



PROTOCOLO PARA RENT A CAR



PROTOCOLO PARA RENT A CAR

Ejes temáticos

I. PRESENTACIÓN PROTOCOLO PARA RENT A CAR	3
II. COVID 19	3
III. PREVENCIÓN Y SEGURIDAD EN EL ÁMBITO LABORAL	4
IV. DIRECCIÓN / GERENCIA	7
V. ATENCIÓN AL CLIENTE	8
VI. MEDIDAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	9
VII. ACTUACIÓN ANTE LA DETECCIÓN DE UN CASO EN LA EMPRESA (O DURANTE UNA EXCURSIÓN)	11
PREGUNTAS FRECUENTES	13
FUENTES Y ENLACES DE INTERÉS	13

I. PRESENTACIÓN PROTOCOLO PARA RENT A CAR

El presente protocolo surge del trabajo conjunto del Ministerio de Turismo y Deportes de Salta, las Cámaras y Asociaciones del Sector y los Gobiernos Municipales, a fin de orientar a las Empresas de Renta Car a identificar e implementar las medidas más adecuadas para la prevención y minimización del contagio del COVID-19, durante la prestación del servicio, en sus instalaciones y con su personal.

Este documento ha sido diseñado teniendo en cuenta diferentes instrucciones y recomendaciones elaboradas por Organismos Internacionales, Nacionales y Provinciales de competencia en la materia. Se trata de un documento “abierto” al que se irán incorporando nuevas informaciones, recomendaciones o instrucciones, en función de la evolución de la pandemia.

Alcance

Estas recomendaciones están dirigidas al sector de Empresas de Renta Car de Salta. Cabe señalar que las mismas no reemplazan ninguna norma legal vigente.

II. COVID 19

El 31 de diciembre de 2019, la Organización Mundial de la Salud fue informada de casos de un nuevo coronavirus, SARS-CoV-2, en la ciudad de Wuhan. Provincia de Hubei, China. Señala la OMS, que los síntomas más comunes de la COVID-19 son fiebre, tos seca y cansancio. Afirma, además que algunos pacientes pueden presentar dolores, congestión nasal, dolor de garganta o diarrea. Estos síntomas suelen ser leves y aparecen de forma gradual. Algunas personas se infectan, pero solo presentan síntomas muy leves. La mayoría de las personas (alrededor del 80%) se recuperan de la enfermedad sin necesidad de tratamiento hospitalario. Alrededor de 1 de cada 5 personas que contraen la COVID-19 desarrolla una enfermedad grave y tiene dificultad para respirar. Las personas de todas las edades que tengan fiebre, tos y dificultad para respirar deben buscar atención médica.

Formas de transmisión

Según la OMS los estudios realizados hasta la fecha apuntan a que el virus causante de la

COVID-19 se transmite principalmente por contacto con gotículas respiratorias. Una persona puede contraer la COVID-19 por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad puede propagarse de persona a persona a través de las gotículas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada tose o exhala. Estas gotículas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas pueden contraer la COVID-19 si tocan estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca, aunque esta vía no es considerada como la principal responsable de propagación del virus. También pueden contagiarse si inhalan las gotículas que haya esparcido una persona con COVID-19 al toser o exhalar. Por eso es importante mantenerse a más de 1 metro de distancia de una persona que se encuentre enferma.

¿Cómo?

1. Por contacto personal cercano con persona infectada,
2. A través de personas infectadas al toser o estornudar,
3. Al tocar objetos o superficies contaminadas y luego tocarse la boca, la nariz o los ojos.

III. PREVENCIÓN Y SEGURIDAD EN EL ÁMBITO LABORAL

De acuerdo con la normativa de riesgos laborales vigentes en nuestro país, será necesario que desde la empresa se tomen una serie de recaudos en relación con el personal y su asistencia al trabajo:

1. Deberán guardar aislamiento las siguientes personas: Mayores de 60 años, embarazadas, diabéticos, personas con enfermedades respiratorias, cardiológicas, anticoagulados e inmunodeprimidos.
2. Informar a la ART del personal que cumple sus funciones con normalidad en los establecimientos de trabajo, aquellos que lo hacen desde sus hogares y quienes no concurren por diferentes motivos.
3. Informar al personal los horarios de entrada y salida, si hubiera modificaciones ante la nueva apertura. Si no puede asegurarse la desinfección del método de control horario con contacto (huella, dígitos) en caso de que lo hubiere, debe implementarse un método de control horario que evite el uso de una misma superficie por parte de distintos empleados. En caso de que se opte por la desinfección tras cada uso, debe asegurarse la disponibilidad de una solución hidroalcohólica

