

**Safe  
travels**

by

WORLD  
TRAVEL &  
TOURISM  
COUNCIL

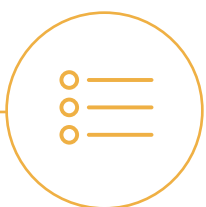
**TOSCANA**  
transfers

EMPRESA DE TRASLADOS

**PROCOLO  
COVID-19**

TRANSPORTE DE PASAJEROS

SEPTIEMBRE 2020



## ÍNDICE

<b>POLÍTICA DE BIOSEGURIDAD TOSCANA</b>	<b>3</b>
<b>Objetivos</b>	<b>4</b>
<b>Alcance</b>	<b>4</b>
<b>Generalidades - Nuestro enfoque</b>	<b>5</b>
<b>Responsable implementación y cumplimiento protocolo COVID-19</b>	<b>6</b>
<b>Medidas para la detección y manejo de casos sospechosos y contactos estrechos para empleados y pasajeros</b>	<b>7</b>
• Medidas para el personal	7
• Grupos de Riesgo	7
• Caso Sospechoso:	8
• Contacto Estrecho	8
• Manejo de Caso Sospechoso	9
<b>Particularidades - Medidas de prevención para la oficina administrativa</b>	<b>10</b>
• Teletrabajo:	10
• Actualización tecnológica:	10
• Grupos de trabajo:	10
• Distanciamiento físico:	10
• Elementos de protección personal EPP y medidas de prevención:	11
• Preparación y manipulación de elementos de higiene y desinfección	12
<b>Medidas de prevención para la ejecución del servicio de transporte</b>	<b>13</b>
• Capacidades máximas permitidas por Categoría de Vehículo	13
• Acondicionamiento del Vehículo	13
• Medidas de Higiene y sanitización	14
• Ascenso a los vehículos: Obligaciones de los pasajeros	15
• Definición del procedimiento de ejecución del servicio	15
• Procedimiento de publicación y comunicación al cliente.	16
• Registros, formularios y procedimientos de entrega	16
<b>Bibliografía consultada y actualización</b>	<b>17</b>



# POLÍTICA DE BIOSEGURIDAD

Desde el comienzo de la pandemia por el COVID-19, en Toscana nos hemos comprometido a reforzar la bioseguridad de nuestros pasajeros, empleados y proveedores, implementando todas las medidas preventivas requeridas para evitar la propagación del virus, acompañando las medidas sociales que las autoridades recomienden o establezcan.

En respuesta a esta nueva realidad elaboramos un **PROTOCOLO COVID 19 para TRANSPORTES TURÍSTICOS** basándonos en las directrices emitidas por el Ministerio de Salud de la Nación y las recomendaciones de la WTTC (World Travel & Tour Council).

Somos conscientes de la necesidad de extremar todas las medidas de salud e higiene cumpliendo en forma exhaustiva nuestro **PROTOCOLO COVID 19**. De esta manera implementamos una serie de puntos de control a lo largo de todo el proceso que cubre las inspecciones de higiene, limpieza, mantenimiento y reglamentación para proteger y dar tranquilidad a nuestros clientes, empleados y proveedores.

Dentro del marco de la mejora continua, evaluamos el cumplimiento de las acciones previstas en nuestro protocolo, verificamos el grado de cumplimiento y, de existir desvíos, analizamos las causas para interponer acciones de manera de eliminar la no conformidad.

En Toscana planificamos las actividades de capacitación y comunicación asegurándonos que todo el personal, nuestros proveedores y Partners reconozcan los síntomas de la enfermedad y las medidas de prevención de COVID-19.



