



DIRECTRICES DE CALIDAD SANITARIA VILLA GESELL

UTF/CLUB DE PLAYAS - 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: UTF/CLUB DE PLAYAS.

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.

Cámara de Concesionarios de Playa: Marcelo Santurión / Mariano Mazzuocolo.

Agosto 2020.



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	pág. 6
OBJETIVOS CONSENSUADOS CON EL SECTOR	pág. 7
SELLO DE CALIDAD SANITARIA	pág. 8
EJES PARA LA ACTIVIDAD	pág. 9
1. ACCESO AL ESTABLECIMIENTO	pág. 10
2. SERVICIO DE GASTRONOMÍA	pág. 12
• ATENCIÓN EN LAS JUGUERAS	pág. 14
3. VESTUARIOS Y DUCHAS	pág. 16
4. SERVICIO DE SOMBRA	pág. 18
5. ATENCIÓN A PROVEEDORES	pág. 20
6. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN E HIGIENE PERSONAL	pág. 21
7. BAÑOS DE USO COMÚN	pág. 23
8. SERVICIO DE ENVÍO A DOMICILIO	pág. 24
9. PROCESO DE MEJORA CONTINUA	pág. 25
10. POLÍTICA DE CALIDAD SANITARIA	pág. 25
ANEXO GLOSARIO	pág. 26
MATERIAL CONSULTADO	pág. 28
KIT DE SEÑALÉTICA Y ADJUNTOS	pág. 29
SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL SELLO Y CERTIFICACIÓN	pág. 46



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 del sector y prestadores 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 utensilios.
- **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 PARA U.T.F. (BALNEARIOS - CLUBES DE PLAYA)

- **Destinatarios:** todos aquellos establecimientos de tipo Unidades Turísticas Fiscales (U.T.F) habilitados en playa dentro del 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 distinguidos en la comunicación oficial que realiza la Secretaría Turismo de Villa Gesell, y brindar un servicio asegurando todas las normas sanitarias para su rubro.



EJES PARA LA ACTIVIDAD UNIDADES TURÍSTICAS FISCALES

1. ACCESO AL ESTABLECIMIENTO.
2. SERVICIO DE GASTRONOMÍA.
 - Atención en las jugueras.
3. VESTUARIOS Y DUCHAS.
4. SERVICIO DE SOMBRA.
5. ATENCIÓN A PROVEEDORES.
6. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN E HIGIENE PERSONAL.
7. BAÑOS DE USO COMÚN.
8. SERVICIO DE ENVÍO A DOMICILIO.
9. PROCESO DE MEJORA CONTINUA



1. ACCESO AL ESTABLECIMIENTO

A. OBJETIVO: Garantizar un proceso de higiene sanitaria del cliente al ingresar al establecimiento.

B. DIRECTRIZ: Adecuar el acceso al establecimiento (administración, servicio de gastronomía, juguera u otros), mediante la implementación de procedimientos sanitarios documentados para la higiene de manos y calzado, con el fin de mitigar una posible propagación del virus dentro de las instalaciones comerciales.

A tal fin se deberá:

1. Disponer de un punto de higiene indicado con la señalética correspondiente para la desinfección de manos, con alcohol en gel o solución alcohólica al 70%, y calzado, con agua clorada o solución de amonio cuaternario en cada punto de atención al público.
2. Controlar el acceso al establecimiento para evitar el ingreso de clientes que no hayan pasado por el proceso de desinfección y delimitar un sector de espera para evitar aglomeración de personas.
3. En caso de que el establecimiento cuente con un sector de espera en espacios públicos o privados al aire libre, delimitar el acceso a cada punto de atención al público, para evitar la circulación de personas.
4. Contar con un sistema de asignación de servicio para las diferentes prestaciones y utilizar la señalética que indique que el cliente debe aguardar hasta ser atendido.
5. Crear un registro de todos los clientes que ingresen al establecimiento, en el cual se solicitará nombre y apellido, ciudad de origen, teléfono y/o celular y se dejará asentado que no presenta síntomas. Ver planilla adjunta.

6. Instalar vaporizadores o dosificadores que contengan soluciones sanitizantes recomendadas para la higiene de manos en espacios comunes al aire libre.

