Villa Gesell
ES QUERER VOLVER

DIRECTRICES DE CALIDAD SANITARIA VILLA GESELL

Alojamientos 2020

MUNICIPALIDAD DE VILLA GESELL – SECRETARÍA DE TURISMO

VILLA GESELL – MAR DE LAS PAMPAS – LAS GAVIOTAS – MAR AZUL

PALABRAS DE AGRADECIMIENTO

Estamos construyendo un mejor futuro. El presente documento es fruto del aporte y el trabajo mancomunado del sector público y privado. Establecer pautas de acción y mejora en las prestaciones elevarán la calidad de vida de todos los que intervienen en la actividad. Le agradezco a toda nuestra comunidad su gran aporte.

Dr. Gustavo Barrera
Intendente Municipal

SELLO DE CALIDAD SANITARIA PARA ACTIVIDADES TURÍSTICAS

DIRECTRICES DE CALIDAD SANITARIA VILLA GESELL
DICAS VG: ALOJAMIENTOS

Municipalidad de Villa Gesell • Secretaría de Turismo

Intendente: Dr. Gustavo Barrera.
Jefe de Gabinete: Cristian Angelini.
Directora de Gobierno: Sofía Tineo.
Secretario de Turismo: Lic. Emiliano Luis Felice.
Director de Turismo: Dr. Marcelo Leonardo Iglesias.
Subdirectora de Turismo: Lic. Melisa Yanina Barrios.
División Calidad: T.S.T Adrián Spanebello / T.U.T. Tamara Donamari.
División Diseño: Fernando Rossa / Marisa Abalsamo.
Corrección de texto: Carolina Miguélez.
Asesoría: Ing. Marcela Scalise / Dr. Miguel Muñoz / Ing. Diego Lirusso / Lic. Mauro Beltrán / Dr. Jorge Viola.

Agosto 2020.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN — pág. 6
OBJETIVOS CONSENSUADOS — pág. 7
SELLO DE CALIDAD SANITARIA EN ALOJAMIENTOS — pág. 8
EJES PARA LA ACTIVIDAD DE ALOJAMIENTOS — pág. 9
1. RESERVA — pág. 10
2. INGRESO Y EGRESO AL ESTABLECIMIENTO — pág. 12
3. ESPACIOS COMUNES — pág. 15
4. SERVICIO DE CUARTOS/AMA DE LLAVES — pág. 18
5. DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS — pág. 22
- SERVICIO DE DESAYUNO — pág. 22
- SERVICIO DE MESA O SALÓN — pág. 24
6. ATENCIÓN A PROVEEDORES — pág. 27
7. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN E HIGIENE PERSONAL — pág. 28
8. BAÑOS DE USO COMÚN — pág. 30
9. PROCESO DE MEJORA CONTINUA — pág. 31
10. POLÍTICA DE CALIDAD SANITARIA — pág. 31
ANEXO GLOSARIO — pág. 32
MATERIAL CONSULTADO — pág. 34
KIT DE SEÑALÉTICA Y ADJUNTOS — pág. 35
SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN — pág. 65

INTRODUCCIÓN

El contexto actual de gestión sanitaria, en virtud del coronavirus, nos lleva a proponer un nuevo paradigma sobre el modo de gestionar la actividad turística.

La crisis mundial provocada por la pandemia del COVID-19 también se presenta como una oportunidad para que los destinos turísticos fortalezcan normativas de higiene y sistemas de calidad en sus prestaciones de servicios, mediante el desarrollo de directrices que garanticen estándares de gestión que posicionarán al destino en el mercado del turismo intrapandemia.

En esta línea, el sector turístico tendrá grandes oportunidades para unirse al esfuerzo de los Estados para mejorar la calidad de higiene en las sociedades, por lo que el desafío para hacer viable la actividad turística en la era intrapandemia es lograr un plan que evite riesgos e impactos negativos en el destino a través de la certificación de directrices de gestión de calidad sanitaria.

En este sentido, y con el objeto de garantizar la adecuada prestación de servicios turísticos brindados por todos los actores del sector de nuestra ciudad, se advirtió la necesidad de sentar los lineamientos fundamentales que estructuren la gestión de la calidad como una herramienta, basada en la planificación y gestión de los recursos y productos, capaz de potenciar los efectos de la cultura profesional. Para llevarlos a cabo, se trabajó con la comisión municipal de Turismo, compuesta por autoridades municipales y todas las instituciones intermedias de nuestra ciudad, y se planificaron talleres con representantes de las diferentes cámaras y organismos institucionales y prestadores del sector hotelero, que se han registrado para participar de ellos, en pos de consensuar y construir las bases para el diseño de las Directrices de Calidad Sanitaria para actividades turísticas (DICAS VG) intrapandemia.

OBJETIVOS CONSENSUADOS CON EL SECTOR

- **Cumplir** con las normativas a nivel nacional y provincial, Decreto Nacional 524/2020 y Decreto Provincial 262/2020, en cuanto a la obligatoriedad de validar protocolos para cada actividad y contemplar el cumplimiento de toda medida que en el futuro se adopte por el Estado Nacional o Provincial para el sector.

- **Posicionar** la ciudad como un "destino seguro", generando una diferenciación positiva.

- **Mitigar** el riesgo de contagio de diferentes virus, como el COVID-19, entre otros.

- **Elevar** el nivel de higiene sanitaria y apuntar a la correcta implementación de buenas prácticas tanto en la higiene personal como en la de instalaciones, superficies y utensillios.

- **Formar** conciencia en los diferentes actores de la actividad turística en general, respecto de la importancia de la calidad de los servicios y su relación con el turismo.

- **Contribuir** y facilitar los medios para la capacitación del personal que conforma el establecimiento.

- **Fortalecer** las áreas de servicio responsables de la atención directa al cliente y establecer estándares de calidad para esta actividad.

- **Incentivar** a los prestadores turísticos a incorporar la cultura de la calidad en sus emprendimientos.

- El consenso de estos pilares y objetivos permitirán desarrollar las acciones de mitigación de acuerdo con el riesgo de cada sector y tarea.

SELLO DE CALIDAD SANITARIA EN ALOJAMIENTOS

- **Destinatarios:** todos aquellos alojamientos habilitados en el partido de Villa Gesell.

- **Objetivos:** validar la correcta implementación de procesos estandarizados de sanitización, distanciamiento e higiene en puntos críticos para la actividad, y reconocer todos los esfuerzos de los establecimientos por mejorar su prestación de servicio.

- **Beneficios:** exhibir el sello en el establecimiento, obtener prioridad en la difusión y promoción de los establecimientos gastronómicos distinguidos en la comunicación oficial que realiza la Secretaría de Turismo de Villa Gesell, y brindar un servicio que asegure todas las normas sanitarias para su rubro.

EJES PARA LA ACTIVIDAD DE ALOJAMIENTOS

1. RESERVA.
2. *CHECK-IN/CHECK-OUT.*
3. ESPACIOS COMUNES.
4. SERVICIO DE CUARTOS/AMA DE LLAVES (unidad, departamentos, cabañas).
5. DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.
   - SERVICIO DE DESAYUNO.
   - SERVICIO DE MESA O SALÓN.
6. ATENCIÓN A PROVEEDORES.
7. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN E HIGIENE PERSONAL.
8. BAÑOS DE USO COMÚN.
9. PROCESO DE MEJORA CONTINUA
10. POLÍTICA DE CALIDAD SANITARIA

1. RESERVA

A. OBJETIVO: Garantizar un proceso administrativo durante la solicitud de reserva del huésped para lograr que el *check-in* sea breve al llegar al establecimiento, lo que evitará su permanencia en espacios comunes o en la recepción.

B. DIRECTRIZ: El establecimiento deberá emplear un procedimiento documentado de reserva anticipada mediante la creación de un registro para recabar todos los datos de los huéspedes que ingresarán a la unidad.

A tal fin se deberá:

1. Requerir al huésped la información de todos los pasajeros que ingresarán a la unidad contratada. Se deberá detallar: nombre completo, DNI, nacionalidad, edad, estado civil, profesión, domicilio, lugar de procedencia, datos de automotor (si tuviera), teléfono, y fecha de ingreso y egreso. Ver planilla adjunta.
   El huésped deberá obligatoriamente responder toda la información solicitada en el proceso de reserva o previo a su llegada al establecimiento.

2. Informar fehacientemente, según la normativa vigente, de las condiciones generales y particulares de contratación y dejar constancia de que se le requerirá al futuro huésped firmar un formulario de consentimiento de bioseguridad documentado al momento del *check-in*. (Se adjunta modelo del formulario de consentimiento de bioseguridad).

C. SE RECOMIENDA

1. Incorporar un sistema de reservas en la web del establecimiento para que el huésped facilite todos los datos requeridos y anticipar la registración de manera digital.

2. Informar al cliente de las condiciones generales de reserva con cláusulas especiales dedicadas a procedimientos ante la eventualidad de casos de COVID-19.

3. Brindar al huésped información, previo al momento de la reserva, en referencia a los procesos de seguridad sanitaria.

2. INGRESO Y EGRESO AL ESTABLECIMIENTO (*check-in y check-out*)

A. OBJETIVO: Ofrecer un ingreso y egreso seguro al establecimiento y abreviar los tiempos de permanencia en mostrador durante el registro y salida de huéspedes.

B. DIRECTRIZ: Establecer un circuito de ingreso y egreso que posea un punto de higiene para desinfección de manos y calzado en el acceso al establecimiento y posterior al *check-in/check-out* y, a su vez, cumplir con medidas de distanciamiento en la atención al huésped.

A tal fin se deberá:

1. Mantener un (1) único acceso al establecimiento para los nuevos huéspedes.

2. Implementar un punto de higiene permanente con la señalética correspondiente en la puerta de acceso para desinfección de manos, calzado y equipaje de viajeros individuales, familias y contingentes.

3. Desinfectar superficies, como picaportes de puertas de acceso, mostradores, pasamanos, ascensores y todo elemento de manipulación permanente, y documentar este procedimiento en la planilla adjunta.

4. Demarcar y mantener la distancia de un metro y medio (1.50 m) entre huéspedes y/o empleados en recepción y en los distintos puntos de atención.

5. Desinfectar llaves, tarjetas magnéticas, artículos de librería (lapiceras, posnet, papelería, etc.) cada vez que tengan contacto con el huésped o antes de ser guardadas en recepción.

6. Disponer de llaves o tarjetas que sean de uso exclusivo del huésped para evitar guardar en recepción durante su estadía.

7. Ante la detección de un eventual caso positivo, activar el protocolo sanitario y llamar al 107 para proceder al traslado de los casos a los centros hospitalarios destinados para tal fin, según el diagrama establecido por la Secretaría de Salud, y posteriormente, proceder a la limpieza y ventilación de la unidad.