4. Informar al personal de forma fehaciente, actualizada y habitual de las recomendaciones sanitarias que deben seguir de forma individual.
5. Es preciso proveer al personal de los productos de higiene necesarios para poder seguir las recomendaciones individuales, adaptándose a cada actividad concreta. Con carácter general, es necesario mantener un aprovisionamiento adecuado de jabón, solución hidroalcohólica y pañuelos desechable.
6. Establecer la distancia recomendada entre cada puesto de trabajo mínima de 1,5mt.
7. Tomar medidas necesarias para evitar aglomeraciones en espacios comunes, reduciendo el número de actividades multitudinarias. La empresa podría adoptar limitaciones o restricciones temporales en el uso de espacios comunes.
8. Se debe evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto al resto de personal como a clientes. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.
9. No se podrá compartir equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos (micrófonos, teléfonos, etc.), debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio.
10. Contar con aprovisionamiento suficiente de material de protección, especialmente guantes y mascarillas, para el personal cuando así lo indique el servicio de prevención de riesgos laborales y, muy concretamente, el más expuesto (personal de limpieza, personal de atención al público).
11. Si el personal precisa cambiarse de ropa, debe habilitarse un espacio que permita también asegurar dicha distancia interpersonal o establecer el aforo máximo de los vestuarios de personal, si lo hubiere.
12. Mantener un aprovisionamiento suficiente del material de limpieza para poder acometer las tareas de higienización reforzada a diario.
13. El servicio de limpieza debe incrementar de las frecuencias de limpieza y repasos, especialmente en las zonas de mayor contacto (superficies, lavabos, grifería, puertas, teclados, TPV, teléfonos, sillas, etc.)
14. Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con una solución hidroalcohólica o con agua y jabón cuando sea factible, así como los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado,

ratón, etc.). Para la desinfección de equipos electrónicos se deben utilizar productos específicos (Ver apartado de Limpieza y Desinfección).

15. Al finalizar cada turno, debe desinfectarse la zona de trabajo individual ej. mostradores, ordenadores, sillas, etc.).
16. También será necesaria la ventilación/aireación diaria de la oficina y, en general, el uso de productos de limpieza desinfectantes autorizados por las autoridades competentes.

a. Medidas de Prevención e Higiene Personal

Existen recomendaciones básicas de público conocimiento, que cada miembro del personal debe cumplir estrictamente. Son medidas de protección básicas contra COVID-19 recomendadas por la OMS, tales como el lavado de manos, el distanciamiento físico de al menos 1,5 mt. entre usted y otra persona, evitar tocarse los ojos, nariz y boca, la higiene respiratoria y acudir al médico si tienen síntomas compatibles con la enfermedad.

1. Limpieza de Manos: La correcta limpieza de manos es una medida importante para la prevención de enfermedades respiratorias como Covid-19 y enfermedades de transmisión por alimentos. Los desinfectantes para manos no están destinados a reemplazar el lavado de manos. En cambio, los desinfectantes para manos se pueden usar además o en combinación con un lavado de manos adecuado. Se recomienda lavarse las manos con agua y jabón común. Se pueden usar desinfectantes para manos a base de alcohol si no se dispone de agua y jabón común.

¿Cuándo?

- ✓ antes de comenzar a trabajar
- ✓ antes de manipular alimentos cocinados o listos para comer
- ✓ después de manipular o preparar alimentos crudos
- ✓ después de manipular residuos
- ✓ después de las tareas de limpieza
- ✓ después de usar el baño
- ✓ después de sonarse la nariz, estornudar o toser
- ✓ después de comer, beber
- ✓ después de manejar dinero.
- ✓ después de tocar mascotas
- ✓ después de viajar en transporte



- ✓ después de volver de hacer las compras.
- ✓ después de recibir un delivery

¿Cómo? Afiches de una correcta limpieza de manos OPS:

- Con agua y jabón
 - Con alcohol en gel o solución de alcohol:
2. Al estornudar o toser, cubrirse la boca y la nariz con pañuelos desechables y eliminarlos inmediatamente en un basurero cerrado. Otra medida es usar el antebrazo. Lavarse las manos inmediatamente
 3. Disponer en todos los baños de papel higiénico, jabón para manos y toalla de papel desechable.
 4. Evitar la asistencia al trabajo si presento síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo, aspecto febril).
 5. Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan la transmisión de virus.
 6. Evitar abrazos y apretones de manos tanto con compañeros de trabajo como con clientes.
 7. Estar atento a síntomas como fiebre sobre 37.5°C, tos y dificultades respiratorias.

