

Introducción

El Decreto de Necesidad y Urgencia N° 260 contempla la ampliación de la Emergencia Sanitaria establecida por Ley N° 27.541. La norma establece en su artículo 15° que *“la autoridad de aplicación, conjuntamente con el Ministerio de Turismo y Deportes, dispondrán la implementación de las medidas preventivas para mitigar la propagación del COVID-19, respecto de los y las turistas provenientes de zonas afectadas. También establece que podrán disponer que las empresas comercializadoras de servicios y productos turísticos difundan información oficial que se indique para la prevención de la enfermedad”*. Por su parte, el Decreto Nacional 355/20, que establece que las autoridades jurisdiccionales podrán elaborar sus propios protocolos en tanto y en cuanto los mismos aseguren las recomendaciones y pautas aquí establecidas.

En función de lo anterior, el gobierno municipal de La Costa ha elaborado protocolos siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias nacionales y provinciales. Por último, el contenido del presente protocolo fue consensuado con las diferentes partes interesadas de la actividad turística costera, a los efectos de lograr un amplio consenso sobre la metodología para su implementación.

1. Objeto y campo de aplicación

Establecer un mecanismo para que las inmobiliarias del Partido de La Costa adopten medidas preventivas sanitarias en el contexto de pandemia de Covid-19, implementando las disposiciones establecidas por las autoridades competentes.

El presente documento es aplicable a todas las organizaciones, martilleros y trabajadores del sector inmobiliario que presten servicios en el Partido de La Costa, a los efectos de implementar medidas de salud pública, controlar y evitar la propagación del virus, acompañar las medidas sociales que las autoridades recomienden o establezcan y garantizar la continuidad de la actividad turística.

2. Referencias normativas

Son referencias del presente documento:

- Ministerio de Salud de la Nación (2020) para la elaboración de protocolos sanitarios.
- Ministerio de Turismo y Deporte de la Nación. (2020). Protocolos Covid-19 para diferentes rubros de la actividad turística.
- Protocolos reglamentariamente establecidos por la Municipalidad de La Costa para la apertura de las diferentes actividades económicas, disponibles en la página web del municipio para la consulta de la ciudadanía. Particularmente, el protocolo que regula la actuación de los profesionales.

- IRAM EDP 3820 (2020)

3. Términos y definiciones

La terminología a considerarse en el presente documento es la adoptada en la normativa legal y reglamentaria aplicable y vigente al momento de su implementación.

4. Requisitos para los procesos

4.1 Requisitos generales

La organización debe establecer un sistema de señalización y cartelería interna que exponga las siguientes consideraciones:

- En la totalidad de los procesos y actividades de la organización, las personas deben mantener dos metros de distancia respecto a otras personas.
- Las personas deben lavarse las manos con agua y jabón o alcohol en gel, de acuerdo con lo indicado en el apartado 4.4.
- Las personas deben evitar llevarse las manos a la cara.
- Las personas que tosen o estornudan deben hacerlo sobre el pliegue del codo o utilizando pañuelos descartables.
- Las personas deben evitar automedicación.
- En caso de personas que presenten síntomas, aunque sean leves, deben asistir inmediatamente al sistema de salud, siguiendo las recomendaciones locales, para saber cómo hacer correctamente la consulta.
- El uso de barbijo es obligatorio para todas las personas en el local, incluyendo clientes, proveedores, empleados y propietarios.
- Las personas deben mantener una distancia mínima de 2 metros con otras personas.
- Las personas deben evitar el contacto físico al saludar.
- No debe compartirse el mate, la vajilla ni otros utensilios.
- Deben evitarse reuniones en los espacios de trabajo. En caso de realizarse, estas no pueden superar las 10 personas y se debe priorizar la realización de las mismas en espacios al aire libre, manteniendo los 2mt de distancia entre los participantes, siendo obligatorio el uso de barbijos o tapabocas.
- Informar a los clientes y al personal las medidas preventivas que la inmobiliaria toma para preservar su seguridad y salud, tanto en el local comercial como en la unidad de alquiler turístico..

Asimismo, deben señalizarse los espacios destinados a la espera de turnos de atención, manteniendo en todo momento la distancia interpersonal y la densidad de ocupación mínima establecida.

4.2 Capacitación

La organización debe mantener registros que demuestren que todas las personas de la organización han sido capacitadas para minimizar los riesgos de transmisión de Covid-19.

La organización debe asegurar la capacitación de personas subcontratadas o proveedoras involucradas en procesos de alquiler y venta de propiedades, personal de limpieza u otras ligadas a servicios de la inmobiliaria.