8. En caso de *check-in* o *check-out* grupales, resguardar el distanciamiento físico entre todas las personas del contingente que se deben registrar.

9. Establecer comunicación virtual con los huéspedes durante el proceso de reserva y durante la estadía.

C. SE RECOMIENDA

1. Disponer de pulverizadores desinfectantes individuales, guantes y tapaboca para el traslado de vehículos.

2. Ofrecer medios de pago virtuales (pago con tarjeta de débito, crédito o transferencias electrónicas).

3. Equipar los mostradores de recepción, total o parcialmente, con mamparas translúcidas.

4. Disponer de un cofre o urna para que los huéspedes depositen las llaves de las unidades al momento del *check-out*. Si son reutilizables, realizar limpieza y desinfección de cada una. Se recomienda utilizar la señalética adjunta.

5. Incorporar elementos, como sogas, conos, mamparas o elementos similares, que organicen la circulación y la interacción con distanciamiento y demarcación de piso.

6. Disponer de los números de teléfono de los centros de salud, de emergencias, de médicos y hospitales para solicitar asistencia ante la presencia de cualquier persona que pueda estar infectada.

7. Una vez realizado el *check-out*, ventilar la unidad por el lapso de 2 horas, durante y/o después del acondicionamiento de la unidad, entre el recambio de huéspedes.

8. En caso de recibir contingentes, habilitar distintas áreas del establecimiento, incluso unidades y espacios al aire libre, para llevar a cabo el registro a fin de mantener el distanciamiento físico.

D. SEÑALÉTICA:

E. ELEMENTOS Y MATERIALES PERMITIDOS ACTUALMENTE

- Alcohol en gel o solución alcohólica al 70%.
- Agua clorada o solución de amonio cuaternario.
- Vaporizadores o dosificadores para solución sanitizante.
- Tapetes o alfombras humedecidos para desinfección.

3. ESPACIOS COMUNES

A. OBJETIVO: Resguardar e implementar la desinfección, el distanciamiento y la higiene en zonas de tránsito y espacios comunes, en donde se da la mayor cantidad de contactos entre personas.

B. DIRECTRIZ: Implementar procedimientos periódicos de higiene y desinfección documentados en espacios comunes, mobiliario y equipamiento. El personal y el huésped utilizarán elementos que protejan del posible contagio y mantendrán el distanciamiento físico.

A tal fin se deberá:

1. Establecer procesos de desinfección en *lobby*, desayunadores, restaurantes, piscinas cubiertas, baños públicos, sala de juegos, centro de negocios, quinchos, pasillos, ascensores, escaleras, repisas, pisos, puertas, picaportes, barandas, pasamanos, teclas, artefactos eléctricos y decorativos, tales como sofás, almohadones, tapizados, cortinas, y demás espacios y artefactos que se encuentren en espacios altamente transitados.

2. Utilizar mascarilla, tapaboca o barbijo (tanto huéspedes como personal), y aplicar la señalética correspondiente.

3. Mantener el distanciamiento físico de 1.50 m mediante el uso de la señalética correspondiente.

4. En cada espacio común o de usos múltiples, instalar un punto de higiene con agua y jabón, alcohol en gel o solución alcohólica al 70% para manos, y un tapete o una alfombra humedecidos con desinfectante para calzado con la señalética correspondiente.

5. Desinfectar mesadas y superficies lisas con un paño humedecido en solución desinfectante y aplicar durante un (1) minuto, como mínimo.

C. SE RECOMIENDA

1. Eliminar la disponibilidad de todo material gráfico, como diarios, revistas y folletos, entre otros.

2. Cubrir, con materiales lavables, controles remotos y botones de ascensores para permitir una limpieza fácil y segura.

3. Implementar un sistema de ascenso y descenso en los ascensores para evitar compartir entre huéspedes de distintas unidades. Asimismo, limitar el cupo para cada viaje con la señalética correspondiente.

4. No prestar servicios de gimnasio y *spa*, ya que son espacios de alta contaminación. En caso de usarlos, serán de uso privado y por turnos, previa desinfección entre el recambio de huéspedes. Colocar la señalética adjunta.

5. Mantener los espacios ventilados y la climatización en una temperatura ambiente entre los 23° C y 26° C, para lo cual será necesario revisar el sistema de aire acondicionado y, especialmente, la limpieza de filtros. Colocar la señalética correspondiente.

6. Restringir la recepción de visitas de huéspedes y evitar las instalaciones cerradas, por lo que se deberá habilitar espacios al aire libre o adaptar un espacio específico para tal fin que luego deberá ser desinfectado y ventilado. A su vez, las visitas deberán completar un formulario de consentimiento de bioseguridad.

D. SEÑALÉTICA:

E. ELEMENTOS Y MATERIALES PERMITIDOS ACTUALMENTE

- Mascarilla, tapabocas, barbijos y anteojos.
- Alcohol en gel o solución alcohólica al 70%.
- Agua clorada o solución de amonio cuaternario.
- Vaporizadores o dosificadores para solución sanitizante.
- Tapetes o alfombras humedecidos para desinfección.
- Fundas plásticas.
- Expendedores automáticos para jabón, toallas y papel.
- Jabón líquido.
- Toallas desechables.
- Planillas para tareas de desinfección y limpieza.

4. SERVICIO DE CUARTOS/AMA DE LLAVES

A. OBJETIVO: Adaptar el distanciamiento físico entre el personal afectado al servicio de ama de llaves e incorporar productos y hábitos de limpieza que aseguren la desinfección e higiene durante la estadía del huésped.

B. DIRECTRIZ: Todo el personal involucrado deberá poner en práctica un procedimiento documentado del servicio de cuartos y acondicionamiento de unidades, mediante la implementación de métodos de desinfección con productos sanitizantes para todo el ambiente, el mobiliario y el servicio de blanco. A su vez, se deberá mantener el distanciamiento físico con el huésped y utilizar protección personal con indumentaria y elementos de seguridad.

A tal fin se deberá:

1. Higienizar manos con agua y jabón, desinfectar calzado con paño humedecido en producto desinfectante antes y después de ingresar a la unidad.

2. Vestir uniforme acorde a la función con elementos de protección personal (barbijo o tapaboca, mascarilla, protector ocular y guantes descartables) antes de ingresar a la unidad.

3. Desinfectar mesadas y superficies lisas con un paño humedecido en solución desinfectante y aplicar durante un (1) minuto, como mínimo.

4. Utilizar técnicas de barrido húmedo (lavar, enjuagar y secar) para limpieza de pisos y sanitarios.

5. Emplear protocolo de limpieza periódica con productos desinfectantes en mobiliarios (sillas, mesas, escritorios, camas, sillones, mesas de luz) y equipamiento de unidad (lámparas, veladores, TV, control remoto, vajilla, cubiertos, cocina, horno y microondas). Completar planilla adjunta.

6. Ventilar la unidad durante el servicio de limpieza diario.

7. Poner en práctica un protocolo documentado de recambio de ropa blanca que indique la periodicidad de recambio y cantidad de sábanas, fundas, toallas, toallones, repasadores, frazadas, acolchados que se entregan limpios y que se retiran sucios. Exhibir la planilla adjunta.

8. Guardar ropa blanca usada en recipientes de uso exclusivo y depositar en un contenedor específico para reducir al máximo el contacto.

C. SE RECOMIENDA

1. Para el personal, utilizar uniforme, mascarilla protectora, barbijo o tapaboca, zapatos cerrados, cofia, y camisolín descartable.

2. Ofrecer el servicio de cuartos y recambio de ropa blanca solo cuando el huésped lo requiera.

3. Disponer de señalética para uso exclusivo de huéspedes que indique que la unidad no requiere el servicio de limpieza diario.

4. Realizar la limpieza general de la unidad siempre en húmedo, desde las zonas más limpias a las más sucias.

5. Exhibir planillas que informen al huésped diariamente de todas las tareas realizadas en la unidad.

6. Para la separación de ropa blanca, utilizar bolsas o contenedores para su posterior tratamiento.

7. Ante caso sospechoso, disponer de elementos de limpieza rotulados para tal fin y bolsas de color rojo para la separación de ropa usada.

8. Utilizar preferentemente paños de limpieza descartables. En caso de usar paños reutilizables, se deberá prevenir la contaminación cruzada, por lo cual se deberán lavar una vez finalizada la limpieza de la unidad. El secado con calor es el proceso recomendado para la desinfección final de los paños.

9. Se recomienda utilizar trapos de piso, paños, escobas y secadores por cada unidad, y desinfectar todos los elementos antes y después de entrar y salir.

10. Cubrir la almohada con una funda desechable; de lo contrario, deberá lavarse con un procedimiento de lavado estándar o limpiarse en seco.

11. Utilizar juegos de llaves o tarjetas diferenciados para huéspedes y personal.

12. No ingresar a realizar el servicio diario o fondo de recambio compartiendo el ambiente con los huéspedes.

13. Asignar a un trabajador determinados pisos, áreas o cantidad de unidades.

14. Limpiar la unidad a puerta cerrada.

15. En habitaciones desocupadas, luego de la presencia de un caso sospechoso, completar el proceso de desinfección manual con luz ultravioleta.

D. SEÑALÉTICA:

E. ELEMENTOS Y MATERIALES PERMITIDOS ACTUALMENTE

- Tapetes o alfombras humedecidos para desinfección.
- Uniforme.
- Elementos de protección personal (mascarilla, barbijo o tapaboca, y guantes).
- Productos desinfectantes (alcohol en gel o solución alcohólica al 70%, agua clorada o solución de amonio cuaternario).
- Recipientes para ropa sucia (sábanas, toallas, ropa de blanco).
- Paños de limpieza descartables.
- Fundas plásticas.

5. DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

OBJETIVO: Establecer una atención a los clientes que contemple condiciones higiénicas responsables para la recepción de los productos para consumir y contar con un procedimiento de limpieza y desinfección para todas las superficies y herramientas a utilizar en la manipulación de los productos.

● SERVICIO DE DESAYUNO

A. OBJETIVO: Reordenar las distintas modalidades del servicio mediante la aplicación de medidas de higiene y distanciamiento físico.

B. DIRECTRIZ: El servicio de desayuno diario deberá brindarse en la unidad o en salón con un sistema de asignación de mesa y eliminar la modalidad de autoservicio o *buffet*.

A tal fin se deberá:

1. Ofrecer la opción del desayuno servido en la unidad o en el salón. Exhibir la señalética en la habitación.

2. En el desayuno a la unidad, utilizar bandejas para transportar los alimentos envasados. Las unidades deberán contar con utensilios propios para mantener todo material, elemento o vajilla disponible para el servicio en la unidad.