## Objetivos

El presente protocolo es un documento de carácter dinámico, y por lo tanto se irá adaptando a las diversas situaciones a medida que las mismas se vayan presentando. Tiene por objetivos:

- Poner la Seguridad y la salud de nuestros pasajeros y empleados en el centro del objetivo del desarrollo del protocolo **COVID-19**.
- Establecer las pautas mínimas de higiene y prevención alineándose a los protocolos y normativas de organismos nacionales e internacionales, que contribuyan a minimizar la propagación del virus con el fin de garantizar la salud de las personas en todos los puntos críticos de la actividad que presta **TOSCANA TRANSFERS**.
- Acompañar las medidas sociales que las autoridades recomiendan y establecen.
- Colaborar en el camino hacia la recuperación y regeneración del sector turístico Garantizando a nuestros clientes y nuestro personal la continuidad de la actividad de Transporte de pasajeros turísticos de **TOSCANA TRANSFERS**.



## Alcance

Este documento se organiza en dos capítulos:

- **Generalidades:** contiene las recomendaciones establecidas por el Poder Ejecutivo Nacional y Ministerio de Salud de la Nación vigentes en cuanto a medidas preventivas y acciones para garantizar la detección y manejo de casos sospechosos y contactos estrechos.
- **Medidas de prevención:** Son las pautas de aplicación particulares, en los distintos puntos críticos de la actividad de **TOSCANA TRANSFERS** encuadrados en las recomendaciones del protocolo COVID-19 para Prestadores turísticos del Ministerio de la Nación.



## Generalidades - Nuestro enfoque

En **TOSCANA TRANSFERS**, consideramos esencial el desarrollo de protocolos claros, prácticos, soportados con evidencia médica, consensuados y compartidos con el resto de las actividades del sector, como medida fundamental de recuperación del sector turístico. El consenso y coordinación adquieren particular importancia para nuestra actividad, ya que depende directamente de otras entidades turísticas como Aerolíneas, hoteles, seguros turísticos, políticas gubernamentales, y debemos garantizar la seguridad y confianza del pasajero a lo largo de todo su viaje.

Creemos fundamental la reconstrucción de la confianza y seguridad del turista a través de la comunicación efectiva y marketing, permitiendo conocer los protocolos y medidas implementadas para mantenerlos sanos y seguros.





## RESPONSABLE IMPLEMENTACIÓN Y CUMPLIMIENTO **PROTOCOLO COVID-19**

**TOSCANA TRANSFERS** definió al Supervisor Turno Mañana como responsable de la implementación y el cumplimiento de este protocolo.

Para las tareas abajo mencionadas, se definieron los siguientes responsables:

### **A> Gerente Administrativo:**

- 1-** Compra de elementos de limpieza
- 2-** Gestión de stock de elementos limpieza
- 3-** Distribución de los elementos de limpieza en áreas administrativas (oficinas).
- 4-** Controlar la limpieza de la oficina y verificar los registros de limpieza

### **B> Supervisor 2 turno tarde:**

- 1-** Responsable de la distribución (entrega) de los elementos a choferes.
- 2-** Control de la ejecución de las medidas preventivas en vehículos y choferes (limpieza vehículo, ventilación, cumplimiento de uso de medidas de seguridad, etc.). Frecuencia semanal.
- 3-** Control de sanitización del vehículo en caso de COVID-19 confirmado.

### **C> Supervisor 1:**

- 1-** Supervisor del cumplimiento general del protocolo
- 2-** Preparación/renovación de las soluciones para la higiene y desinfección personal y de ambientes y vehículos.
- 3-** Envío, recepción y conservación de las declaraciones juradas, tanto en formato digital como físico.
- 4-** Gestión de casos sospechosos y confirmados, para empleados en teletrabajo oficinas, choferes y pasajeros.
- 5-** Seguimiento y control de datos de Formularios y checklists.



# MEDIDAS PARA LA DETECCIÓN Y MANEJO DE CASOS SOSPECHOSOS Y CONTACTOS ESTRECHOS PARA EMPLEADOS Y PASAJEROS



## Medidas para el personal

**TOSCANA TRANSFERS** selecciona al personal de conducción y al resto del personal, de acuerdo a un orden de prioridad según los parámetros de riesgo, conforme lo determina el Ministerio de Salud.