C. SE RECOMIENDA

1. Brindar toda información preventiva, normas y protocolos actualizados para los cuales se dispondrá un modelo de señalética.
2. Contar con personal asignado que indique el procedimiento de higiene obligatorio y documentado en el ingreso al establecimiento.
3. Contar con procedimientos documentados o sistemas de asignación o reserva de las prestaciones ofrecidas a fin de evitar la aglomeración de clientes.
4. Mantener un único acceso al establecimiento. En el caso de contar con más de una entrada, utilizar una para el ingreso y otra para el egreso.
5. Contar con termómetro infrarrojo para medir la temperatura corporal del cliente al ingresar.

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.



2. SERVICIO DE GASTRONOMÍA

A. OBJETIVO: Presentar un salón comedor con distancias mínimas según los indicadores de distanciamiento físico y garantizar 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 o separación 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 y, asimismo, mantener el 50% del espacio habilitado. Para ello, se deberá presentar y exhibir un croquis de las mesas dentro del salón.
2. Contar con un sistema de asignación de mesa y señalética que indique si la mesa ya está disponible o si el cliente debe aguardar la desinfección para ocuparla.
3. Armar la mesa, la cual se deberá presentar libre de vajilla, una vez asignada.
4. Los elementos auxiliares, tales como aceitero, salero, pimentero y aderezos, deberán presentarse desinfectados antes de cada uso.
5. Desinfectar las mesas y sillas una vez que se retire cada comensal y/o siempre antes de que se sienta 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.
8. Desinfectar, entre turnos, pisos y artefactos de manipulación continua (picaporte, botones, teclas, sillas, mesas y superficies de contacto).
9. Suspender el servicio expuesto de alimentos y prohibir el autoservicio.
10. Vestir o presentar la mesa con individuales desechables, lavables, o mantel de tela desinfectado entre cada servicio de mesa.

C. SE RECOMIENDA

1. Utilizar cartas digitales ofrecidas en aplicaciones o redes sociales que permita 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 pan, bebidas, hielera, aderezos y servilleteros.
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. También se podrá pedir un croquis del lugar para garantizar que esto se cumpla.
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, entre turnos, todas las áreas del establecimiento.

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.

• ATENCIÓN EN LAS JUGUERAS

A. OBJETIVO: Establecer un proceso de higiene sanitaria de toda persona que interactúe tanto en el sector de barra como en la caja.

B. DIRECTRIZ: Contar con un procedimiento documentado de limpieza y desinfección para todas las superficies y herramientas a utilizar, mantener la distancia entre personas, y evitar la consumición del producto en el lugar.

A tal fin se deberá:



1. Delimitar el espacio de atención entre la barra y el cliente o colocar una barrera para que el cliente no tenga contacto con la barra, y evitar que el cliente permanezca consumiendo en el lugar. A su vez, se deberá disponer de un dosificador de alcohol en gel o solución alcohólica al 70%.
2. Desinfectar, entre turnos, la barra y los artefactos de constante manipulación, tales como licuadora, cuchillas, jugueras, exprimidores, utensilios, como también teclado, monitor y demás elementos de caja. Este procedimiento deberá quedar registrado en la planilla adjunta que debe estar a la vista del cliente.

C. SE RECOMIENDA

1. Reducir la cadena de cobro de forma tal que implique la participación de solo un empleado.
2. Reemplazar el sistema de pedido en barra por uno vía WhatsApp u otro medio de contacto.

D. SEÑALÉTICA



E. ELEMENTOS Y MATERIALES PERMITIDOS ACTUALMENTE

- Mamparas transparentes (del ancho del respaldo y una altura de 1.80 m, al suelo).



3. VESTUARIOS Y DUCHAS

A. OBJETIVO: Asegurar la distancia física mediante el control de la afluencia del ingreso a vestuarios e instalaciones sanitarias.

B. DIRECTRIZ: Instar a los clientes a colaborar en el cumplimiento de las medidas de higiene y brindar la información necesaria relativa a ellas y el uso adecuado de los elementos tanto al cliente como al personal.

A tal fin se deberá:

1. Disponer de alcohol en gel o solución alcohólica al 70% para el uso de clientes en la entrada.
2. Contar con toallas descartables de papel o secador de manos. Se deben evitar las toallas de manos, incluso las de uso individual.
3. Se debe asegurar la reposición de consumibles en todo momento (jabón en caso de contar con lavatorio, toallas de papel, etc.)
4. Los cestos de residuos deben contar con apertura de accionamiento no manual.
5. Limpiar y desinfectar los vestuarios, al menos, 6 veces al día.
6. Completar y exhibir la planilla de limpieza de vestuarios.