3. Disponer de las mesas y de la capacidad de los comensales hasta un 50% del total habilitado, o bien mantener la distancia de 1.50 m en pasillos y entre silla y silla de diferentes mesas. Dicha distancia deberá calcularse teniendo en cuenta el espacio del comensal sentado.
   En caso de contar con mobiliario fijo, se permitirá el uso de mamparas transparentes del ancho del respaldo y de una altura de 1.80 m al suelo y, asimismo, mantener el 50% del espacio habilitado.
   Presentar y exhibir un croquis de las mesas dentro del salón. Ver modelo adjunto.

4. Disponer de personal de salón para servir en la mesa.

5. Utilizar individuales de materiales descartables y/o mantelería lavable luego de cada uso para su limpieza y desinfección.

6. Desinfectar las mesas y sillas luego de que se retire cada comensal y/o siempre antes de que se siente uno nuevo.

7. Contar con un sistema organizado de asignación de mesas que indique la disponibilidad. Exhibir la señalética en mesas y salón.

C. SE RECOMIENDA

1. Ampliar o establecer franjas horarias del desayuno a fin de descomprimir la cantidad de personas en el salón.

2. Ofrecer alimentos envasados industrializados.

3. Eliminar la disponibilidad de todo material gráfico, como diarios, revistas y folletos, entre otros.

4. Se desaconseja la elaboración de productos artesanales para el desayuno, pero, en caso de ser incluidos, deberán ser presentados envueltos en papel film.

5. Mantener los salones ventilados durante el servicio y permanencia de los huéspedes.

D. SEÑALÉTICA:

E. ELEMENTOS Y MATERIALES PERMITIDOS ACTUALMENTE

- Individuales y manteles desechables o lavables.
- Mantel de tela desinfectado.
- Protectores de nylon cristal.
- Dosificadores con alcohol en gel o solución alcohólica al 70%.
- Cartas desechables, plastificadas o digitales.
- Mamparas transparentes (del ancho del respaldo y una altura de 1.80 m al suelo).

● SERVICIO DE MESA O SALÓN

A. OBJETIVO: Presentar un salón comedor con distancias mínimas, según los indicadores de distanciamiento físico, y facilitar la higiene de todos los que permanezcan en él.

B. DIRECTRIZ: Mantener la desinfección de todas las superficies en contacto con el cliente y poner en funcionamiento esquemas de distribución que aseguren el distanciamiento entre los comensales. Al mismo tiempo, brindar seguridad en relación al proceso de limpieza e higiene entre cada servicio de mesa y aplicar el uso de la señalética correspondiente.

A tal fin se deberá:

1. Disponer de las mesas y de la capacidad de los comensales hasta un 50% del total habilitado, o bien mantener la distancia de 1.50 m en pasillos y entre silla y silla de diferentes mesas. Dicha distancia deberá calcularse teniendo en cuenta el espacio del comensal sentado.
   En caso de contar con mobiliario fijo, se permitirá el uso de mamparas transparentes del ancho del respaldo y una altura de 1.80 m al suelo y, asimismo, mantener el 50% del espacio habilitado.
   Presentar y exhibir un croquis de las mesas dentro del salón. Ver modelo adjunto.

2. Armar la mesa, la cual se deberá presentar libre de vajilla, una vez asignada.

3. Los elementos auxiliares, tales como aceitero, salero, pimentero y aderezos, deberán presentarse desinfectados antes de cada uso.

4. Vestir o presentar la mesa con individuales desechables, lavables, o mantel de tela desinfectado entre cada servicio de mesa.

5. Desinfectar las mesas y sillas una vez que se retire cada comensal y/o siempre antes de que se siente uno nuevo.

6. Colocar un dosificador que contenga alcohol en gel o solución alcohólica al 70% por mesa para los comensales.

7. Utilizar cartas en un formato tal que reduzca al mínimo el contacto con el cliente. En caso de ser impresas, deberán ser de un material que permita ser higienizado previo a cada uso. Por ejemplo: cartas plastificadas. Colocar la señalética adjunta.

8. Desinfectar, entre turnos, pisos y artefactos de manipulación continua (picaporte, botones, teclas, sillas, mesas y otras superficies de contacto).

9. Suspender el servicio expuesto de alimentos y prohibir el autoservicio.

10. Contar con un sistema organizado de asignación de mesas que indique la disponibilidad. Exhibir la señalética en las mesas y salón.

C. SE RECOMIENDA

1. Utilizar cartas digitales ofrecidas en aplicaciones o redes sociales que permitan la lectura en los teléfonos celulares de cada comensal o tener el menú con sus respectivos precios a la vista en la entrada, impresos en los individuales o presentes en las paredes del salón.

2. Disponer de una mesa de asistencia para colocar el pan, bebidas, hielera, aderezos, servilleteros y alcohol en gel o solución alcohólica al 70%.

3. Simplificar el proceso de pago mediante el uso de los servicios electrónicos.

4. Para delimitar correctamente la distancia de 1.50 m entre comensales, se sugiere demarcar el espacio con un círculo o cuadrado que quede fijo.

5. Eliminar la disponibilidad de todo material gráfico, como diarios, revistas y folletos, entre otros.

6. Guardar mantelería en recipientes de uso exclusivo y depositar los manteles reutilizables usados en un contenedor específico para reducir al máximo el contacto con ellos.

7. Ventilar todas las áreas del establecimiento permanentemente y colocar la señalética correspondiente para cada una.

8. Tener a disposición tapaboca, barbijo o mascarilla para comensales o empleados ante una situación inesperada.

D. SEÑALÉTICA

E. ELEMENTOS Y MATERIALES PERMITIDOS ACTUALMENTE

- Mamparas transparentes (del ancho del respaldo y una altura de 1.80 m al suelo).
- Individuales desechables o lavables.
- Mantel de tela desinfectado.
- Dosificadores con alcohol en gel o solución alcohólica al 70%.
- Cartas desechables, plastificadas o digitales.
- Mesa de asistencia.

6. ATENCIÓN A PROVEEDORES

A. OBJETIVO: Establecer un proceso de higiene sanitaria en el contacto con los proveedores y en el ingreso de mercadería al establecimiento.

B. DIRECTRIZ: Reducir al máximo el contacto con agentes externos al establecimiento y aplicar un procedimiento documentado en el ingreso de mercadería.
A tal fin se deberá:

1. Delimitar un área específica y señalizada, en donde se garanticen los protocolos de higiene y desinfección, para el ingreso de proveedores.

2. Documentar el formulario de consentimiento de bioseguridad en todas las visitas de los proveedores, mediante el registro en la planilla de control adjunta.

3. Aplicar los protocolos vigentes de distanciamiento físico.

4. Desinfectar inmediatamente la mercadería recibida.

C .SE RECOMIENDA

1. Evitar realizar pedidos diarios y establecer planillas de suministros.

2. Impedir el ingreso de transportistas y proveedores al establecimiento.

D. SEÑALÉTICA:

E. ELEMENTOS Y MATERIALES PERMITIDOS ACTUALMENTE

- Dosificadores con alcohol en gel o solución alcohólica al 70%.
- Agua clorada o solución de amonio cuaternario.
- Vaporizadores o dosificadores para solución sanitizante.
- Tapetes o alfombras humedecidos para desinfección.

7. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN E HIGIENE PERSONAL

A. OBJETIVO: Proveer a todo el personal de los elementos necesarios para mitigar las posibles vías de contagio.

B. DIRECTRIZ: El personal, equipado con uniforme adecuado y provisto con elementos que lo mantenga protegido del contacto con otras personas, deberá desempeñar las tareas inherentes a cada sector.

A tal fin se deberá:

1. Usar barbijo, tapaboca o mascarilla al interactuar con los clientes y el personal de la cocina o sector de cajas. A su vez, adecuarse a los protocolos vigentes de distanciamiento físico.

2. Higienizarse las manos antes y después de realizar el servicio de mesa, llevar o retirar vajilla de la mesa de los clientes, tomar pedidos y manipular dinero.

3. Usar uniforme y protector facial.

4. Documentar diariamente el formulario de consentimiento de bioseguridad de todo el personal del establecimiento mediante el registro de la firma en la planilla de control adjunta.

5. Desinfectar la ropa de protección, como delantal y gorro de cocina, cada vez que finalice el turno de trabajo.

6. Utilizar ropa de trabajo o uniforme dentro del establecimiento exclusivamente. No se debe retirar del establecimiento con el uniforme puesto, así como permanecer dentro del establecimiento con ropa de calle. Para esto, se deberá exhibir la señalética correspondiente en un espacio interno del establecimiento destinado para tal fin.

C. SE RECOMIENDA

1. Priorizar el lavado de manos con agua y jabón ante el uso de alcohol en gel o solución alcohólica al 70%.

2. Utilizar uniformes de colores claros.

3. Evitar el uso de guantes desechables y poner en práctica un sistema controlado de técnica de lavado de manos.

4. No manipular dinero.

5. Capacitar en forma quincenal sobre el correcto proceso de colocación, retiro y desinfección de los elementos personales de protección.

D. SEÑALÉTICA:

E. ELEMENTOS Y MATERIALES PERMITIDOS ACTUALMENTE

- Barbijo, tapaboca o mascarilla.
- Uniforme y protector facial.
- Delantal, gorro de cocina, ropa de protección.

8. BAÑOS DE USO COMÚN

A. OBJETIVO: Brindar procedimientos de higienización documentados para el uso de los sanitarios.

B. DIRECTRIZ: Establecer tiempos, herramientas y procedimientos documentados, que proporcionen la seguridad sanitaria necesaria para un espacio crítico tal como los baños.

A tal fin se deberá:

1. Proveer de jabón líquido, toallas desechables o elementos tecnológicos automáticos para el uso de los clientes.

2. Exhibir la planilla adjunta que registra la periodicidad de las tareas de limpieza y desinfección de todo el baño.

3. Colocar purificadores automáticos en caso de carecer de ventanas.

C. SE RECOMIENDA

1. Limpiar y desinfectar pisos y paredes entre los turnos utilizando cloro o sus derivados.

2. Utilizar productos desechables para el secado de manos.

E. ELEMENTOS Y MATERIALES PERMITIDOS ACTUALMENTE

- Jabón líquido.
- Toallas desechables.
- Planillas para tareas de desinfección y limpieza.

9. PROCESO DE MEJORA CONTINUA

A. OBJETIVO: Garantizar mecanismos para acceder a procesos de mejora continua a través de procedimientos documentados y estableciendo objetivos a cumplir.

B. DIRECTRIZ: Establecer canales de comunicación con el cliente que generen una retroalimentación que permita determinar fortalezas y puntos a mejorar.