## Grupos de Riesgo

Son considerados personal de riesgo:

- A> Trabajadores mayores de sesenta (60) años de edad,
- B> Trabajadoras embarazadas
- C> Trabajadores incluidos en los grupos de riesgo que define la [autoridad sanitaria nacional en el documento Grupos de Riesgo](#).

Dichos grupos, de conformidad con la definición vigente al día de la fecha, son:

- 1- Enfermedades respiratorias crónicas: enfermedad pulmonar obstructiva crónica [EPOC], enfisema congénito, displasia broncopulmonar, bronquiectasias, fibrosis quística y asma moderado o severo.
- 2- Enfermedades cardíacas: Insuficiencia cardíaca, enfermedad coronaria, valvulopatías y cardiopatías congénitas.
- 3- Inmunodeficiencias.
- 4- Diabéticos, personas con insuficiencia renal crónica en diálisis o con expectativas de ingresar a diálisis en los siguientes seis meses.

En el caso de choferes, antes de tomar servicio, y para los empleados, al iniciar su actividad laboral, independientemente de su ubicación de trabajo, deben completar el formulario web, [Autoevaluación de salud COVID-19 TOSCANA](#) para la identificación de personal con síntomas de Caso Sospechoso (definido debajo). En caso de presentar algún síntoma compatible al COVID-19, contactar inmediatamente al Sistema de Emergencias de salud local para su evaluación y eventual traslado a una institución de salud. Debe notificarse toda sospecha de COVID-19 a la autoridad sanitaria local. Teléfonos de contacto: C.A.B.A.: 107, GCBA: 148, resto de Argentina: 120.

Para el caso del personal administrativo, y de presentar síntomas durante la jornada de trabajo, se aísla a la persona, hasta el arribo del personal del servicio Sanitario. Se establece la cocina como lugar de aislamiento. Luego del traslado, el ambiente se desinfecta y mantiene ventilado como mínimo 12 hs.



### Caso Sospechoso

Toda persona que presente fiebre (37.5° o más) y uno o más de los síntomas respiratorios de COVID-19 (dolor de garganta, tos, dificultad respiratoria, pérdida del olfato o pérdida del gusto de reciente aparición, o cualquier otro síntoma citado en el link referenciado en este mismo párrafo), que resida o haya transitado en zonas de transmisión local en Argentina. En cuanto a las características de la definición de caso, la misma se establece en forma dinámica en el sitio: <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/definicion-de-caso>



### Contacto Estrecho

Se considera contacto estrecho a toda persona que cumpla la definición detallada en: [Identificación y Seguimiento de Contactos.](#)

“Se considerará como contacto estrecho a:

- Toda persona que haya proporcionado cuidados a un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas o durante las 48 horas previas al inicio de síntomas y que no hayan utilizado las medidas de protección personal adecuadas.
- Cualquier persona que haya permanecido a una distancia menor a 2 metros con un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas, o durante las 48 horas previas al inicio de síntomas. durante al menos 15 minutos. (ej. convivientes, visitas, compañeros de trabajo).

Específicamente para el transporte de pasajeros, se considera contacto estrecho en un avión/bus a todos los pasajeros situados en un radio de dos asientos alrededor de casos confirmados, que hayan estado sintomáticos durante el viaje y a la tripulación que haya tenido contacto con dichos casos.”





## Manejo de Caso Sospechoso

<https://www.buenosaires.gob.ar/coronavirus/equipos-salud/protocolos-coronavirus-covid-19>

El personal de TOSCANA destinado al manejo de un caso sospechoso, es el Supervisor 1. En caso de identificar en la oficina, un caso sospechoso, se destina la cocina de las oficinas de TOSCANA como el ambiente acondicionado para el aislamiento.

Cuando el caso sospechoso es el chofer:

- Si se detecta antes de iniciar la jornada mediante la [Planilla de autoevaluación](#), el chofer se queda en su casa, llama a los números telefónicos arriba mencionados para solicitar asistencia médica. Comunica al Supervisor 1 la situación.
- Si se detecta durante la jornada de trabajo se comunica inmediatamente con el Supervisor 1, suspende la jornada laboral, se dirige a su domicilio y procede a comunicarse con los números de contacto detallados más arriba en este protocolo.