IV. DIRECCIÓN / GERENCIA

La Dirección de la empresa tiene un papel importante que desempeñar frente a situaciones de riesgo de sus trabajadores y de sus clientes, y en especial aquellas que derivan de diferentes amenazas para la salud, como lo es el COVID-19. Algunas acciones de competencia de la Dirección y/o Gerencia son:

8. La agencia deberá evaluar y definir las estrategias y decisiones para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por Covid-19.
9. Analizar los riesgos y peligros derivados de esta actividad laboral, a fin de ponderar y estimar los mismos, con relación a probabilidad de ocurrencia y severidad del daño y la consecuente elaboración de un plan de acción para el control y prevención del riesgo.
10. El plan de acción debe estar adaptado a las particularidades de la actividad que desarrolla la empresa, y ponerlo en práctica de acuerdo con las recomendaciones de las

autoridades de salud local y nacional, con el objeto de lograr una gestión eficaz de la situación particular del COVID-19.

11. Asegurarse que el personal de la empresa y aquellos de contratación periódica estén suficientemente informado de los riesgos laborales de su actividad y especialmente acerca del COVID-19.
12. En caso de que algún servicio se encuentre subcontratado, “la empresa principal supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios en la prestación de los servicios.
13. Brindar información actualizada a visitantes y turistas que hayan contratado sus servicios, sobre el COVID-19 y las políticas del sector.
14. Asegurar instalaciones adecuadas para el lavado de manos o el saneamiento (por ejemplo, jabones, geles / toallitas con alcohol) para permitir que todo el personal practique una buena higiene.
15. Asegurarse que el personal sea consciente de que deben informar cualquier signo / síntoma de enfermedad respiratoria antes o durante el trabajo.
16. Mantenerse alerta y asegurarse que personal no esté enfermo y en condiciones de trabajar.
17. Asegurarse que el personal con síntomas permanezca en casa hasta que se obtenga asesoramiento médico.
18. Apoyar completamente al personal a través del acceso a asesoramiento médico y durante la convalecencia.

V. ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Demarcación de áreas (distancia mínima 1,5 mts). En el contexto de la atención al turista y visitante, mantener la distancia mínima de 1,5 mts. Fijar de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones (o utilizar otro método que asegure el objetivo perseguido).
2. Todo personal que tenga contacto con turistas y visitantes deberá utilizar EPP (equipo de protección personal) guantes descartables y barbijos o mascararas faciales. Se puede considerar protección ocular, según caso.
3. Durante la atención cliente, los clientes deberán ser informados de aquellas medidas del



plan de contingencia que les afecten directamente y deban aplicar (por ejemplo, uso de mascarilla, lavado de manos, distancias de seguridad, etc.) y deben contemplarse y definir las medidas a adoptar cuando un cliente no cumpla con las directrices establecidas en el plan de contingencia”.

4. La empresa debe informar al cliente antes de la confirmación de reserva de las condiciones de servicio y de las medidas preventivas e higiénicas establecidas, para su aceptación.

Las medidas informativas deben incluir:

- ✓ Cartelería con medidas preventivas implantadas en el centro y pautas a seguir por los clientes.
 - ✓ Indicación de posiciones respetando la distancia de seguridad con marcado o medidas alternativas.
 - ✓ La información dispuesta debe encontrarse en al menos una lengua extranjera (considerando el país/países de origen de los clientes).
5. Facilitar información digital, prescindiendo de toda folletería, manuales y libros de información turística en el área.
 6. Ofrecer el envío electrónico de facturas y documentos de confirmación de pago. Fomentar el uso de tarjetas, o prepago cuando se posible.
 7. No compartir terminales, y efectuar la desinfección tras cada uso de los dispositivos TPV para el cobro con tarjeta.

VI. MEDIDAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

a. Limpieza de superficies

Limpieza: La eliminación de la suciedad visible, tierra, residuos de alimentos, suciedad, grasas presentes en las superficies mediante el uso de agua, detergentes, cepillos, etc.