A tal fin se deberá:

1. Completar la planilla de evaluación adjunta.

2. Realizar encuestas periódicamente a los clientes con condiciones de satisfacción y evaluación de servicio.

10. POLÍTICA DE CALIDAD SANITARIA

A. OBJETIVO: Garantizar el compromiso con una política sanitaria documentada, vigente y comunicada.

B. DIRECTRIZ: Exponer el cumplimiento con las disposiciones legales y reglamentarias, así como las establecidas en los protocolos vigentes.

A tal fin se deberá:

1. Exhibir la señalética adjunta.

ANEXO GLOSARIO

Objetivo: *fin último al que se dirige una acción u operación. Es el resultado o sumatoria de una serie de metas y procesos.*

Directriz: *norma o conjunto de normas e instrucciones que se establecen o se tienen en cuenta al proyectar una acción o un plan.*

Recomendación: *consejo que se da, el cual puede considerarse ventajoso o beneficioso.*

Proceso: *procedimiento o conjunto de operaciones a la que se somete una situación para elaborarla o transformarla.*

Higiene sanitaria: *limpieza o aseo para conservar la salud o prevenir enfermedades.*

E.P.I.: *equipos de protección individual; deben utilizarse cuando existan riesgos para la seguridad o salud de los trabajadores que no hayan podido evitarse o limitarse suficientemente por medios técnicos de protección colectiva o mediante medidas de organización del trabajo.*

Punto de higiene: *puntos señalizados para la higienización de manos.*

Intrapandemia: *acciones implementadas en el marco de la pandemia.*

Solución *(alcohólica/desinfectante/sanitizante): mezcla homogénea de una o más sustancias para desinfección.*

Amonio cuaternario: *es un derivado del amoniaco. La fórmula química del amoniaco es NH3 (nitrógeno, hidrógeno 3) y, cuando se mezcla con agua, forma el hidróxido de amonio, que es un compuesto, cuyo uno de sus componentes es el amonio cuaternario.*

ANEXO GLOSARIO

Mamparas transparentes: *es una estructura con transparencia, divisoria de dos o más espacios.*

Cartas *(plastificadas/digitales/en cartelería): Cartas de material de fácil y práctica desinfección.*

Bioseguridad: *declaración de salud de diferentes síntomas relacionados al COVID-19.*

MATERIAL CONSULTADO

- *Directrices de gestión ambiental en playas y balnearios turísticos (Ministerio de Turismo de Nación).*
- *Protocolo para establecimientos gastronómicos COVID-19 (Provincia de Jujuy).*
- *Protocolo para alojamientos COVID-19 (Provincia de Jujuy).*
- *Medidas preventivas para la actividad hotelera gastronómica - Reapertura post-COVID-19. UTHGRA (Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina).*
- *Buenas prácticas para la hotelería argentina COVID-19. AHT (Asociación Hotelera Argentina).*
- *Protocolo de actuación para minimizar la transmisión de COVID-19 en el sector turismo (Provincia de Salta).*
- *COVID-19 recomendaciones para la operación de restaurantes, servicios de take away y delivery. FEHGRA (Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina).*

KIT DE SEÑALÉTICA Y ADJUNTOS

Check-in		Hora	
Check-out		Hora	

FORMULARIO DE RESERVA/ PRE-CHECK-IN

Pasajeros:

NOMBRE	APELLIDO	DNI	EDAD	ESTADO CIVIL	NACIONALIDAD	PROFESIÓN	PROCEDENCIA

Datos del vehículo:

Marca y modelo	
Patente	

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

CONSENTIMIENTO DE BIOSEGURIDAD PARA EL HUÉSPED

Por favor, conteste si usted presenta alguno de los siguientes síntomas: **SÍ** para afirmativo, **NO** para negativo

Fecha: _____

FIEBRE	
SÍNTOMAS GRIPALES	
DOLOR DE GARGANTA	
TOS	
DIFICULTAD RESPIRATORIA	
PÉRDIDA DE GUSTO U OLFATO	
CONTACTO CON PERSONAS INFECTADAS	
VIAJÓ AL EXTERIOR	

_____ _____

Firma **Aclaración**

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

CONSENTIMIENTO DE BIOSEGURIDAD PARA EL HUÉSPED

Por favor, conteste si usted presenta alguno de los siguientes síntomas: **SÍ** para afirmativo, **NO** para negativo

Fecha: _____

FIEBRE	
SÍNTOMAS GRIPALES	
DOLOR DE GARGANTA	
TOS	
DIFICULTAD RESPIRATORIA	
PÉRDIDA DE GUSTO U OLFATO	
CONTACTO CON PERSONAS INFECTADAS	
VIAJÓ AL EXTERIOR	

_____ _____

Firma **Aclaración**

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

1. B2

PLANILLA DE LIMPIEZA INGRESO AL ESTABLECIMIENTO

Fecha	Hora	Picaportes	Superficies	Pasamanos	Ascensores	Espejos	Teclas électricas	Paredes	Mobiliario	Pisos	Mostradores	Nombre y apellido empleado	Firma

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

SELLO CALIDAD SANITARIA · VILLA GESELL ·

CONSENTIMIENTO DE SEGURIDAD PARA VISITAS

Conteste **SÍ** por afirmativo o **NO** por negativo

Declaro:

FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	DOMICILIO	FIRMA	FIEBRE	SÍNTOMAS GRIPALES	DOLOR DE GARGANTA	TOS	DIFICULTAD RESPIRATORIA	PÉRDIDA DE GUSTO U OLFATO	CONTACTO CON PERSONAS INFEC.	VIAJÓ AL EXTERIOR

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

SELLO CALIDAD SANITARIA · VILLA GESELL ·

PLANILLA DE LIMPIEZA DE HABITACIONES

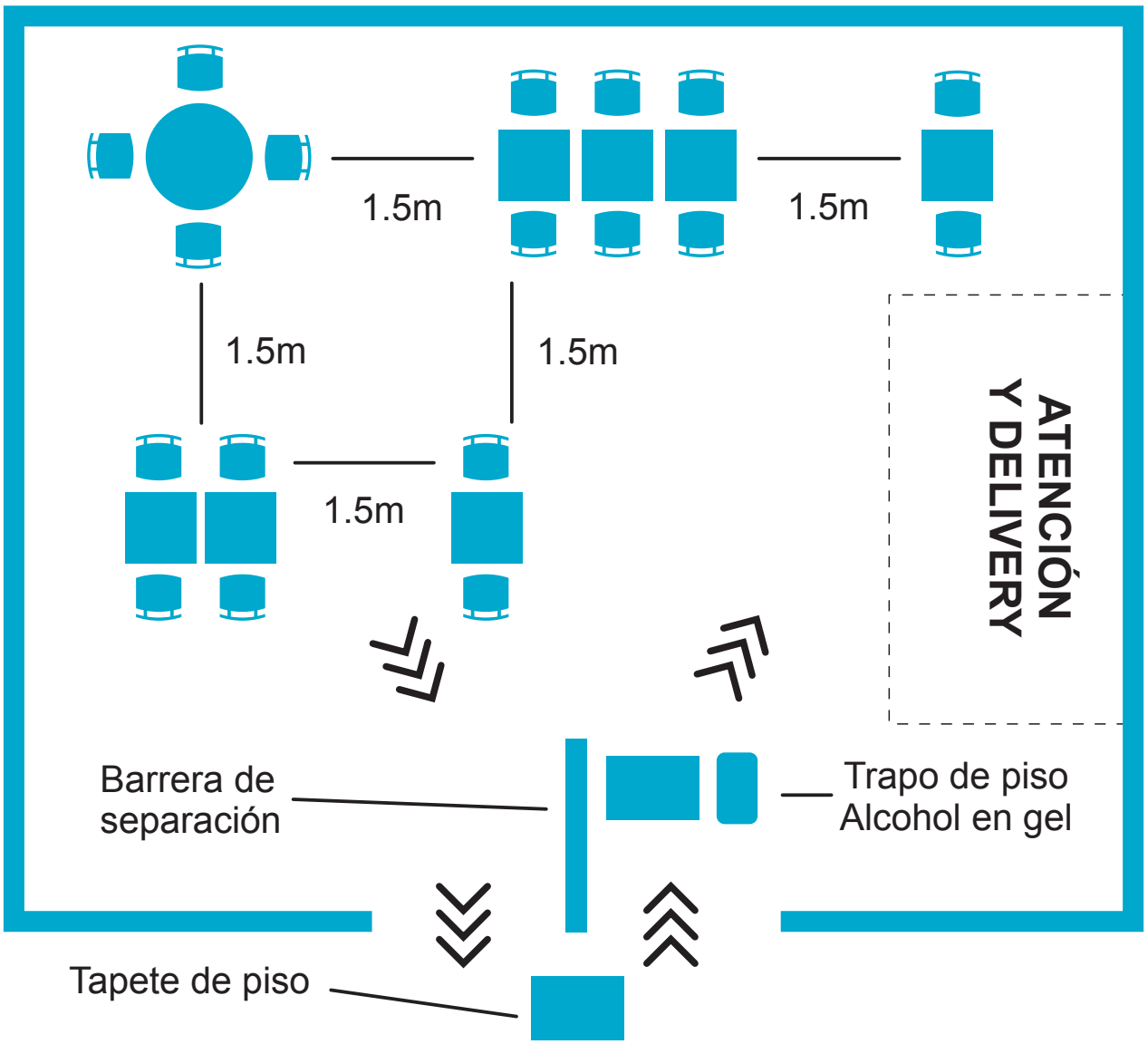
Fecha / Hora	Cesto de residuos	Bañera	Mampara	Jabonera	Toallero	Grifería	Inodoro	Bidet	Picaportes	Espejos	Teclas eléctricas	Pasamanos	Paredes	Mesada/ Vanitory	Pisos	Mobiliario	Repasadores	Toallas	Sábanas	Frazadas	Acolchados	Nombre y apellido empleado	Firma

Estimado huésped: si la habitación no se encontrara en óptimas condiciones, les rogamos avisar en recepción.