Cuando el caso sospechoso es un pasajero identificado antes de ingresar al vehículo con la [declaración jurada](#):

- Se suspende el traslado, es decir, el pasajero no sube a bordo.
- Se le brinda el barbijo quirúrgico
- El chofer comunica la situación al Supervisor 1 para recibir instrucciones de cómo proceder respecto a:
  - Cómo disponer al pasajero
  - Dónde trasladarlo de corresponder
  - Cómo proseguir el viaje

Cuando el pasajero presenta síntomas durante el transcurso de un traslado, el chofer se comunica con el Supervisor 1, quien le indicará a qué centro de salud debe trasladarlo.

Cuando el caso sospechoso es un empleado trabajando en la oficina:

- Proceder al aislamiento de pacientes sintomáticos en la cocina (con la puerta cerrada y adecuada ventilación natural).
- Entregar al sospechoso un barbijo quirúrgico, explicándole el correcto uso.
- Dar aviso al servicio de emergencias correspondiente (en este caso es el 107).
- De resultar definido como caso sospechoso de infección por COVID-19, según lo estipulado, luego de la evaluación del operador, se actuará de acuerdo al procedimiento indicado por éste (ver Anexo 1 del documento ["Protocolo de manejo de casos sospechosos y confirmados - Buenos Aires Ciudad"](#)).

Cuando el caso sospechoso es un empleado trabajando en Teletrabajo:

- El empleado llama al servicio de emergencia correspondiente a su zona de residencia
- Avisa indicaciones brindadas al Supervisor 1.

En caso de confirmarse como COVID-19 POSITIVO cualquiera de los escenarios descritos arriba, el Supervisor 1 genera un listado de contactos estrechos de las últimas 48 hs para comunicarse con los mismos.

Los contactos estrechos cumplirán indefectiblemente 14 días de aislamiento domiciliario y realizarán monitoreo estricto de los síntomas. Los 14 días se considerarán a partir del último día de contacto con el caso confirmado.



## PARTICULARIDADES: MEDIDAS DE PREVENCIÓN PARA LA OFICINA ADMINISTRATIVA



### Teletrabajo

Toscana promueve políticas de licencia flexibles y no punitivas, autorizando a los empleados enfermos a quedarse en sus casas y alejados de sus colegas. La política de licencia también considera a los empleados que deben quedarse en sus casas con sus hijos si hay cierres de escuelas o de programas de cuidados infantiles, o si debe cuidar de familiares enfermos.



### Actualización tecnológica

Para ayudar a implementar políticas y prácticas de distanciamiento social, se flexibilizaron los espacios de trabajo adaptando nuevos sistemas informáticos e incorporando herramientas de teletrabajo.

Se aclara que Toscana es una empresa B2B, es decir, los servicios son contratados por empresas, no por pasajeros particulares. Esto significa que los choferes no cobran viajes a los pasajeros. La factura de los servicios prestados a un cliente se gestionan de manera electrónica desde el área de administración de la empresa de manera quincenal y/o mensual.



### Grupos de trabajo

Se organizaron 3 grupos de trabajo, o equipos para facilitar la interacción reducida entre personas de manera de cumplir con el distanciamiento establecido. Cuando un equipo está físicamente trabajando en las oficinas, el otro equipo lo hace en forma home office, y viceversa. De esta forma, no solamente reducimos las personas presentes simultáneamente en el espacio de trabajo, sino que, evitamos el contacto entre personas de distintos grupos.



### Distanciamiento físico

Está prohibido el contacto físico dentro de las oficinas, por lo tanto no se permite saludar con besos, abrazos, o apretones de mano. No se permite compartir el mate, vajilla ni otros utensilios. Cada empleado es responsable de proveerse y manipular su propia vajilla. También debe desinfectarse las manos inmediatamente después de manipular elementos de uso compartido como manijas de cajones, puertas, manija de apertura y cierre del dispenser de agua, canillas, barandas, puerta de la heladera, etc.