C. SE RECOMIENDA

1. Disponer de grifería de accionamiento no manual (por pedal o sensores) o, en su defecto, de presión.
2. Implementar indicaciones sobre distancia de seguridad (líneas de marcado en el suelo en recepción del balneario, entrada a la sala restaurant, etc.)
3. Controlar la afluencia del ingreso a vestuarios e instalaciones sanitarias para asegurar la distancia de seguridad.



D. SEÑALÉTICA

E. ELEMENTOS Y MATERIALES PERMITIDOS ACTUALMENTE

- Dosificadores con alcohol en gel o solución alcohólica al 70%.
- Toallas descartables de papel o secador de manos.



4. SERVICIO DE SOMBRA

A. OBJETIVO: Presentar un espacio con distancias mínimas según los indicadores de distanciamiento físico y posibilitar la higiene de todos los clientes.

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 ellos. Al mismo tiempo, brindar seguridad en relación al proceso de limpieza e higiene y aplicar el uso de señalética correspondiente.

A tal fin se deberá:

1. Establecer un máximo de 4 (cuatro) adultos y 2 (dos) niños (de hasta 12 años) por carpa, teniendo en cuenta sus dimensiones (3 x 2) total 6 m².
2. Delimitar un área de uso exclusivo de iguales dimensiones a la carpa (6 m²), delante de ella, la cual será delimitada (por ejemplo, con sogá al ras del piso).
3. Acompañar a cada cliente y repasar con solución desinfectante antes del ingreso a las carpas.
4. Utilizar medios digitales para solicitar servicio a carpas. Ejemplo: cartas vía WhatsApp, QR, u otras aplicaciones.
5. Mantener en los patios un servicio de recolección de residuos de manera tal que no colapsen los cestos.
6. Desinfectar las carpas con mochilas desinfectantes u otro elemento similar luego de cada turno o fin del día.



C. SE RECOMIENDA

1. Para el caso de carpa contigua de distinto grupo familiar, disponer de una barrera física móvil, por ejemplo, plástico cristal o lona, cuyas dimensiones mínimas serán de 1 m de ancho x 1.50 m de alto y la cota superior estará a 1.80 m.
2. Exhibir, dentro de la carpa, esta directriz con las normas adicionales que considere el establecimiento a fin de mantener informados a todos los clientes y bregar por su cumplimiento.

D. SEÑALÉTICA

E. ELEMENTOS Y MATERIALES PERMITIDOS ACTUALMENTE

- Dosificadores con alcohol en gel o solución alcohólica al 70%.
- Toallas descartables de papel o secador de manos.

5. 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.



6. 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 o tapaboca y mascarilla al interactuar con los clientes, el personal de la cocina o el sector de cajas. A su vez, adecuarse a los protocolos vigentes de distanciamiento físico.
2. Higienizarse las manos antes y después de interactuar con elementos de uso común o frecuente.
3. 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.
4. Desinfectar la ropa de protección, como delantal y gorro de cocina, cada vez que finalice el turno de trabajo (personal afectado a la gastronomía).
5. 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.



7. 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 uso de los clientes
2. Exhibir y completar 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. Utilizar productos desechables para el secado de manos.
2. Limpiar y desinfectar pisos y paredes entre los turnos utilizando cloro o sus derivados.

D. ELEMENTOS Y MATERIALES PERMITIDOS ACTUALMENTE

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



8. SERVICIO DE ENVÍO A DOMICILIO

A. OBJETIVO: Repensar los servicios gastronómicos a fin de satisfacer las nuevas características de la demanda.

B. DIRECTRIZ: Simplificar los mecanismos existentes con el fin de reducir el contacto y agilizar el servicio, sin descuidar las garantías de higiene y seguridad para los clientes.

A tal fin se deberá:

1. El establecimiento:

- Llevar un registro diario y una hoja de ruta de todos los productos entregados con domicilio de entrega y teléfono.

2. El repartidor:

- Usar barbijo o tapaboca.
- No circular más de una persona en el vehículo.
- Contar con alcohol en gel o solución al 70% para mantener una higienización de manos constante.

3. El consumidor:

- Utilizar barbijo o tapaboca al momento de recibir el pedido.



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.