Como consideración general la SADI destaca que, dada la conformación de las membranas del virus, el agua y detergente son adecuados para inactivar el virus siempre que se realice la apropiada fricción y se elimine todo material o suciedad visible.

1. Limpieza húmeda sugerida por Ministerio de Salud de la Nación
 - a. Utilizar trapo o paño.



- b. Aplicar la técnica de doble balde y doble trapo: La forma sugerida es siempre la limpieza húmeda con trapo o paño, en lugar de la limpieza seca (escobas, cepillos, etc).

2. Procedimiento indicado:

- a. Preparar en un recipiente (balde 1) una solución con agua tibia y detergente de uso doméstico suficiente para producir espuma.
- b. Sumergir el trapo (trapo 1) en la solución preparada en balde 1, escurrir y friccionar las superficies a limpiar. Siempre desde la zona más limpia a la más sucia.
- c. Repetir el paso anterior hasta que quede visiblemente limpia.
- d. Enjuagar con un segundo trapo (trapo 2) sumergido en un segundo recipiente (balde 2) con solución de agua.

b. Desinfección de superficies

Desinfección: La reducción del número de microorganismos presentes en las superficies, por medio de agentes químicos y/o métodos físicos, a un nivel que no comprometa la inocuidad o la aptitud del alimento.

Consideraciones Generales

El virus SARS-coV2 puede sobrevivir en superficies de diferentes materiales, por lo que podría transmitirse a las personas a través del contacto con superficies contaminadas. Aunque esta no es considerada la principal forma de propagación del virus.

1. Especificaciones:

- a. Antes de aplicar cualquier tipo de desinfectante debe realizarse la limpieza de las superficies con agua y detergente.
- b. Esta limpieza tiene por finalidad realizar la remoción mecánica de la suciedad presente. Para la desinfección los desinfectantes domésticos más comunes registrados son efectivos. Se recomienda las instrucciones del fabricante para todos los productos de limpieza y desinfección para concentración, método de aplicación y tiempo de contacto, etc.

La OMS recomienda garantizar que los procedimientos de limpieza y desinfección ambiental se sigan de manera consistente y correcta. La limpieza a fondo de las superficies ambientales con agua y detergente y la aplicación de desinfectantes de uso común (como el hipoclorito de sodio o el alcohol etílico) son procedimientos efectivos y suficientes.

c. Acondicionamiento y Desinfección del vehículo:

Limpieza del vehículo:

En forma previa a la toma de cada servicio y a su finalización como mínimo, el interior del vehículo deberá ser limpiado y desinfectado.



Posición del vehículo: apagar motor, ajustar frenos de mano, retirar la llave y colocarla en el tablero, subir las ventanillas y calzar el vehículo en sus cuatro neumáticos.

- 1- Para limpiar el vehículo debe utilizar los siguientes elementos:
 - a. Barbijo
 - b. Guantes descartables (nitrilo)
 - c. Antiparras
- 2- La limpieza del interior del vehículo debe realizarse en forma habitual, con paños húmedos en partes duras y blandas del habitáculo principal, limpiando pasamanos, asientos, apoya brazos, tablero, volante y toda superficie que pueda estar en contacto con las manos del chofer y los pasajeros a través de las cuales podría propagarse el virus. Cuando existieran cabeceras secundarias, deberán adoptarse idénticas medidas. Evitar el uso de escobillas o cepillos, evitando levantar polvo. La superficie que se limpia no debe ser tocada al instante, se debe esperar su secado en caso de ser necesario.
- 3- Preparar la solución de desinfectante y rociar utilizando aplicadores manuales, en tapizados, cielorrasos, manijas de apertura interna, levanta cristales, tablero, torpedo, freno de mano, palanca de cambios, radios y pedaleras. Repasar con paño limpio y humedecido de la solución preparada en las partes duras.
- 4- Encender el vehículo, luego el sistema de aire acondicionado del vehículo o sistema de ventilación en modo recirculación y pulverizar debajo del tablero/torpedo para que ingresen las microgotas de la preparación y desinfecte el sistema de circulación de aire.
- 5- Mantener encendido el vehículo, apagar el aire acondicionado y encender la calefacción al máximo, durante 5 minutos con puertas y cristales cerrados.
- 6- Apagar el sistema de calefacción y ventilar el vehículo con las puertas y cristales abiertos.