No se permite el ingreso de Clientes ni personas ajenas a la empresa.



## Elementos de protección personal EPP y medidas de prevención

**A>** En la puerta de ingreso a las oficinas se dispone de un sistema de desinfección de calzado. Este consta de una bandeja, o alfombra sanitizante embebida en solución de Amonio Cuaternario de 5ta generación. Para la forma de preparación ver las instrucciones del proveedor.

**B>** El uso de barbijo casero, cubrebocas o tapabocas es obligatorio, y no reemplaza las medidas de distanciamiento social.

**C>** Al toser o estornudar, usar un pañuelo descartable, o cubrirse la nariz y la boca con el pliegue interno del codo.

**D>** Todas las personas que desarrollen tareas en establecimientos habilitados, deberán realizar el lavado de manos con frecuencia y obligatoriamente:

**1-** Al llegar al lugar de trabajo.

**2-** Antes y después de manipular basura o desperdicios.

**3-** Antes y después de comer, manipular alimentos y/o amamantar.

**4-** Luego de haber tocado superficies públicas (mostradores, pasamanos, picaportes, barandas, etc.).

**5-** Después de manipular dinero, llaves, animales, etc.

**6-** Después de ir al baño o de cambiar pañales.

**7-** Después de toser, estornudar o limpiarse la nariz.

**E>** Se recomienda evitar, en la medida de lo posible, llevarse las manos a la cara.

**F>** Todos los puestos de trabajo disponen de un dispenser de alcohol en gel.

**G>** Ventilar regularmente los ambientes cerrados abriendo las ventanas exteriores el mayor tiempo posible, pero al menos 3 veces al día (el primero que ingresa, al mediodía, y el último en retirarse). En el caso de los baños, la apertura de ventanas debe ser constante.

**H>** No se permite el uso de equipos de recirculación de aires (ventiladores de techo, de pie, etc.). En el caso de splits, se recomienda minimizar su uso. En caso de utilización, mantener una mínima ventilación externa, y limpiar periódicamente los filtros.

**I>** El responsable de limpieza debe limpiar y desinfectar diariamente y como rutina todas las superficies que se tocan con frecuencia, como puestos de trabajo, barandas, manijas de puertas, etc. Desaconsejamos el uso compartido de herramientas y equipos, de ser posible.

**J>** En sanitarios se refuerza la desinfección de picaportes, pasamanos, grifería, pulsadores o tiradores de inodoros, y todo elemento de uso y contacto frecuente.

**K>** Para evitar la transmisión fecal-oral del virus, antes de accionar la descarga de agua en los inodoros debe cerrarse la tapa.

**L>** Se lavan con abundante agua y jabón los paños utilizados para realizar la limpieza y desinfección a fin de asegurar que los mismos estén higienizados cada vez que se utilicen.

**M>** En caso de confirmación de un caso COVID positivo, entre los empleados presentes en la oficina, se realiza una desinfección completa de todas las áreas. Luego se ventila durante 24 hs todos los ambientes, y los residuos se retiran en doble bolsa.

**N>** El personal de limpieza está capacitado sobre cómo usar correctamente los productos químicos de limpieza y desinfección. Para realizar las tareas utiliza guantes y uniforme apropiado para todas las tareas involucradas en el proceso de limpieza, incluida la manipulación de basura.

**O>** Se dispone de cartelería de capacidad máxima en cada ambiente de la oficina. Preparación y manipulación de elementos de higiene y desinfección

## PREPARACIÓN Y MANIPULACIÓN DE ELEMENTOS DE HIGIENE Y DESINFECCIÓN

### • Solución de Amonio cuaternario de 5ta generación:

- > Se utilizan guantes para el procedimiento. Se realiza en un ambiente ventilado naturalmente. El producto no es inflamable ni combustible. Para preparar la solución se utiliza un balde especialmente destinado a tal fin (capacidad 10 litros) más un dosificador (recipiente pequeño donde se haya marcado la medida necesaria informada por el proveedor para diluir el amonio en 10 litros de agua). La solución deberá renovarse semanalmente, es decir, los remanentes de solución de amonio cuaternario deberán ser desechados y reemplazados por una nueva solución. Para más información ver [hoja de seguridad del producto](#).