4.3 Infraestructura e instalaciones

La organización debe:

- No exceder la densidad de ocupación, establecida en 1 persona cada 2,25 metros cuadrados.
- Utilizar cintas o líneas demarcatorias que delimiten los espacios de espera para asegurar el cumplimiento de los límites de densidad de ocupación y de distancia mínima.
- Evidenciar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio) para el mantenimiento de la distancia mínima de seguridad entre puestos de trabajo, y entre el personal y los clientes en los casos que no se pueda asegurar la distancia mínima obligatoria.
- Los ambientes del local comercial y de la unidad de alquiler turístico deben contar con un sistema de ventilación adecuado.
- El local comercial y la unidad de alquiler turístico debe contar con lugares adecuados para lavado de manos con agua y jabón (dispensador de jabón líquido/espuma, toallas descartables o secadores de manos).
- El local comercial que sean administrados por la inmobiliaria debe mantener disponibles soluciones a base de alcohol al 70% o alcohol en gel para todas las personas.
- La unidad de alquiler turístico debe contar con disponibilidad una solución en base a alcohol al 70% o alcohol en gel al momento del ingreso de los turistas.

4.4 Higiene de manos

Las personas que realizan actividades en la organización deben cumplir con las siguientes pautas de higiene de manos:

- Lavado de manos en los siguientes momentos:
 - Al llegar al lugar de trabajo.
 - Antes y después de manipular basura o desperdicios.
 - Antes y después de comer, manipular alimentos.
 - Luego de haber tocado superficies públicas: mostradores, pasamanos, picaportes, barandas, etc.
 - Después de manipular dinero, llaves, animales, etc.
 - Después de ir al baño.
 - Después de toser, estornudar o limpiarse la nariz.

La organización debe asegurar la disponibilidad permanente de elementos adecuados para la higiene personal.

4.5 Detección de casos sospechosos

En caso de detectar caso sospechoso, la organización debe:

- Aislar a la persona involucrada.
- No tocar sus pertenencias.
- Llamar a los teléfonos habilitados a tal fin, e informar que hay una persona considerada caso “Sospechoso de Coronavirus”.
- Evitar contacto con la persona involucrada hasta que el sistema de emergencia de las indicaciones correspondientes.
- El personal involucrado debe lavarse las manos con agua y jabón, y/o alcohol en gel.
- Registrar el caso sospechoso
- Identificar y registrar los contactos estrechos con el caso sospechoso

Nota 1: Se considera contacto estrecho a:

- Toda persona que haya proporcionado cuidados a un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas y que no hayan utilizado las medidas de protección personal adecuadas.
- Cualquier persona que haya permanecido a una distancia menor a 2 metros y durante al menos 10 minutos con un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas. (ej. convivientes, visitas, compañeros de trabajo)

Nota 2: La definición de contacto estrecho y caso sospechoso será actualizada según disposiciones vigentes por las autoridades sanitarias al momento de detectarse la situación sospechosa.

- Nota 3: Las autoridades sanitarias locales serán quienes determinen dónde y por cuánto tiempo los contactos estrechos deben estar aislado

4.6. Responsable sanitario

La organización debe designar a una persona para cada uno de los turnos de trabajo, que independientemente de sus funciones operativas, tenga la responsabilidad de asegurar que el establecimiento cumple con todas las medidas indicadas en el presente protocolo.

5. Particularidades

5.1 Desinfección y limpieza

El locador debe entregar a los clientes la unidad de alquiler turística limpia y desinfectada, considerando para el proceso y manteniendo registros de las siguientes indicaciones:

- El lavado de manos con agua y jabón luego de haber tocado superficies como pasamanos, picaportes, barandas, etc., y de terminar la limpieza.
- La utilización de guantes de limpieza descartables de un solo uso habitual, camisolín y máscara facial
- La desinfección de los elementos utilizados para el proceso de limpieza una vez finalizada la misma
- La limpieza de las superficies y pisos siguiendo la siguiente secuencia de actividades:
 - El lavado con una solución de agua y detergente.
 - El enjuague con agua limpia.
 - La desinfección con una solución de 10 ml (2 cucharadas soperas) de lavandina (con concentración de 55 gr/litro), en 1 litro de agua. De utilizar una lavandina comercial con concentración de 25 g/l, colocar el doble volumen de lavandina para lograr una correcta desinfección. La solución debe prepararse el mismo día que será utilizada para que no pierda poder desinfectante.
- En el caso de superficies que no sean aptas para la limpieza con soluciones de agua con detergentes o lavandina, debe utilizarse solución alcohólica al 70%.
- Realizar la limpieza y desinfección de los depósitos de residuos.
- Ventilar naturalmente todos los espacios de la unidad
- Se debe contar con stock suficiente de todos los insumos necesarios para llevar adelante la limpieza y desinfección.
- Se debe contar con fundas para colchones y almohadas
- Se debe determinar un método para que las personas se saquen los Elementos de Protección Personal utilizados en la tarea.