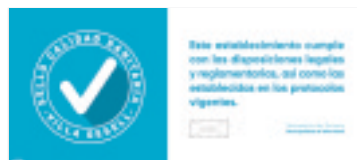
10. POLÍTICA DE CALIDAD SANITARIA

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 NH_3 (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.*



Mamparas transparentes: Es una estructura con transparencia, divisoria de dos 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 la Nación).*
- *Medidas Preventivas para la Actividad Hotelera Gastronómica - Reapertura Post COVID-19 UTHGRA (Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina).*
- *Medidas para la reducción del contagio por coronavirus SARS-CoV-2. Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).*

KIT DE SEÑALÉTICA Y ADJUNTOS



PLANILLA DE HIGIENE DE VESTUARIOS

Fecha:

Nombre del establecimiento:

Hora	Cesto de residuos	Jabonera	Toallas de papel	Picaportes	Teclas eléctricas	Pasamanos	Grifería	Espejos	Paredes	Mesada / Vanitory	Pisos	Inodoro	Mingitorio	Ducha	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 vestuarios no se encontraran en óptimas condiciones, les rogamos avisar al responsable del local.

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell



CONSENTIMIENTO DE BIOSEGURIDAD PARA EL PERSONAL

Conteste **sí** por afirmativo o **NO** por negativo

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



Secretaría de Turismo
Municipalidad de 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 / Vanity	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 local.

Secretaría de Turismo
Municipalidad de 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





+



PUNTO DE HIGIENE OBLIGATORIO

POR FAVOR:

Higienice sus manos y
calzado en este sector.



Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell





AGUARDE A SER ATENDIDO

Gracias.



Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell





PROTOCOLOS APLICADOS EN ESTE COMERCIO

escaneando el código QR.



Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell





Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell



Aguarde y será atendido.

NO OCUPAR



NO OCUPAR

Aguarde y será atendido.



Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell





**NO OCUPE LA
MESA HASTA
SER ATENDIDO**

Gracias.



Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell





CONTAMOS CON CARTAS ELECTRÓNICAS



Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell





VENTILAR PERMANENTEMENTE ESTE SECTOR



Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell





MANTENGA LA DISTANCIA

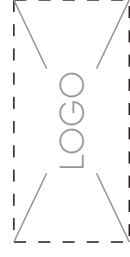
nos cuidamos entre todos.



Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell



ÁREA DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍA



Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell





HIGIENICE SUS MANOS FRECUENTEMENTE

preferentemente con agua y
jabón.



Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell





UTILIZAR ROPA DE TRABAJO

exclusivamente dentro del
establecimiento.



Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell





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



Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell



NO CONSUMIR EN LA BARRA

Muchas Gracias.



Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell





SISTEMA DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN DEL SELLO

Todo prestador perteneciente a los servicios de unidades turísticas fiscales que requiera obtener el siguiente sello deberá solicitar la asistencia del equipo técnico de la Secretaría de Turismo en el sitio web oficial www.gesell.tur.ar

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

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: UTF/CLUB DE PLAYAS**.

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: UTF/CLUB DE PLAYAS.

1. ACCESO AL ESTABLECIMIENTO / Recepción del cliente:	SEÑALÉTICA	IMPLEMENTACIÓN			
		Completa	Parcial	Ninguna	Se planificará
Adecuar el acceso al establecimiento mediante la implementación de procedimientos sanitarios documentados para la higiene de manos y calzado, con el fin de mitigar una posible propagación del virus dentro de las instalaciones comerciales.					
B1. Disponer de un punto de higiene señalado con un cartel explicativo para desinfectar manos, con alcohol en gel o solución alcohólica al 70%, y calzado, con agua clorada o solución de amonio cuaternario.					
B2. Controlar el acceso al establecimiento para evitar el ingreso de clientes que no hayan pasado por el proceso de desinfección y delimitar un sector de espera para evitar aglomeración de personas.					
B3. En caso de que el establecimiento cuente con un sector de espera en espacios públicos o privados al aire libre, delimitar el acceso a cada punto de atención al público, para evitar la circulación de personas.					
B4. Contar con un sistema de asignación de servicio para las diferentes prestaciones y utilizar la señalética que indique que el cliente debe aguardar hasta ser atendido.					
B5. Crear un registro de todos los clientes que ingresen al establecimiento, en el cual se solicitará nombre y apellido, ciudad de origen, teléfono y/o celular y se dejará asentado que no presenta síntomas. Ver planilla adjunta.					
B6. Instalar vaporizadores o dosificadores que contengan soluciones sanitizantes recomendadas para la higiene de manos en espacios comunes al aire libre.					
C1. Brindar toda información preventiva, normas y protocolos actualizados para los cuales se dispondrá un modelo de señalética.					
C2. Contar con personal asignado que indique el procedimiento de higiene obligatorio y documentado en el ingreso al establecimiento.					
C3. Contar con procedimientos documentados o sistemas de asignación o reserva de las prestaciones ofrecidas a fin de evitar la aglomeración de clientes.					
C4. Mantener un único acceso al establecimiento. En el caso de contar con más de una entrada, utilizar una para el ingreso y otra para el egreso.					
C5. Contar con termómetro infrarrojo para medir la temperatura corporal del cliente al ingresar.					