### • Alcohol en gel:

- > El procedimiento de llenado se realizará en un ambiente ventilado. El producto es inflamable y combustible, por lo tanto evitar cercanías con elementos incandescentes. El procedimiento consiste en trasvasar el alcohol en gel de los bidones de 5 litros, a los dispensers de 500 ml mediante el uso de mangas para pastelería. La manga puede ser reutilizada luego de ser lavada con abundante agua y dejada secar. Para más información, ver [hoja de seguridad del Alcohol en gel](#).





## MEDIDAS DE PREVENCIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE



### Capacidades máximas permitidas por Categoría de Vehículo

La ocupación permitida será el 60% de la capacidad máxima de cada Categoría.

Esto es:

CATEGORÍA	CAPACIDAD MÁXIMA PASAJEROS
AUTO SEDÁN	2
MONOVOLUMEN (4 asientos)	2
VAN EJECUTIVA (6 asientos)	3
MB VIANO (6 asientos)	3
COMBI CHICA (Sprinter 15 asientos)	9
MINIBUS (Sprinter 19 asientos)	12
MINIBUS (24 asientos)	15
BUS (45 Pasajeros)	27



### Acondicionamiento del Vehículo

- 1- Se retiraron las cortinas, visillos y demás elementos de tela que pudiesen retener el virus en su entramado, con excepción de aquellos utilizados en los tapizados de las butacas y laterales de los vehículos.
- 2- Las unidades cuentan con una separación física que aisle el conductor y a la vez le permita la utilización de todos los comandos del vehículo. Deberá ser transparente para que no se vea afectada la visibilidad, ni tampoco comprometer la seguridad con la que deben prestarse los servicios.
- 3- En caso que la unidad cuente con baño, el mismo permanece cerrado.
- 4- En el vehículo se dispone del presente protocolo de prevención contra COVID-19.
- 5- La empresa señalará mediante un cartel plastificado con una soga dispuesta de tal forma que permita colgarlo del apoyacabeza, los asientos que deberán ser dejados libres de ocupantes. La leyenda del cartel será "ASIENTO FUERA DE SERVICIO".
- 6- Las unidades están provistas con toda la cartelería establecida por las autoridades, destinada a proteger y concientizar a los conductores y pasajeros.