VII. ACTUACIÓN ANTE LA DETECCIÓN DE UN CASO EN LA EMPRESA (O DURANTE UNA EXCURSIÓN)

Ax2.a Identificación e intervención inicial

- En los casos en que pudieran presentarse síntomas compatibles con la enfermedad (tos, fiebre, sensación de falta de aire, etc.), en el **personal de la empresa o en un pasajero** durante una excursión, se debe comunicar esta situación a la gerencia/dirección de la empresa, y reportar los síntomas llamando al **148** que atiende durante las 24 horas los 7 días de la semana.
- Hasta que intervengan las autoridades sanitarias, ante una situación presencial de aviso, **se deberá separar al posible afectado del resto del grupo**, para que no tenga contacto con otros pasajeros, no deberá sacarse el barbijo y extremar las medidas de higiene respiratoria (taparse con el codo flexionado la boca al toser o estornudar...), lavado de manos y distanciamiento social (evitar contacto o cercanía a otras personas).



- En los retenes que existan en los trayectos de viaje el personal sanitario podrá tomar la temperatura de los pasajeros y solicitar toda la documentación requerida para circular y podrá determinar, de considerarlo conveniente, que regresen a sus domicilios de residencia.

Ax2.a.1 Si un empleado comunica síntomas compatibles con la enfermedad:

- Deberá dar aviso a la empresa y mantenerse en aislamiento domiciliario hasta que los servicios sanitarios valoren su situación y determinen las medidas a seguir.
- En la empresa, se procederá a la desinfección preventiva de puesto de trabajo y objetos en su entorno que hubieran podido ser compartidos con el resto de los empleados.
- En caso de confirmarse el positivo, aunque corresponde a las autoridades sanitarias investigar los contactos con esta persona y comunicar a la empresa y/o personas afectadas las medidas preventivas a aplicar, deberá asimismo, el propietario / Gerencia / Dirección de la empresa, comunicar esta situación a los contactos estrechos (compañeros fundamentalmente) del riesgo de contagio y que deben permanecer en vigilancia activa de síntomas (tos, fiebre, dificultad respiratoria...) y seguir las medidas definidas ante la intervención del servicio sanitario.

PREGUNTAS FRECUENTES

- Preguntas frecuentes sobre SARS-COV2 y enfermedad por coronavirus (COVID-19) (MSAL):

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/preguntasfrecuentes>

FUENTES Y ENLACES DE INTERÉS

- Información sobre el COVID-19, recomendaciones del Ministerio de Salud de la Nación (MSAL) y medidas de prevención:

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/cuidarnos>

- Informe diario sobre situación de Covid-19 en Argentina, Ministerio de Salud de la Nación:

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/informe-diario>

- Medidas de protección básicas contra el nuevo coronavirus OMS:

<https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>

- Organización Mundial del Turismo, COVID 19

<https://www.unwto.org/tourism-covid-19>

<https://www.unwto.org/es/healing-solutions-tourism-challenge>

- Organización Mundial de la Salud, Viajes Internacionales y Salud

https://www.who.int/ith/2019-nCoV_advice_for_international_traffic_rev/es/

<https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus/coronavirus>

<https://www.who.int/es>

Actualizaciones en vivo

- [OMS: brote de la enfermedad por coronavirus \(COVID-19\)](#)
- [OMS: Panel de situación](#)
- [CDC: enfermedad por coronavirus 2019 \(COVID-19\)](#)
- [OMT COVID-19: Poner a las personas primero](#)
- [Global Rescue: Actualizaciones diarias de Coronavirus](#)
- [Mapa del COVID-19](#)
- COMISION NACIONAL DE REGULACION DE TRANSPORTE,
<https://www.argentina.gob.ar/transporte/cnrt>
- [IATA, Evolución de la respuesta internacional al brote de](#)



COVID19, <https://www.iatatravelcentre.com/international-travel-document-news/1580226297.htm>

- AMADEUS, <https://amadeus.com/es/articulos/blog/actualizacion-para-travel-channels-covid-19>
- Organización Marítima Internacional,
<http://www.imo.org/es/mediacentre/hottopics/paginas/coronavirus.aspx>
- Portal de información de puertos mundiales COVID19
<https://sustainableworldports.org/world-ports-covid19-information-portal/>
<https://sdg-pathfinder.org/focus/coronavirus>
- Collaborative Arrangement for the Prevention and Management of Public Health Event in Civil Aviation , <https://www.capsca.org/CoronaVirusRefs.html>