2. SERVICIO DE GASTRONOMÍA	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 o separación 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 y, asimismo, mantener el 50% del espacio habilitado. Para ello, se deberá presentar y exhibir un croquis de las mesas dentro del salón.					
B2. Contar con un sistema de asignación de mesa y señalética que indique si la mesa ya está disponible o si el cliente debe aguardar la desinfección para ocuparla.					
B3. Armar la mesa, la cual se deberá presentar libre de vajilla, una vez asignada.					
B4. Los elementos auxiliares, tales como aceitero, salero, pimentero y aderezos, deberán presentarse desinfectados antes de cada uso.					
B5. Desinfectar las mesas y sillas una vez que se retire cada comensal y/o siempre antes de que se sienta 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.					
B8. Contar con personal asignado que indique el procedimiento de higiene obligatorio y documentado en el ingreso al establecimiento.					
B9. Suspender el servicio expuesto de alimentos y prohibir el autoservicio.					
B10. Vestir o presentar la mesa con individuales desechables, lavables, o mantel de tela desinfectado entre cada servicio de mesa.					



2. SERVICIO DE GASTRONOMÍA	SEÑALÉTICA	IMPLEMENTACIÓN			
		Completa	Parcial	Ninguna	Se planificará
C1. Utilizar cartas digitales ofrecidas en aplicaciones o redes sociales que permita 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 pan, bebidas, hielera, aderezos y servilleteros.					
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. También se podrá pedir un croquis del lugar para garantizar que esto se cumpla.					
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, entre turnos, todas las áreas del establecimiento.					
ATENCIÓN EN LAS JUGUERAS					
Contar con un procedimiento documentado de limpieza y desinfección para todas las superficies y herramientas a utilizar, mantener la distancia entre personas, y evitar la consumición del producto en el lugar.					
B1. Delimitar el espacio de atención entre la barra y el cliente o colocar una barrera para que el cliente no tenga contacto con la barra, y evitar que el cliente permanezca consumiendo en el lugar. A su vez, se deberá disponer de un dosificador de alcohol en gel o solución alcohólica al 70%.					
B2. Desinfectar, entre turnos, la barra y los artefactos de constante manipulación, tales como licuadora, cuchillas, jugueras, exprimidores, utensilios, como también teclado, monitor y demás elementos de caja. Este procedimiento deberá quedar registrado en la planilla adjunta que debe estar a la vista del cliente.					
C1. Reducir la cadena de cobro de forma tal que implique la participación de solo un empleado.					
C2. Reemplazar el sistema de pedido en barra por uno vía WhatsApp u otro medio de contacto.					

3. VESTUARIOS Y DUCHAS	SEÑALÉTICA	IMPLEMENTACIÓN			
		Completa	Parcial	Ninguna	Se planificará
Instar a los clientes a colaborar en el cumplimiento de las medidas de higiene y brindar la información necesaria relativa a ellas y el uso adecuado de los elementos tanto al cliente como al personal.					
B1. Disponer de alcohol en gel o solución alcohólica al 70% para el uso de clientes en la entrada.					
B2. Contar con toallas descartables de papel o secador de manos. Se deben evitar las toallas de manos, incluso las de uso individual.					
B3. Se debe asegurar la reposición de consumibles en todo momento (jabón en caso de contar con lavatorio, toallas de papel, etc.)					
B4. Los cestos de residuos deben contar con apertura de accionamiento no manual.					
B5. Limpiar y desinfectar los vestuarios, al menos, 6 veces al día.					
B6. Completar y exhibir la planilla de limpieza de vestuarios.					
C1. 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.					
C2. Contar con personal asignado que indique el procedimiento de higiene obligatorio y documentado en el ingreso al establecimiento.					
C3. Suspender el servicio expuesto de alimentos y prohibir el autoservicio.					