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

SELLO CALIDAD SANITARIA · VILLA GESELL ·

EJEMPLO DE CROQUIS DE SALÓN



CONSENTIMIENTO DE BIOSEGURIDAD PARA PROVEEDORES

Conteste **SÍ** por afirmativo o **NO** por negativo

Declaro:

FECHA	PROVEEDOR	NOMBRE Y APELLIDO	CIUDAD DE ORIGEN	FIRMA	FIEBRE	SÍNTOMAS GRIPALES	DOLOR DE GARGANTA	TOS	DIFICULTAD RESPIRATORIA	PÉRDIDA DE GUSTO U OLFATO	CONTACTO CON PERSONAS INFEC.	VIAJÓ AL EXTERIOR

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

SELLO CALIDAD SANITARIA · VILLA GESELL ·

CONSENTIMIENTO DE BIOSEGURIDAD PARA CLIENTES

Conteste **SÍ** por afirmativo o **NO** por negativo

Declaro:

FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	CIUDAD DE ORIGEN	CELULAR	FIRMA	FIEBRE	SÍNTOMAS GRIPALES	DOLOR DE GARGANTA	TOS	DIFICULTAD RESPIRATORIA	PÉRDIDA DE GUSTO U OLFATO	CONTACTO CON PERSONAS INFEC.	VIAJÓ AL EXTERIOR

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

SELLO CALIDAD SANITARIA · VILLA GESELL ·

CONSENTIMIENTO DE BIOSEGURIDAD PARA EL PERSONAL

Conteste **SÍ** por afirmativo o **NO** por negativo

Declaro:

FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	DOMICILIO	FIRMA	FIEBRE	SÍNTOMAS GRIPALES	DOLOR DE GARGANTA	TOS	DIFICULTAD RESPIRATORIA	PÉRDIDA DE GUSTO U OLFATO	CONTACTO CON PERSONAS INFEC.	VIAJÓ AL EXTERIOR

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

SELLO CALIDAD SANITARIA · VILLA GESELL ·

PLANILLA DE HIGIENE DE BAÑOS

Fecha: **Nombre del establecimiento:**

Hora	Cesto de residuos	Jabonera	Toallas de papel	Picaportes	Teclas eléctricas	Pasamanos	Grifería	Espejos	Paredes	Mesada / Vanitory	Pisos	Inodoro	Mingitorio	Firma del empleado
08.00														
09.00														
10.00														
11.00														
12.00														
13.00														
14.00														
15.00														
16.00														
17.00														
18.00														
19.00														
20.00														
21.00														
22.00														
23.00														
00.00														
01.00														
02.00														
03.00														

Estimados clientes: si los baños no se encontraran en óptimas condiciones, les rogamos avisar al responsable del establecimiento.

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

SELLO CALIDAD SANITARIA · VILLA GESELL ·

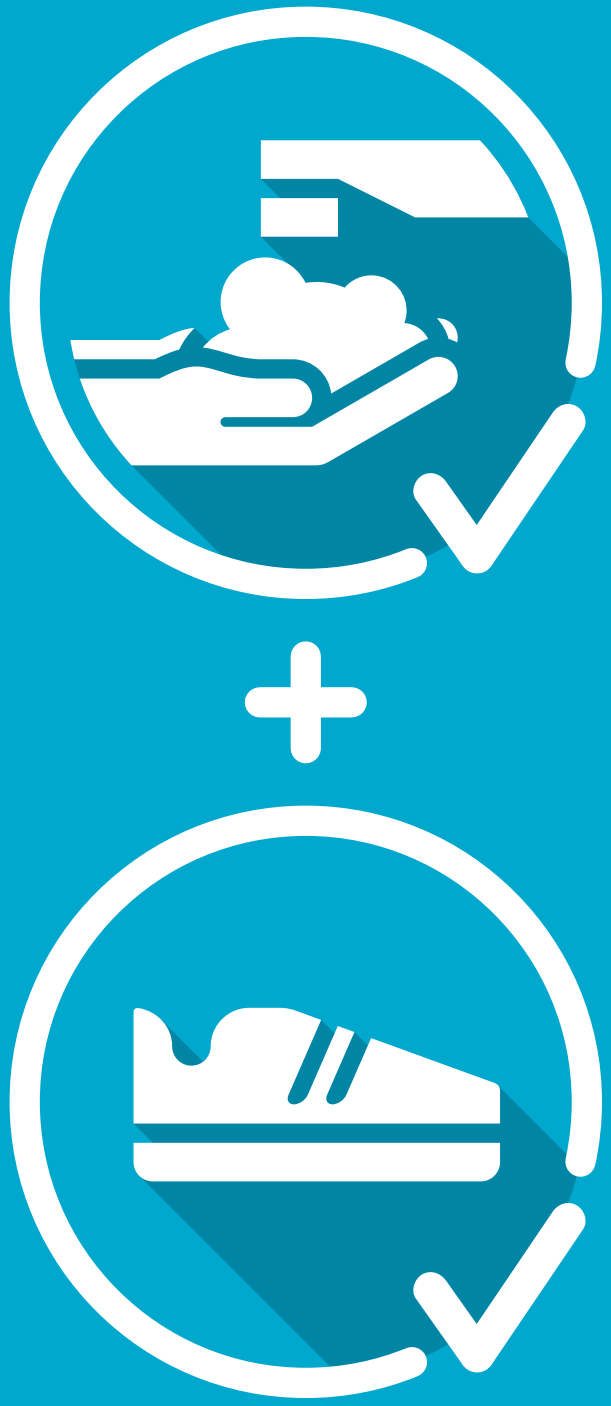
PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS Y METAS

Fecha: **Nombre del Establecimiento:**

OBJETIVO	METAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

SELLO CALIDAD SANITARIA · VILLA GESELL ·



PUNTO DE HIGIENE OBLIGATORIO

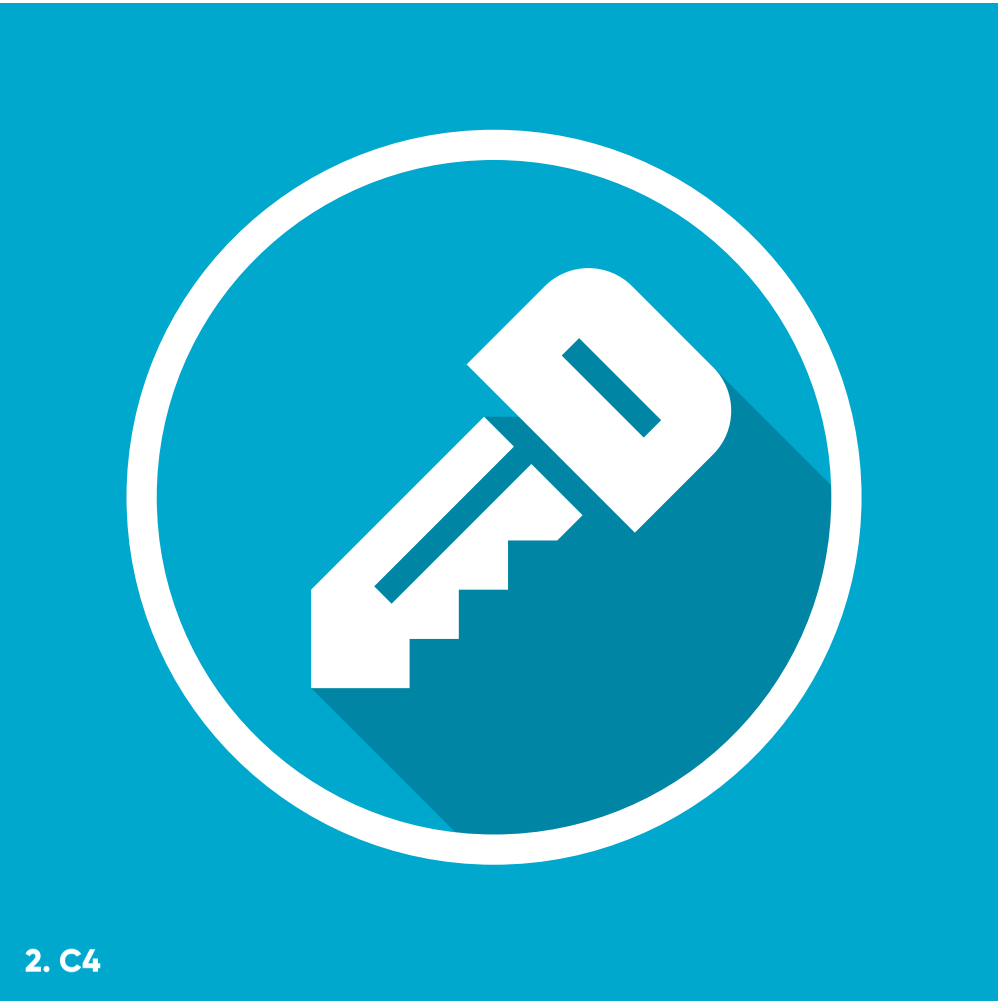
POR FAVOR:

Higienice sus manos y calzado en este sector.

LOGO

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

SELLO CALIDAD SANITARIA · VILLA GESELL ·



2. C4

DEPOSITE LAS LLAVES AQUÍ

LOGO

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

SELLO CALIDAD SANITARIA · VILLA GESELL ·

3. B2

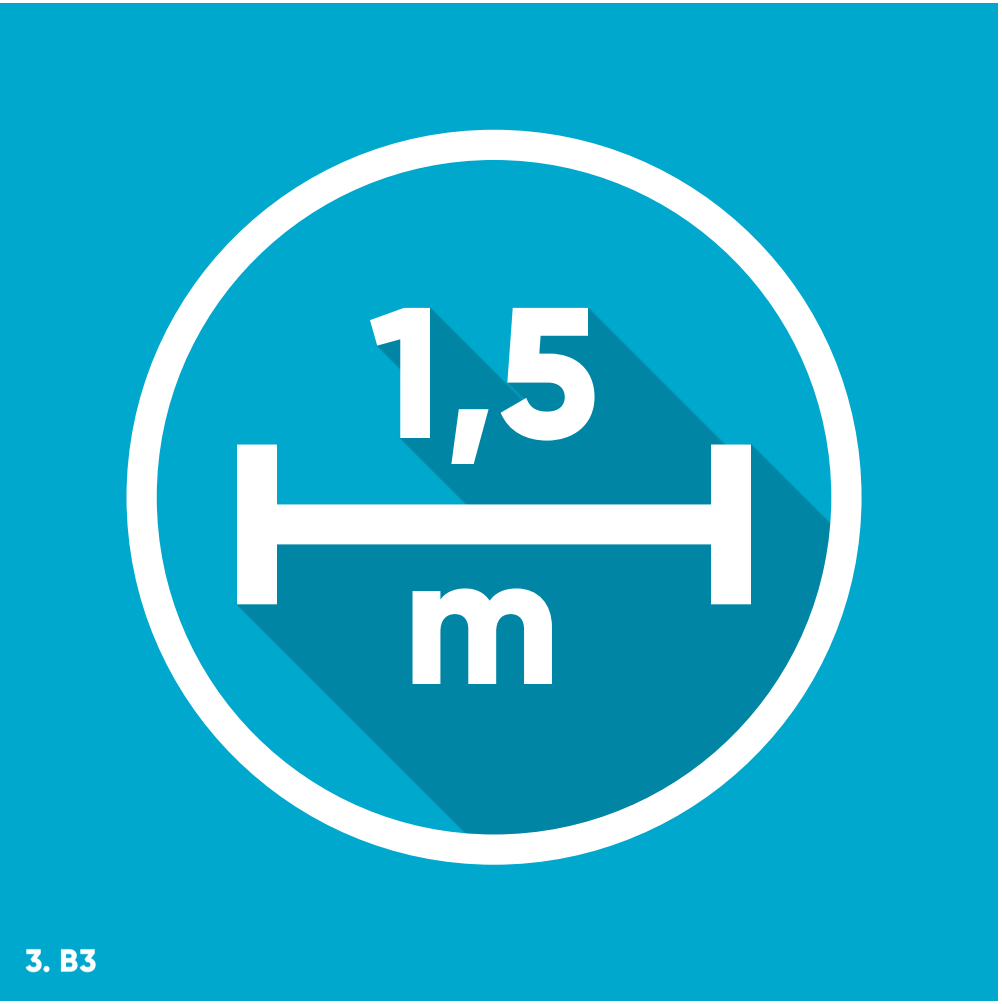
UTILIZAR MÁSCARAS, TAPABOCAS Y ANTEOJOS

tanto huéspedes como personal de área.