Cuando el cliente finalice su estadía, el locador debe:

- Quitar todos los elementos de aseo y desecharlos: rollos de papel higiénico, bolsas de residuos, entre otros.
- Manipular, procesar y transportar por separado la ropa usada.
- No sacudir la ropa para lavar.

Manejo de la ropa para lavar

- El personal dispondrá la ropa sucia sin sacudir ni manipular en una bolsa roja cerrada y la colocará cercano a la salida para ser luego trasladada por personal de limpieza en carro hacia el lavadero
- El personal de lavadero NO debe abrir las bolsas para realizar el desmanchado
- Deben trasladarse a empresa tercerizada de lavado para que se realice la tarea en máquinas separadas del resto de la ropa , a 40-60 °C con productos de lavado de ropa habitual
- El personal que efectúe la apertura y manipulación del contenido de la bolsa antes de la introducción en las máquinas de lavado debe tener antiparras/máscara facial, barbijo, guantes y delantal (lavable).

- Desinfectar superficies de contacto como picaportes, interruptores, teléfonos, control de televisión o del aire acondicionado y mesas
- Disponer de gel o solución desinfectante para manos, guantes descartables y bolsas de basura.
- Si se utilizan carros de limpieza, las ruedas deben ser higienizadas.

Los objetos perdidos de los clientes deben guardarse en bolsa plástica sellada y desinfectada (con hipoclorito o producto de limpieza y desinfección de un solo paso) herméticamente hasta su devolución final al cliente. Si se trata de un cliente que contrajo el Covid 19, estos deberán tratarse como residuos patogénicos.

Las personas que tengan que acceder a la unidad en la que se alojó un cliente con COVID-19 positivo, debe llevar el equipo de protección que designen los servicios de riesgos laborales para estos casos y lavarse o desinfectarse las manos cuando haya salido.

La unidad de alquiler turístico en donde se hubiesen alojado personas con COVID-19 debe bloquearse por espacio de un tiempo determinado, luego que haya sido desocupada, debidamente desinfectada, higienizada y ventilada por el tiempo que determine el equipo epidemiológico local.

El cual determina que se deben realizar 3 limpiezas consecutivas que cuentan de dos pasos:

- 1- Limpieza con detergente
- 2- Desinfección con lavandina.

De quererse realizar la limpieza en un solo paso se deben usar productos específicos para la misma, NO AMONIOS CUATERNARIOS.

5.2 Higiene respiratoria

La organización debe mantener una metodología de higiene respiratoria que contemple:

- Disposición de cestos para el desecho de los pañuelos usados que no requieran de manipulación para su uso: boca ancha, sin una tapa que obligue al contacto.
- La disposición de dispensadores con soluciones desinfectantes para una adecuada higiene de manos.
- Mantener disponibles soluciones de alcohol al 70 % o alcohol en gel.
- La colocación de material gráfico que demuestre como debe realizarse la higiene de manos adecuada, incluyendo edificios donde se administren los consorcios y las unidades de alquiler turístico.

5.3 Atención al cliente

La organización debe mantener una metodología para asegurar que los procesos de atención al cliente se realizan cumpliendo con las medidas de distanciamiento social y de salud pública vigentes. El procedimiento debe incluir:

- La organización del personal en grupos de trabajo o equipos para facilitar la interacción reducida entre personas, de manera de cumplir con el distanciamiento establecido.
- Adecuar las actividades inmobiliarias asegurando la distancia interpersonal mínima establecida durante toda la jornada de trabajo, en los casos que no se pueda asegurar la distancia mínima obligatoria, se deberá contar con medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio) para el mantenimiento de la distancia mínima de seguridad entre puestos de trabajo, y entre el personal y los clientes
- Cuando corresponda y de ser posible, asignar turnos a usuarios, usuarias, clientes y proveedores en forma electrónica.
- Asegurar la implementación y disponibilidad de medios digitales de pagos.
- Adelantar por medios electrónicos la documentación contractual y de ingreso a las unidades de alquiler turístico, junto con un cuestionario sobre Covid-19, incorporando mecanismos para su presentación digital por parte de los involucrados.
- Cumplir las pautas de higiene y seguridad, así como el distanciamiento establecidos durante la prestación de servicios inmobiliarios.