4. SERVICIO DE SOMBRA	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 ellos. Al mismo tiempo, brindar seguridad en relación al proceso de limpieza e higiene y aplicar el uso de señalética correspondiente.					
B1. Establecer un máximo de 4 (cuatro) adultos y 2 (dos) niños (de hasta 12 años) por carpa, teniendo en cuenta sus dimensiones (3 x 2) total 6 m ² .					
B2. Delimitar un área de uso exclusivo de iguales dimensiones a la carpa (6 m ²), delante de ella, la cual será delimitada (por ejemplo, con sogas al ras del piso).					
B3. Acompañar a cada cliente y repasar con solución desinfectante antes del ingreso a las carpas.					
B4. Utilizar medios digitales para solicitar servicio a carpas. Ejemplo: cartas vía WhatsApp, QR, u otras aplicaciones.					
B5. Mantener en los patios un servicio de recolección de residuos de manera tal que no colapsen los cestos.					
B6. Desinfectar las carpas con mochilas desinfectantes u otro elemento similar luego de cada turno o fin del día.					
C1. Para el caso de carpa contigua de distinto grupo familiar, disponer de una barrera física móvil, por ejemplo, plástico cristal o lona, cuyas dimensiones mínimas serán de 1 m de ancho x 1.50 m de alto y la cota superior estará a 1.80 m.					
C2. Exhibir, dentro de la carpa, esta directriz con las normas adicionales que considere el establecimiento a fin de mantener informados a todos los clientes y bregar por su cumplimiento.					

5. 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.					



6. 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 o tapaboca y mascarilla al interactuar con los clientes, el personal de la cocina o el sector de cajas. A su vez, adecuarse a los protocolos vigentes de distanciamiento físico.					
B2. Higienizarse las manos antes y después de interactuar con elementos de uso común o frecuente.					
B3. 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.					
B4. Desinfectar la ropa de protección, como delantal y gorro de cocina, cada vez que finalice el turno de trabajo (personal afectado a la gastronomía).					
B5. 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.					

7. 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 uso de los clientes					
B2. Exhibir y completar 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. Utilizar productos desechables para el secado de manos.					
C2. Limpiar y desinfectar pisos y paredes entre los turnos utilizando cloro o sus derivados.					
8. SERVICIO DE ENVÍO A DOMICILIO					
Simplificar los mecanismos existentes con el fin de reducir el contacto y agilizar el servicio, sin descuidar las garantías de higiene y seguridad para los clientes.					
B1. El establecimiento:					
i. Llevar un registro diario y una hoja de ruta de todos los productos entregados con domicilio de entrega y teléfono.					
B2. El repartidor:					
i. Usar barbijo o tapaboca.					
ii. No circular más de una persona en el vehículo.					
iii. Contar con alcohol en gel o solución al 70% para mantener una higienización de manos constante.					
B3. El consumidor:					
i. Utilizar barbijo o tapaboca al momento de recibir el pedido.					

	SEÑALÉTICA	IMPLEMENTACIÓN			
		Completa	Parcial	Ninguna	Se planificará
9. PROCESO DE MEJORA CONTINUA					
Establecer canales de comunicación con el cliente que generen una retroalimentación que permita determinar fortalezas y puntos a mejorar.					
B1. Completar la planilla de evaluación adjunta.					
B2. Realizar encuestas periódicamente a los clientes con condiciones de satisfacción y evaluación de servicio.					
10. POLÍTICA DE CALIDAD SANITARIA					
Exponer el cumplimiento con las disposiciones legales y reglamentarias, así como las establecidas en los protocolos vigentes.					
B1. Exhibir la señalética adjunta.					



INFORME DE EVALUACIÓN



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.



Agradecemos especialmente por su colaboración a:

Alonso, Rubén	Rodera, Mónica
Baratcharte, Carlos Alberto	Rodríguez, Roberto
De Medio, Leticia	Sánchez, Walter
Gioia, Emilce	Santurión, Marcelo
Jáuregui, Ernesto	Stocco, Gabriela
Martínez Olmedo, Eduardo	Stocco, Pablo
Quiroga, Alejandra	Testa, Mirta

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).
- Santurión, Marcelo / Mazzuocolo, Mariano - Concesionario de Playa.
- Ulivi Mastoy, María - Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA) / Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías y Afines de Villa Gesell (AHRCA).