LOGO

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

SELLO CALIDAD SANITARIA · VILLA GESELL ·



3. B3

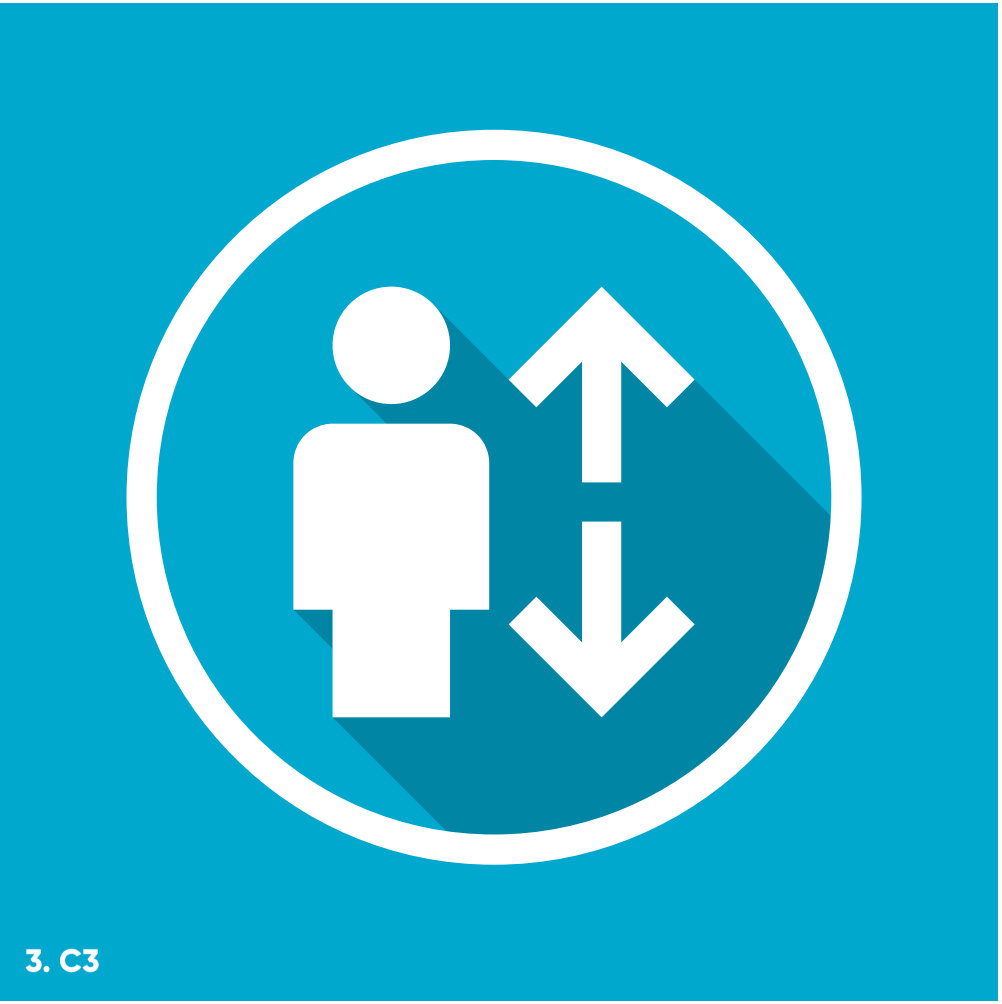
MANTENGA LA DISTANCIA

nos cuidamos entre todos.

LOGO

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

SELLO CALIDAD SANITARIA · VILLA GESELL ·



3. C3

NO COMPARTA EL ASCENSOR

con otros huéspedes.

LOGO

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

SELLO CALIDAD SANITARIA · VILLA GESELL ·

3. C4

USO PERMITIDO SÓLO CON TURNO

LOGO

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

SELLO CALIDAD SANITARIA · VILLA GESELL ·

3. C4

USO PERMITIDO SÓLO CON TURNO

LOGO

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

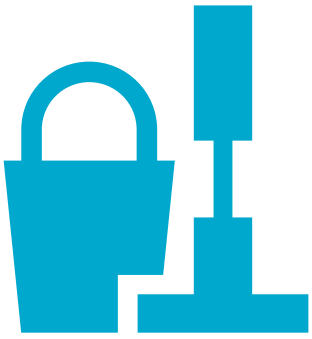
SELLO CALIDAD SANITARIA · VILLA GESELL ·

3. C5

VENTILAR PERMANENTEMENTE ESTE SECTOR

LOGO

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell



4. C3

REQUIERE SERVICIO DE CUARTO

LOGO

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

5. B1 desayuno

SERVICIO DE DESAYUNO

puede solicitarlo en la habitación

LOGO

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

SELLO CALIDAD SANITARIA · VILLA GESELL ·

NO OCUPAR

Aguarde y será atendido.

LOGO

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

SELLO CALIDAD SANITARIA · VILLA GESELL ·

NO OCUPAR

Aguarde y será atendido.

LOGO

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

SELLO CALIDAD SANITARIA · VILLA GESELL ·

5. B7 desayuno
5. B10 salón

5. B7 desayuno
5. B10 salón

NO OCUPE LA MESA HASTA SER ATENDIDO

Gracias.

LOGO

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

SELLO CALIDAD SANITARIA · VILLA GESELL ·

5. C1 salón

CONTAMOS CON CARTAS ELECTRÓNICAS

LOGO

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

SELLO CALIDAD SANITARIA · VILLA GESELL ·

5. C7 salón

VENTILAR PERMANENTEMENTE ESTE SECTOR

LOGO

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

ÁREA DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

LOGO

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

SELLO CALIDAD SANITARIA · VILLA GESELL ·

7. B2

HIGIENICE SUS MANOS FRECUENTEMENTE

preferentemente con agua y jabón.

LOGO

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

SELLO CALIDAD SANITARIA · VILLA GESELL ·

7. B6

UTILIZAR UNIFORME EXCLUSIVO DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO

LOGO

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

SELLO CALIDAD SANITARIA · VILLA GESELL ·

10. B1

Este establecimiento cumple con las disposiciones legales y reglamentarias, así como las establecidas en los protocolos vigentes.

LOGO

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

SISTEMA DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN DEL SELLO

Todo prestador perteneciente a los servicios de alojamiento que requiera obtener el siguiente sello deberá solicitar la asistencia del equipo técnico de la Secretaría de Turismo en el sitio web oficial **https://www.gesell.tur.ar/**

Para ello, deberá completar un formulario digital de inscripción que figura en la sección **"Sello Alojamiento"**.

En consecuencia, el equipo técnico se contactará con el establecimiento de acuerdo con la situación declarada por el prestador en el formulario de inscripción.

De esta forma, se podrán pautar hasta dos visitas técnicas al establecimiento a fin de asistir al prestador en el cumplimiento de las directrices y recomendaciones establecidas en el presente.

Finalizado el proceso de implementación, el equipo técnico procederá a la evaluación final, en donde se observará el grado de cumplimiento de cada una de las directrices determinadas en el presente documento, mediante un análisis de los procesos de gestión establecidos.

Aquellos establecimientos que alcancen los objetivos recibirán el distintivo de sello de calidad sanitaria DICAS VG: ALOJAMIENTO.

En conjunto, la guía de evaluación se presenta de la siguiente manera:

- Análisis de directrices y recomendaciones implementadas.
- Resultado de evaluación:
  - Implementación completa. - Implementación parcial. - Ninguna implementación.
- Informe de evaluación.
- Entrega de Sello DICAS VG: ALOJAMIENTO.

1. RESERVA	SEÑALÉTICA	IMPLEMENTACIÓN			
		Completa	Parcial	Ninguna	Se planificará
El establecimiento deberá emplear un procedimiento documentado de reserva anticipada mediante la creación de un registro para recabar todos los datos de los huéspedes que ingresarán a la unidad.					
B1. Requerir al huésped la información de todos los pasajeros que ingresarán a la unidad contratada. Se deberá detallar: nombre completo, DNI, nacionalidad, edad, estado civil, profesión, domicilio, lugar de procedencia, datos de automotor (si tuviera), teléfono, y fecha de ingreso y egreso. Ver planilla adjunta. El huésped deberá obligatoriamente responder toda la información solicitada en el proceso de reserva, o previo a su llegada al establecimiento.					
B2. Informar fehacientemente, según la normativa vigente, de las condiciones generales y particulares de contratación y dejar constancia de que se le requerirá al futuro huésped firmar un formulario de consentimiento de bioseguridad documentado al momento del *check-in*. (Se adjunta modelo del formulario de consentimiento de bioseguridad).					
C1. Incorporar un sistema de reservas en la web del establecimiento para que el huésped facilite todos los datos requeridos y anticipar la registración de manera digital.					
C2. Informar al cliente de las condiciones generales de reserva con cláusulas especiales dedicadas a procedimientos ante la eventualidad de casos de COVID-19.					
C3. Brindar al huésped información, previo al momento de la reserva, en referencia a los procesos de seguridad sanitaria.					