## Medidas de Higiene y sanitización

- 1-** Chofer y acompañante deben mantener una distancia de seguridad mínima de 1,5 mts.
- 2-** Los conductores deben utilizar en todo momento barbijo casero, cubrebocas o tapaboca.
- 3-** En caso de transportar pasajeros de movilidad reducida, los cuales requieren asistencia especial, que puede implicar un contacto más estrecho del establecido, se capacita al chofer en minimizar, dentro de lo posible las posiciones de frente con el pasajero, asegurar la correcta implementación de todos los elementos de prevención como tapabocas, y asegurar la correcta higiene de manos y elementos de contacto luego de finalizar la asistencia. En caso de contar con elementos de ayuda técnica como muletas, sillas de ruedas, etc., estos se manipulan de forma similar a las maletas, debiendo luego asegurar la correcta sanitización del baúl.
- 4-** El vehículo cuenta con los siguientes elementos de desinfección:
  - A>** Chofer: un rociador desinfectante a base de Amonio Cuaternario de 5ta generación. Guantes de latex descartables y servilletas de papel descartables. En el baúl del auto se encuentra una bolsa para la disposición de los residuos.
  - B>** Para materiales porosos como telas de asientos, y superficies en general utilizar la solución de amonio Cuaternario de 5ta generación.
  - C>** Pasajeros y Chofer: Un Recipiente de alcohol en gel para pasajeros, otro para el chofer.
- 5-** Para el ingreso a vehículos de más de 3 pasajeros (Vans, Buses, Mini Buses, etc.), se dispone de una bandeja o alfombra sanitizante embebida en solución de Amonio Cuaternario de 5ta generación para que los pasajeros al ingresar al vehículo desinfecten las suelas de su calzado. Para la forma de preparación ver instrucciones en el envase.
- 6-** Durante la espera entre servicio y servicio el conductor trapea el piso de la unidad con Amonio Cuaternario de 5ta generación, y mantiene la misma ventilada.
- 7-** Utiliza una solución de Amonio Cuaternario de 5ta generación para todos los elementos que tuvieron contacto con pasajeros y personal (lapiceras, carpetas, micrófono, celulares, bolsos, etc.) además de limpieza general en toda la unidad antes y después de cada servicio, incluyendo asientos, apoyacabezas, pasamanos, vidrios, manijas de puertas, baños (en el caso de corresponder), entre otros.
- 8-** Los choferes son capacitados en el uso de guantes en momentos de desinfección, limpieza y sanitización de la unidad de transporte así como de todos los requisitos contenidos en este documento.
- 9-** Las maletas son manipuladas con guantes y luego de retiradas del baúl, éste será sanitizado con la solución de amonio cuaternario de 5ta generación.
- 10-** Se suspende cualquier servicio de colación, alimentación etc. para minimizar la manipulación de elementos y así disminuir posibilidades de contagio directo.
- 11-** En caso de vehículos con varias filas de asientos, se deberá dejar libre todas las butacas lindantes al chofer, y asegurar una distancia mínima de 1,5 mts entre pasajeros, para cumplir con la distancia mínima requerida.
- 12-** En caso de haber transportado un pasajero, o el mismo chofer sea caso confirmado COVID-19, se realiza una desinfección minuciosa con amonio cuaternario de 5ta generación de toda la unidad del modo descrito arriba, manteniendo durante 24 hs la misma ventilada y sin utilización.



## Ascenso a los vehículos: Obligaciones de los pasajeros

- 1- En forma previa al ingreso al vehículo, el pasajero deberá completar el formulario de **Declaración jurada** en donde conste que no se encuentra en curso los síntomas previstos como caso sospechoso, no permitiéndose el ascenso a aquellas personas que no la suscriban o que lo hayan informado en forma positiva o que manifiestamente presenten síntomas de la enfermedad. El operador informa al chofer que los datos de la declaración jurada han sido recibidos, para habilitar el ascenso al vehículo.
- 2- Obligatorio que los pasajeros lleven su Permiso Único de Circulación, impreso en papel o en la aplicación **CUIDAR**.
- 3- La modalidad de ingreso al vehículo que implementamos es ocupando los asientos desde atrás hacia adelante.
- 4- Los pasajeros deberán utilizar en todo momento barbijo casero, cubrebocas o tapaboca.
- 5- En el caso que un pasajero se niegue a cumplir alguna de las obligaciones descritas arriba, o presentare síntomas detallados en la declaración jurada, el chofer no permite el ascenso al vehículo, informa al Supervisor 1 para recibir instrucciones.



## Definición del procedimiento de ejecución del servicio

- 1- El chofer deberá asegurar el distanciamiento mínimo obligatorio con el/los pasajeros durante todo el servicio.
- 2- Recepción de pasajeros: El chofer, abrirá las puertas a los pasajeros, y las cerrará, tanto al ingreso como al egreso del vehículo, manteniendo las distancias correspondientes. Esto es para evitar la manipulación de las manijas del vehículo.
- 3- El chofer debe rociar las manos de cada pasajero con la solución de Amonio Cuaternario de 5ta generación o alcohol en gel antes del ingreso al vehículo.
- 4- El vehículo deberá circular durante todo el viaje con ventilación natural. Esto es, las ventanillas delanteras y traseras deberán tener una abertura de al menos 15 mm para permitir la circulación de aire natural.
- 5- Mientras el vehículo se encuentra a la espera de iniciar el servicio deberá permanecer con las ventanillas abiertas para facilitar la ventilación continua.
- 6- Se prohíbe el uso de sistemas de acondicionamiento de aire: En ninguna circunstancia, se deberá encender el circuito de aire acondicionado del vehículo (ni frío ni calor) para evitar la circulación a través de los filtros del sistema que pueden promover la circulación de aire contaminado.
- 7- Durante las paradas se establecen las siguientes medidas para asegurar la distancia social entre los pasajeros:
  - A> **Ascenso:** La modalidad de ingreso al vehículo es ocupando los asientos desde atrás hacia adelante.
  - B> **Descenso:** La modalidad de descenso será bajando primero los pasajeros más cercanos a la puerta.