5.4 Metodología de contratación de servicios e ingreso de inquilinos

La organización debe mantener una metodología de contratación de servicios e ingreso de inquilinos, que contemple:

- Previo a su ingreso, el pasajero debe completar una declaración jurada en donde conste que no se encuentra dentro de las causales previstas para la cuarentena.
- La prohibición de ingreso a aquellas personas que no suscriban la declaración jurada, o que lo hayan informado en forma positiva, o que manifiestamente presenten síntomas de la enfermedad.
- La comunicación a los clientes de que todo ingreso al local comercial debe realizarse obligatoriamente con barbijo.
- La instalación de mecanismos de comunicación a clientes durante toda la prestación de servicio y uso de las unidades alquiladas.
- La comunicación de las medidas adoptadas en relación a COVID-19, tanto en formato físico como digital.
- La exhibición de la información oficial de prevención y de los números de teléfono que la Nación, la Provincia y la Municipalidad de La Costa determinaron para la atención de la problemática del coronavirus.
- La disponibilidad de alcohol en gel y toallas de papel en las unidades de alquiler turístico en el momento de ingreso de los turistas.

Por otra parte, la inmobiliaria debe tener una constancia documentada con el propietario de la unidad que indique qué puntos del presente protocolos son

responsabilidad de la inmobiliaria y que puntos son responsabilidad de los propietarios

5.5 Metodología de atención, reparaciones o mantenimiento en la unidad de alquiler turístico con los clientes alojados

El locador debe contemplar las siguientes pautas para las metodologías indicadas:

- Adecuar las actividades que involucren proveedores o externos al grupo alojado que se realicen en las casas y departamentos con fines turísticos asegurando la distancia interpersonal mínima establecida.
 - Realizar las reparaciones o actividades de mantenimiento acordando con los clientes de forma programada, para minimizar el contacto interpersonal.
 - Asegurar que se mantiene el distanciamiento mínimo en los procesos involucrados.
 - Asegurar que todo ingreso de personas no alojadas por indicación del locador (o en su nombre) se realice garantizando la utilización de barbijos y el cumplimiento de todas las medidas sanitarias vigentes, quedando registro de estos ingresos
-
- **Metodología para la implementación y la evaluación de la conformidad de los protocolos para el rubro inmobiliario**

Para facilitar la implementación de las pautas, la Secretaría Municipal de Turismo:

- Programa el dictado de capacitaciones a propietarios.
- Planifica y dicta un curso de formación de formadores para multiplicar la cantidad de capacitaciones que puedan dictarse al personal y las diferentes partes interesadas.
- Implementa el Sello La Costa de Calidad Turística, que facilita la integración de los requisitos del presente protocolo en un sistema de gestión dentro de las organizaciones.

Para la evaluación de la conformidad podrá solicitarse a la organización los registros que evidencien que se realizaron las actividades que señala el presente protocolo, se entrevistará al personal para asegurarse que este conoce y aplica el protocolo y se realizará una inspección visual de los requisitos de infraestructura establecidos en el presente protocolo

A su vez se debe exponer un número para reclamos por incumplimiento del protocolo sanitario en forma visible al público

Por otro lado, los organismos municipales que son autoridad de aplicación para inspecciones sanitarias podrán realizar fiscalizaciones en los establecimientos.

- **Registros requeridos**

- Listas de verificación firmadas de limpieza y desinfección
- Listas de verificación firmadas de limpieza y desinfección de lugares de uso de mano frecuentes
- Registro de Información a los clientes y al personal las medidas preventivas que la inmobiliaria toma para preservar su seguridad y salud, tanto en el local comercial como en la unidad de alquiler turístico.
- Registro de capacitación al personal y de personas subcontratadas o proveedoras involucradas en procesos de alquiler y venta de propiedades, administración de consorcios u otras ligadas a servicios de la inmobiliaria.
- Registro de casos sospechosos y contactos estrechos
- Declaración jurada en donde conste que cada inquilino no se encuentra dentro de las causales previstas para la cuarentena
- Documento que indique que puntos de este protocolo son responsabilidad de la inmobiliaria y que puntos son responsabilidad del propietario.
- Designación del responsable sanitario.