2. INGRESO Y EGRESO AL ESTABLECIMIENTO (*check-in* y *check-out*)	SEÑALÉTICA	IMPLEMENTACIÓN			
		Completa	Parcial	Ninguna	Se planificará
Establecer un circuito de ingreso y egreso que posea un punto de higiene para desinfección de manos y calzado en el acceso al establecimiento y posterior al *check-in/out*, y a su vez, cumplir con medidas de distanciamiento en la atención al huésped.					
B1. Mantener un (1) único acceso al establecimiento para los nuevos huéspedes.					
B2. Implementar un punto de higiene permanente con la señalética correspondiente en la puerta de acceso para desinfección de manos, calzado y equipaje de viajeros individuales, familias y contingentes.					
B3. Desinfectar superficies, como picaportes de puertas de acceso, mostradores, pasamanos, ascensores y todo elemento de manipulación permanente, y documentar este procedimiento en la planilla adjunta.					
B4. Demarcar y mantener la distancia de un metro y medio (1.50 m) entre huéspedes y/o empleados en recepción y en los distintos puntos de atención.					
B5. Desinfectar llaves, tarjetas magnéticas, y artículos de librería (lapiceras, posnet, papelería, etc.) cada vez que tengan contacto con el huésped o antes de ser guardadas en recepción.					
B6. Disponer de llaves o tarjetas que sean de uso exclusivo del huésped para evitar guardar en recepción durante su estadía.					
B7. Ante la detección de un eventual caso positivo, activar el protocolo sanitario y llamar al 107 para proceder al traslado de los casos a los centros hospitalarios destinados para tal fin, según el diagrama establecido por la Secretaría de Salud, y posteriormente, proceder a la limpieza y ventilación de la unidad. En caso de que los centros se encuentren saturados, el aislamiento deberá cumplirse en la unidad contratada o adaptada para tal fin dentro del establecimiento de alojamiento.					
B8. En caso de *check-in* o *check-out* grupales, resguardar el distanciamiento físico entre todas las personas del contingente que se deben registrar.					
B9. Establecer comunicación virtual con los huéspedes durante el proceso de reserva y durante la estadía.					

2. INGRESO Y EGRESO AL ESTABLECIMIENTO (*check-in* y *check-out*)	SEÑALÉTICA	IMPLEMENTACIÓN			
		Completa	Parcial	Ninguna	Se planificará
C1. Disponer de pulverizadores desinfectantes individuales, guantes y tapaboca para el traslado de vehículos.					
C2. Ofrecer medios de pagos virtuales (pago con tarjeta de débito, crédito o transferencias electrónicas).					
C3. Equipar los mostradores de recepción, total o parcialmente, con mamparas translúcidas.					
C4. Disponer de un cofre o urna para que los huéspedes depositen las llaves de las unidades al momento del *check-out*. Si son reutilizables, realizar limpieza y desinfección de cada una. Se recomienda utilizar la señalética adjunta.					
C5. Incorporar elementos, como sogas, conos, mamparas o elementos similares, que organicen la circulación y la interacción con distanciamiento y demarcación de piso.					
C6. Disponer de los números de teléfono de los centros de salud, de emergencias, de médicos y hospitales para solicitar asistencia ante la presencia de cualquier persona que pueda estar infectada.					
C7. Una vez realizado el *check-out*, ventilar la unidad por el lapso de 2 horas, durante y/o después del acondicionamiento de la unidad, entre el recambio de huéspedes.					
C8. En caso de recibir contingentes, habilitar distintas áreas del establecimiento, incluso unidades y espacios al aire libre, para llevar a cabo el registro a fin de mantener el distanciamiento físico.					

3. ESPACIOS COMUNES	SEÑALÉTICA	IMPLEMENTACIÓN			
		Completa	Parcial	Ninguna	Se planificará
Implementar procedimientos periódicos de higiene y desinfección documentados en espacios comunes, mobiliario y equipamiento. El personal y el huésped utilizarán elementos que protejan del posible contagio y mantendrán el distanciamiento físico.					
B1. Establecer procesos de desinfección en *lobby*, desayunadores, restaurantes, piscinas cubiertas, baños públicos, sala de juegos, centro de negocios, quinchos, pasillos, ascensores, escaleras, repisas, pisos, puertas, picaportes, barandas, pasamanos, teclas, artefactos eléctricos y decorativos, tales como sofás, almohadones, tapizados, cortinas, y demás espacios y artefactos que se encuentren en espacios altamente transitados.					
B2. Utilizar mascarilla, tapaboca o barbijo, y anteojos (tanto huéspedes como personal), y aplicar la señalética correspondiente.					
B3. Mantener el distanciamiento físico de 1.50 m mediante el uso de la señalética correspondiente.					
B4. En cada espacio común o de usos múltiples, instalar un punto de higiene con agua y jabón, alcohol en gel o solución alcohólica al 70% para manos, y un tapete o una alfombra humedecidos con desinfectante para calzado con la señalética correspondiente.					
B5. Desinfectar mesadas y superficies lisas con un paño humedecido en solución desinfectante y aplicar durante un (1) minuto, como mínimo.					

3. ESPACIOS COMUNES	SEÑALÉTICA	IMPLEMENTACIÓN			
		Completa	Parcial	Ninguna	Se planificará
C1. Eliminar la disponibilidad de todo material gráfico, como diarios, revistas y folletos, entre otros.					
C2. Cubrir, con materiales lavables, controles remotos y botones de ascensores para permitir una limpieza fácil y segura.					
C3. Implementar un sistema de ascenso y descenso en los ascensores para evitar compartir entre huéspedes de distintas unidades. Asimismo, limitar el cupo para cada viaje con la señalética correspondiente.					
C4. No prestar servicios de gimnasio y *spa*, ya que son espacios de alta contaminación. En caso de usarlos, serán de uso privado y por turnos, previa desinfección entre el recambio de huéspedes. Colocar la señalética adjunta.					
C5. Mantener los espacios ventilados y la climatización en una temperatura ambiente entre los 23° C y 26° C, para lo cual será necesario revisar el sistema de aire acondicionado y, especialmente, la limpieza de filtros. Colocar la señalética correspondiente.					
C6. Restringir la recepción de visitas de huéspedes y evitar las instalaciones cerradas, por lo que se deberá habilitar espacios al aire libre o adaptar un espacio específico para tal fin que luego deberá ser desinfectado y ventilado. A su vez, las visitas deberán completar un formulario de consentimiento de bioseguridad.					

4. SERVICIO DE CUARTOS / AMA DE LLAVES

	SEÑALÉTICA	IMPLEMENTACIÓN			
		Completa	Parcial	Ninguna	Se planificará
Todo el personal involucrado deberá poner en práctica un procedimiento documentado del servicio de cuartos y acondicionamiento de unidades, mediante la implementación de métodos de desinfección con productos sanitizantes para todo el ambiente, el mobiliario y el servicio de blanco. A su vez, se deberá mantener el distanciamiento físico con el huésped y utilizar protección personal con indumentaria y elementos de seguridad.					
B1. Higienizar manos con agua y jabón, desinfectar calzado con paño humedecido en producto desinfectante antes y después de ingresar a la unidad.					
B2. Vestir uniforme acorde a la función con elementos de protección personal (barbijo o tapaboca, mascarilla, protector ocular y guantes descartables) antes de ingresar a la unidad.					
B3. Desinfectar mesadas y superficies lisas con un paño humedecido en solución desinfectante y aplicar durante un (1) minuto, como mínimo.					
B4. Utilizar técnicas de barrido húmero (lavar, enjuagar y secar) para limpieza de pisos y sanitarios.					
B5. Emplear protocolo de limpieza periódica con productos desinfectantes en mobiliarios (sillas, mesas, escritorios, camas, sillones, mesas de luz) y equipamiento de unidad (lámparas, veladores, TV, control remoto, vajilla, cubiertos, cocina, horno y microondas). Completar planilla adjunta.					
B6. Ventilar la unidad durante el servicio de limpieza diario.					
B7. Poner en práctica un protocolo documentado de recambio de ropa blanca que indique la periodicidad de recambio y cantidad de sábanas, fundas, toallas, toallones, repasadores, frazadas, acolchados que se entregan limpios y que se retiran sucios. Exhibir la planilla adjunta.					
B8. Guardar ropa blanca usada en recipientes de uso exclusivo y depositar en un contenedor específico para reducir al máximo el contacto.					

4. SERVICIO DE CUARTOS / AMA DE LLAVES	SEÑALÉTICA	IMPLEMENTACIÓN			
		Completa	Parcial	Ninguna	Se planificará
C1. Para el personal, utilizar uniforme, mascarilla protectora, barbijo o tapaboca, zapatos cerrados, cofia, y camisolín descartable.					
C2. Ofrecer el servicio de cuartos y recambio de ropa blanca solo cuando el huésped lo requiera.					
C3. Disponer de señalética para uso exclusivo de huéspedes que indique que la unidad no requiere el servicio de limpieza diario.					
C4. Realizar la limpieza general de la unidad siempre en húmedo, desde las zonas más limpias a las más sucias.					
C5. Exhibir planillas que informen al huésped diariamente de todas las tareas realizadas en la unidad.					
C6. Para la separación de ropa blanca, utilizar bolsas o contenedores para su posterior tratamiento.					
C7. Ante caso sospechoso, disponer de elementos de limpieza rotulados para tal fin y bolsas de color rojo para la separación de ropa usada.					
C8. Utilizar preferentemente paños de limpieza descartables. En caso de usar paños reutilizables, se deberá prevenir la contaminación cruzada, por lo cual se deberán lavar una vez finalizada la limpieza de la unidad. El secado con calor es el proceso recomendado para la desinfección final de los paños.					
C9. Se recomienda utilizar trapos de piso, paños, escobas y secadores por cada unidad, y desinfectar todos los elementos antes y después de entrar y salir.					
C10. Cubrir la almohada con una funda desechable; de lo contrario, deberá lavarse con un procedimiento de lavado estándar o limpiarse en seco.					
C11. Utilizar juegos de llaves o tarjetas diferenciados para huéspedes y personal.					
C12. No ingresar a realizar el servicio diario o fondo de recambio compartiendo el ambiente con los huéspedes.					
C13. Asignar a un trabajador determinados pisos, áreas o cantidad de unidades.					
C14. Limpiar la unidad a puerta cerrada.					
C15. En habitaciones desocupadas, luego de la presencia de un caso sospechoso, completar el proceso de desinfección manual con luz ultravioleta.					

5. DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS / SERVICIO DE DESAYUNO	SEÑALÉTICA	IMPLEMENTACIÓN			
		Completa	Parcial	Ninguna	Se planificará
El servicio de desayuno diario deberá brindarse en la unidad o en salón con un sistema de asignación de mesa y eliminar la modalidad de autoservicio o *buffet*.					
B1. Ofrecer la opción del desayuno servido en la unidad o en el salón. Exhibir la señalética en la habitación.					
B2. En el desayuno a la unidad, utilizar bandejas para transportar los alimentos envasados. Las unidades deberán contar con utensilios propios para mantener todo material, elemento o vajilla disponible para el servicio en la unidad.					
B3. Disponer de las mesas y de la capacidad de los comensales hasta un 50% del total habilitado, o bien mantener la distancia de 1.50 m en pasillos y entre silla y silla de diferentes mesas. Dicha distancia deberá calcularse teniendo en cuenta el espacio del comensal sentado. En caso de contar con mobiliario fijo, se permitirá el uso de mamparas transparentes del ancho del respaldo y de una altura de 1.80 m al suelo y, asimismo, mantener el 50% del espacio habilitado. Presentar y exhibir un croquis de las mesas dentro del salón. Ver modelo adjunto.					
B4. Disponer de personal de salón para servir en la mesa.					
B5. Utilizar individuales de materiales descartables y/o mantelería lavable luego de cada uso para su limpieza y desinfección.					
B6. Desinfectar las mesas y sillas luego de que se retire cada comensal y/o siempre antes de que se siente uno nuevo.					
B7. Contar con un sistema organizado de asignación de mesas que indique la disponibilidad. Exhibir la señalética en mesas y salón.					
C1. Ampliar o establecer franjas horarias del desayuno a fin de descomprimir la cantidad de personas en el salón.					
C2. Ofrecer alimentos envasados industrializados.					
C3. Eliminar la disponibilidad de todo material gráfico, como diarios, revistas y folletos, entre otros.					
C4. Se desaconseja la elaboración de productos artesanales para el desayuno, pero, en caso de ser incluidos, deberán ser presentados envueltos en film.					
C5. Mantener los salones ventilados durante el servicio y permanencia de los huéspedes.					

5. DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS / SERVICIO DE MESA O SALÓN	SEÑALÉTICA	IMPLEMENTACIÓN			
		Completa	Parcial	Ninguna	Se planificará
Mantener la desinfección de todas las superficies en contacto con el cliente y poner en funcionamiento esquemas de distribución que aseguren el distanciamiento entre los comensales. Al mismo tiempo, brindar seguridad en relación al proceso de limpieza e higiene entre cada servicio de mesa y aplicar el uso de la señalética correspondiente.					
B1. Disponer de las mesas y de la capacidad de los comensales hasta un 50% del total habilitado, o bien mantener la distancia de 1.50 m en pasillos y entre silla y silla de diferentes mesas. Dicha distancia deberá calcularse teniendo en cuenta el espacio del comensal sentado. En caso de contar con mobiliario fijo, se permitirá el uso de mamparas transparentes del ancho del respaldo y una altura de 1.80 m al suelo y, asimismo, mantener el 50% del espacio habilitado. Presentar y exhibir un croquis de las mesas dentro del salón. Ver modelo adjunto.					
B2. Armar la mesa, la cual se deberá presentar libre de vajilla, una vez asignada.					
B3. Los elementos auxiliares, tales como aceitero, salero, pimentero y aderezos, deberán presentarse desinfectados antes de cada uso.					
B4. Vestir o presentar la mesa con individuales desechables, lavables, o mantel de tela desinfectado entre cada servicio de mesa.					
B5. Desinfectar las mesas y sillas una vez que se retire cada comensal y/o siempre antes de que se siente uno nuevo.					
B6. Colocar un dosificador que contenga alcohol en gel o solución alcohólica al 70% por mesa para los comensales.					
B7. Utilizar cartas en un formato tal que reduzca al mínimo el contacto con el cliente. En caso de ser impresas, deberán ser de un material que permita ser higienizado previo a cada uso. Por ejemplo: cartas plastificadas. Colocar la señalética adjunta.					
B8. Desinfectar, entre turnos, pisos y artefactos de manipulación continua (picaporte, botones, teclas, sillas, mesas y otras superficies de contacto).					
B9. Suspender el servicio expuesto de alimentos y prohibir el autoservicio.					
B10. Contar con un sistema organizado de asignación de mesas que indique la disponibilidad. Exhibir la señalética en las mesas y salón.					

5. DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS / SERVICIO DE MESA O SALÓN	SEÑALÉTICA	IMPLEMENTACIÓN			
		Completa	Parcial	Ninguna	Se planificará
C1. Utilizar cartas digitales ofrecidas en aplicaciones o redes sociales que permitan la lectura en los teléfonos celulares de cada comensal o tener el menú con sus respectivos precios a la vista en la entrada, impresos en los individuales o presentes en las paredes del salón.					
C2. Disponer de una mesa de asistencia para colocar el pan, bebidas, hielera, aderezos, servilleteros y alcohol en gel o solución alcohólica al 70%.					
C3. Simplificar el proceso de pago mediante el uso de los servicios electrónicos.					
C4. Para delimitar correctamente la distancia de 1.50 m entre comensales, se sugiere demarcar el espacio con un círculo o cuadrado que quede fijo.					
C5. Eliminar la disponibilidad de todo material gráfico, como diarios, revistas y folletos, entre otros.					
C6. Guardar mantelería en recipientes de uso exclusivo y depositar los manteles reutilizables usados en un contenedor específico para reducir al máximo el contacto con ellos.					
C7. Ventilar todas las áreas del establecimiento permanentemente y colocar la señalética correspondiente para cada una.					
C8. Tener a disposición tapaboca, barbijo o mascarilla para comensales o empleados ante una situación inesperada.					

6. ATENCIÓN A PROVEEDORES	SEÑALÉTICA	IMPLEMENTACIÓN			
		Completa	Parcial	Ninguna	Se planificará
Reducir al máximo el contacto con agentes externos al establecimiento y aplicar un procedimiento documentado en el ingreso de mercadería.					
B1. Delimitar un área específica y señalizada, en donde se garanticen los protocolos de higiene y desinfección, para el ingreso de proveedores.					
B2. Documentar el formulario de consentimiento de bioseguridad en todas las visitas de los proveedores, mediante el registro en la planilla de control adjunta.					
B3. Aplicar los protocolos vigentes de distanciamiento físico.					
B4. Desinfectar inmediatamente la mercadería recibida.					
C1. Evitar realizar pedidos diarios y establecer planillas de suministros.					
C2. Impedir el ingreso de transportistas y proveedores al establecimiento.					

7. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN E HIGIENE PERSONAL	SEÑALÉTICA	IMPLEMENTACIÓN			
		Completa	Parcial	Ninguna	Se planificará
El personal, equipado con uniforme adecuado y provisto con elementos que lo mantenga protegido del contacto con otras personas, deberá desempeñar las tareas inherentes a cada sector.					
B1. Usar barbijo, tapaboca o mascarilla al interactuar con los clientes y el personal de la cocina o sector de cajas. A su vez, adecuarse a los protocolos vigentes de distanciamiento físico.					
B2. Higienizarse las manos antes y después de realizar el servicio de mesa, llevar o retirar vajilla de la mesa de los clientes, tomar pedidos y manipular dinero.					
B3. Usar uniforme y protector facial.					
B4. Documentar diariamente el formulario de consentimiento de bioseguridad de todo el personal del establecimiento mediante el registro de la firma en la planilla de control adjunta.					
B5. Desinfectar la ropa de protección, como delantal y gorro de cocina, cada vez que finalice el turno de trabajo.					
B6. Utilizar ropa de trabajo o uniforme dentro del establecimiento exclusivamente. No se debe retirar del establecimiento con el uniforme puesto, así como permanecer dentro del establecimiento con ropa de calle. Para esto, se deberá exhibir la señalética correspondiente en un espacio interno del establecimiento destinado para tal fin.					
C1. Priorizar el lavado de manos con agua y jabón ante el uso de alcohol en gel o solución alcohólica al 70%.					
C2. Utilizar uniformes de colores claros.					
C3. Evitar el uso de guantes desechables y poner en práctica un sistema controlado de técnica de lavado de manos.					
C4. No manipular dinero.					
C5. Capacitar en forma quincenal sobre el correcto proceso de colocación, retiro y desinfección de los elementos personales de protección.					

8. BAÑOS DE USO COMÚN

	SEÑALÉTICA	IMPLEMENTACIÓN			
		Completa	Parcial	Ninguna	Se planificará
Establecer tiempos, herramientas y procedimientos documentados, que proporcionen la seguridad sanitaria necesaria para un espacio crítico tal como los baños.					
B1. Proveer de jabón líquido, toallas desechables o elementos tecnológicos automáticos para el uso de los clientes.					
B2. Exhibir la planilla adjunta que registra la periodicidad de las tareas de limpieza y desinfección de todo el baño.					
B3. Colocar purificadores automáticos en caso de carecer de ventanas.					
C1. Limpiar y desinfectar pisos y paredes entre los turnos utilizando cloro o sus derivados.					
C2. Utilizar productos desechables para el secado de manos.					

INFORME DE EVALUACIÓN

EMPRESA _____

FECHA _____

Agradecemos completar esta breve encuesta. Su respuesta es valiosa para mejorar el servicio.

1- En términos generales, como ha sido su experiencia desarrollando cada punto del manual.

- ○ Muy satisfactoria
- ○ Satisfactoria
- ○ Poco satisfactoria
- ○ Mala

¿Por qué? (especificar): _____

2- ¿Ha recibido una adecuada orientación para cumplir con las directrices?

- ○ Sí
- ○ No

¿Por qué? (especificar): _____

3- ¿Ha adoptado otras medidas que se sumen a este sistema?

- ○ Sí
- ○ No

¿Por qué? (especificar): _____

4- De acuerdo a su criterio, ¿el servicio se realizó de forma segura?

- ○ Sí
- ○ No

¿Por qué? (especificar): _____

5- Comentarios o sugerencias.

PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS Y METAS

Fecha: **Nombre del establecimiento:**

OBJETIVO	METAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell

Agradecemos especialmente por su colaboración a:

Borgia, Víctor
Casanova, Gabriela
Casentini, Laura
Centric, Gabriel
Cocco, Jorge
Díaz, Liliana
Garabato, Diego
Gasparini, Mariana
Giromini, Cecilia
Iribarren, Celina
Lambrechts, Patricia
Mansilla, María Florencia
Martínez, Ana
Minervini, Néstor
Moreno, Gabriela
Saccani, Mónica
Salinas, Julio César
Sánchez, César
Sidoni, Mariano
Stern, Nélida
Strafe, Pablo
Straffurini, Eduardo
Ulivi Mastoy, María
Vairolatti, Mirta
Vega, Patricia
Ventura, Graciela

Colaboradores, comisión de turismo e instituciones:

- Borgia, Víctor - Unión de Comercio e Industria de Villa Gesell (UCI).
- Cameán Fenoy, Juan Pablo - Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA).
- Cocco, Jorge - Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías y Afines de Villa Gesell (AHRCA).
- Lanzillotta, Franco - Asociación Las Gaviotas.
- Moreno, Gabriela - SO.FO. Mar de las Pampas.
- Dr. Rodríguez, Roberto - Vicepresidente de Cámara de Turismo de Buenos Aires (CATURBA) / Consejo de Comisión de Turismo.
- Salinas, Julio César - Asociación de Hoteles de Turismo (AHT).
- Ulivi Mastoy, María - Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA) / Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías y Afines de Villa Gesell (AHRCA).