## Procedimiento de publicación y comunicación al cliente

- 1- Este protocolo se encuentra publicado en la página web de Toscana [www.toscana.com.ar](http://www.toscana.com.ar).
- 2- Previamente al viaje este protocolo se envía al pasajero con el objeto de informar las medidas implementadas por Toscana en el marco de la pandemia covid 19.
- 3- Se encuentra disponible en todas las unidades de traslado para ser consultado por los pasajeros.



## Registros, formularios y procedimientos de entrega

### A> **Formulario de Declaración Jurada** para pasajeros:

El área de Reservas TOSCANA, adjunta al cliente el link de la declaración jurada en la confirmación del traslado. El cliente debe enviar este link (vía e-mail o Whatsapp) a todos los pasajeros que se trasladarán para que lo completen previo al servicio. El chofer también cuenta con el link del formulario, en caso de que el pasajero desconozca haber recibido el formulario. El chofer no puede permitir el ascenso del pasajero al vehículo si no ha recibido la confirmación de operaciones de la recepción de los datos de la declaración jurada.

**B> Formulario de autoevaluación** para empleados y choferes: El Supervisor 1 envía el link del formulario a empleados y choferes vía whatsapp. Este link es utilizado diariamente para completar el formulario y enviar los datos a Toscana.

**C> Checklist de limpieza vehículo:** El Supervisor 1 envía el link del formulario a choferes vía whatsapp. Este link es completado entre servicio y servicio para registrar la higiene del vehículo.

**D> Checklist de limpieza oficina:** Supervisor 1

**E> Formulario de mejora continua:** Toda persona / chofer que detecta un desvío le informa al supervisor 1 de la misma, quien completa el presente formulario con el fin de registrar y gestionar su tratamiento.

**F> Checklist de auditoría de choferes y vehículos:** ante un desvío detectado en este formulario, se completa el formulario de mejora continua.



# BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA Y ACTUALIZACIÓN

El Gerente de Procesos verifica quincenalmente las modificaciones relacionadas a la documentación consultada, a saber:

- 1. Ministerio de Salud de la Nación, Covid-19 Recomendaciones para la elaboración de protocolos en el marco de la pandemia.**
- 2. Protocolo COVID-19 para Prestadores Turísticos.**
- 3. Global Protocols for the New Normal Tour Operator. WTTC.**
- 4. Plan de Emergencia en el Transporte Automotor de Pasajeros de la Provincia de Santa Fe - COVID-19.**
- 5. Plan de emergencia COVID-19 para el Transporte Automotor. Poder Ejecutivo Nacional, número: IF-2020-30025869-APN-GFPTA#CNRT.**
- 6. Grupos de Riesgo - RESOL-2020-207-APN-MT. República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional.**
- 7. Limpieza y desinfección de vehículos que no son para traslados de emergencia. CDC - Centro para el Control y Prevención de las Enfermedades.**
- 8. Productos antimicrobianos registrados en la EPA para usar contra el nuevo coronavirus SARS-CoV-2. EPA - United States Environmental Protection Agency.**
- 9. Protocolo de manejo frente a casos confirmados y sospechosos de coronavirus (COVID-19) - Protocolo de Buenos Aires Ciudad.**

## CONTACTO

 [info@toscana.com.ar](mailto:info@toscana.com.ar)

 +541152190253

 [www.toscana.com.ar](http://www.toscana.com.ar)

