

Al ingreso al establecimiento los empleados, deberán tener las siguientes precauciones:

1. Realizar la desinfección correspondiente, en especial del calzado y manos.
2. Evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con los clientes o con otros empleados.
3. Se aconseja mantener un distanciamiento social (2mts) ante cualquier cliente o persona.
4. Después del intercambio de objetos entre cada cliente trabajador, (como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, bolígrafos, etc.) se realizará una desinfección de manos.
5. El personal de servicio deberá usar barbijo/tapaboca/mascarilla y guantes desechables de forma habitual, protector ocular o mascarilla facial, botas de goma, y batas de tela hidrorrepelente
6. Para evitar contagios del personal, se recomienda evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con los clientes o con otros empleados. También se con clientes u otros empleados.

#### *SECTOR DE COCINA*

1. Realizar limpieza y desinfección frecuentemente de las instalaciones como: superficies de trabajo, heladeras, cámaras, puertas, mobiliarios, pisos,



- cocinas, paredes, microondas, etc. (llevar registros de los procesos de limpieza por turnos y frecuencias).
2. Deberá mantener una adecuada higiene con lavado y desinfección frecuente de manos en la producción de alimentos.
  3. La mercadería entregada por distribuidores (con un adecuado embalaje) debe ser recibida por el personal de cocina aplicando las normas de seguridad mencionadas, dicha mercadería debe ser desinfectada antes de ser almacenadas en depósito o freezer, heladera o cámara de frío. Para recibir el material externo debe usar elementos de protección personal (barbijo/tapaboca/mascarilla y guantes desechables de forma habitual, protector ocular o mascarilla facial, y batas de tela hidrórepelente)
  4. Mantener ventilados adecuadamente todos los sectores (cocina-producción-lavado de vajilla, depósito de secos, depósito de vajilla, cámaras y/o freezers).
  5. El personal deberá usar barbijo/tapaboca/mascarilla y guantes desechables de forma habitual.

#### *LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE VAJILLA Y SALONES:*

1. Hay que lavar y desinfectar toda la vajilla, cubertería y cristalería en el lavavajillas, incluida la que no se haya usado, pero haya podido estar en contacto con las manos de los clientes, siempre agregar desinfectante.
2. Se debe comprobar el funcionamiento de todos los lavavajillas, a fin de que sean correctas las temperaturas alcanzadas (superior a 80°C en el enjuague) y la dosificación de productos químicos.
3. Los manteles y servilletas deben ser lavados de forma industrial, aumentando la frecuencia del cambio de manteles. En la medida de lo posible, se deberá utilizar material descartable.
4. Ventilar después de cada servicio los salones y comedores abriendo las ventanas y puertas.
5. Después de cada servicio, se deberá realizar dispensadoras, picaportes, manijas de puertas, mostradores que haya podido ser tocada con las manos siguiendo los protocolos de limpieza establecidos al efecto.

#### *DISPOSICIÓN AREA GASTRONOMICA*

1. Se deberá planificar con turnos el servicio de desayuno a habitación.
2. Instalar dispensadores de gel para uso del cliente y personal de servicio en barra o mostrador señalizando con cartel.
3. También se recomienda no compartir objetos con comensales u otros empleados.

#### *MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS*



Para prevenir esta y otras enfermedades, es importante que tomar las siguientes medidas para evitar la contaminación de alimentos.

1. -Lavarse las manos:
2. -Antes y después de manipular los alimentos, lavarse correctamente las manos con agua potable y jabón, o con un desinfectante de manos a base de alcohol al 70%.
3. -Lavar con agua y detergente utensilios y superficies de preparación antes y después de manipular alimentos.
4. -Desinfectar con una solución de agua con alcohol en proporción 70/30 o 10 ml (2 cucharadas soperas) de lavandina en 1 litro de agua. Debe ser lavandina de uso doméstico (con concentración de 55 gr/litro).
5. De utilizar una lavandina comercial con concentración de 25 g/l, colocar el doble volumen de lavandina para lograr una correcta desinfección. Preparar el mismo día que se va a usar, si no pierde poder desinfectante.
6. -Lavar con agua y detergente vajillas y cubiertos antes de usarlos para servir alimentos.
7. -Tomar platos, cubiertos y fuentes por los bordes, cubiertos por el mango, vasos por el fondo y tasas por el mango, para evitar mayores superficies de contacto.
8. -Limpiar y desinfectar varias veces al día instalaciones y espacios que se utilizan para preparar/almacenar alimentos (mesadas, heladera, electrodomésticos).

#### ALMACENAMIENTO DE ALIMENTOS

- a. Recordar siempre que antes de guardarlos, se debe higienizar envase por envase. Se puede realizar con un paño húmedo embebido en una solución desinfectante.
2. -En la alacena como en la heladera, consumir primero lo que tenga una fecha de vencimiento más cercana.
3. -Seleccionar frutas y verduras limpias, enjuagándolas con agua para eliminar tierra e impurezas. Luego, desinfectarlas sumergiéndolas en agua con 1,5ml (media cuchara de té aproximadamente) de lavandina por litro de agua (dejando actuar 20 minutos). Debe ser lavandina de uso doméstico (con concentración de 55 gr/litro). -Volver a enjuagar bien con abundante agua antes de consumir.
4. -Evitar la contaminación de alimentos.
5. -Lavar y desinfectar los alimentos que vas a utilizar.
6. -Lavarse las manos antes de pelar o cortar los alimentos.
7. -Al mezclar los alimentos, no realizarlo las manos (utilizar espátulas o pinzas)
8. -Conservar los alimentos perecederos en la heladera.
9. -Calentar el alimento a 70°C como mínimo.



- 10.-Administrar y calcular las cantidades justas que se van a utilizar, para evitar recalentar o dejar los alimentos sobre la mesa o sobre una mesada o mostrador.
- 11.-Servir los alimentos con utensilios limpios. Evitar la contaminación entre alimentos crudos y cocidos: Los alimentos crudos pueden estar contaminados y trasladarse a los alimentos cocidos o listos para comer.

#### *EVITAR CONTAMINACIÓN CRUZADA*

1. -Separar siempre los alimentos crudos como pollos, carnes y pescados, de los cocinados y de los listos para comer. Conservar los alimentos en recipientes separados para evitar el contacto entre crudos y cocidos. Usar utensilios diferentes, como platos, tenedores, cucharas, para manipular alimentos crudos y cocidos.

#### *COCCIÓN DE ALIMENTOS*

2. Usar agua potable o tratada -Verificar la fecha de vencimiento y nunca consumas alimentos vencidos.
3. -Cocinar completamente los alimentos, especialmente las carnes, pollos, huevos y pescados.
4. -Hervir los alimentos como sopas y guisos. Eso asegura que el alimento alcance una temperatura de 70°C. Para las carnes rojas y pollos cuidar que no queden partes crudas.
5. -Recalentar completamente la comida cocinada. Asegurarse que esté muy caliente.
6. -Mantener los alimentos a temperaturas adecuadas:
7. -No descongelar los alimentos a temperatura ambiente.
8. -Calentar el alimento de forma tal que en su interior alcance también altas temperaturas (todas las partes deben alcanzar los 70°C).
9. -Refrigerar lo más pronto posible los alimentos cocinados y los perecederos (preferiblemente bajo los 5°C).
- 10.-No dejar alimentos cocidos a temperatura ambiente por más de 2 horas.

#### **EGRESO**

Una vez retirado el pasajero se deberá realizar las siguientes acciones:

1. Antes de ingresar a las habitaciones es necesario que la persona encargada de la limpieza se proteja con guantes, barbijos y protectores oculares; dejara abierta puertas y ventanas, salir y regresar luego de media hora.
2. Seguir el plan de limpieza habitual, pero focalizándose en las superficies de contacto:
  - a) Utilizar cloro a 1000 ppm u otros productos químicos siguiendo especificaciones de uso en relación a proporciones y posibilidad de



mezclarse con otro producto.

- b) Utilizar ropa y bolsas específicas, por ejemplo, identificadas/codificadas por código de colores para evitar la contaminación cruzada.
- c) Para los muebles de superficies blandas como sofás, colchones, utilizar otros procedimientos de limpieza, como la limpieza a vapor
- d) Aumentar la frecuencia de la limpieza y la desinfección.

### **¿QUÉ HACER ANTE UN CASO SOSPECHOSO O CONFIRMADO?**

Si se sospecha o se confirma que un huésped tiene coronavirus, es posible que deba permanecer en su habitación. El personal del hotel deberá contactar una visita médica y seguir las instrucciones e inmediatamente activar los procedimientos del POSI, siguiendo también las recomendaciones del Ministerio de Salud de la Provincia del Neuquén. 088-222-1002.

Asimismo se deberá desinfectar el establecimiento.