



**Safe  
travels**

approved by

WORLD  
TRAVEL &  
TOURISM  
COUNCIL

# LEADING GLOBAL PROTOCOLS FOR THE NEW NORMAL

## AIRPORTS

WORLD  
TRAVEL &  
TOURISM  
COUNCIL

#SAFETRAVELS  
MAY 2020

**WTTC**

**PROCOLOS GLOBALES  
PARA LA NUEVA NORMALIDAD**

**AEROPUERTOS**

## OBJETIVOS GENERALES Y ENFOQUE PARA EL SECTOR DE VIAJES Y TURISMO

### OBJETIVOS

1. Hacer que el sector privado lidere la definición de las mejores prácticas de la industria, para que la industria evolucione de la gestión de crisis a la recuperación.
2. Poner la seguridad, la salud y la seguridad de los viajeros y de la fuerza laboral del sector turístico en el centro del desarrollo de los protocolos globales.

### ENFOQUE

1. Garantizar la coherencia a través de un enfoque coordinado, colaborativo y transparente, con el apoyo de la evidencia médica, dentro del sector de Viajes y Turismo, así como con los gobiernos y las autoridades de salud pública.
2. Compartir protocolos armonizados y consistentes que estén orientados a resultados, que sean simples y prácticos para los destinos y países.
3. Reconstruir la confianza con los viajeros a través de una comunicación y marketing efectivos; buscar que conozcan los protocolos implementados y las garantías disponibles para mantenerlos seguros.
4. Abogar por la implementación de políticas para apoyar la recuperación y la recuperación de la demanda para el sector.

### INTRODUCCIÓN

Los siguientes protocolos para aeropuertos se compilaron con base a los conocimientos y marcos desarrollados por **Airport Consejo Internacional (ACI)** entorno a la reapertura segura, saludable y responsable de los aeropuertos al público. Los protocolos también toman en cuenta las directrices de instituciones reconocidas, incluida la Organización Mundial de la Salud (OMS). El objetivo es asegurar que existen protocolos en todas las funciones relevantes para adoptar una experiencia de viaje segura, con un mayor enfoque en la salud y guía de seguridad que los viajeros necesitarán y esperarán.

Tenga en cuenta que estos protocolos están sujetos a cambios y pueden mejorarse a medida que haya nueva información disponible sobre el virus.

Estas recomendaciones se basan en las características operativas de cada aeropuerto y se recomienda consultar antes de implementación. Se recomienda que todas las prácticas aeroportuarias sigan la legislación local y nacional y la orientación más reciente de organizaciones de salud pública.

Es esencial tener en cuenta que las medidas destacadas se basan en contextos y centros de mayor riesgo donde se mantienen de forma continua y la transmisión es evidente. Como tal, será necesario moderar los protocolos sobre la base de los niveles locales de evaluación de riesgos, ya que puede no ser necesario para

centros de bajo riesgo. Del mismo modo, el tamaño y la densidad del aeropuerto y sus espacios deben tenerse en cuenta en la determinación de políticas. Las medidas deben ser limitadas en el tiempo y reevaluarse y monitorearse regularmente. En efecto, será crítico para reducir las medidas a medida que disminuye el riesgo. Lo que es más, cuando es más efectivo, adecuado y menos disruptivo y que científicamente las medidas respaldadas estén disponibles, deben implementarse lo antes posible y eliminar las medidas extintas.

-----

Para que el sector de Viajes y Turismo se recupere de la crisis de COVID-19, los viajeros deberán sentirse seguros de la seguridad de los viajes.

En ese contexto, es importante que los viajeros sean informados de forma clara y simple sobre los nuevos protocolos implementados dentro de sus viajes para garantizar su seguridad.

En este contexto, los aeropuertos y las líneas aéreas por igual están priorizando y tomando medidas para garantizar que el viaje de los pasajeros está sujeto a altos estándares de higiene y limpieza.

Los protocolos se desarrollan a través de un enfoque basado en el riesgo para garantizar la seguridad de los pasajeros e incluirán, según corresponda:

1. Evaluación de la salud y detección en el aeropuerto.
2. Medidas mejoradas de salud e higiene del aeropuerto, incluidas las áreas de facturación y embarque.
3. Disponibilidad de desinfectante de manos para el uso de pasajeros en áreas de mayor tráfico.
4. Interacción física limitada en todos los puntos de contacto de acuerdo con los requisitos y aspectos prácticos actuales.
5. El uso obligatorio de máscaras faciales por los viajeros y el personal durante el tiempo que lo requiera el enfoque basado en el riesgo.
6. Contacto mínimo con el personal del aeropuerto mediante el uso de instalaciones sin contacto, como el auto check-in y el control de pasaportes, entre otros.
7. Personal capacitado para responder preguntas de los viajeros.

Con el fin de alinear las industrias dentro del sector de Viajes y Turismo, WTTC ha dividido los protocolos en cuatro pilares:

- 1. Preparación operativa y del personal**
- 2. Garantizar una experiencia segura**
- 3. Reconstruyendo la confianza**
- 4. Implementación de políticas públicas**

## **1. PREPARACIÓN OPERATIVA Y DE PERSONAL**

**A medida que los aeropuertos reinician sus operaciones, deben asegurarse de que pueden alcanzar la excelencia operativa en la "nueva normalidad" y tener personal capacitado para preparar y ejecutar los planes operativos:**

- Los aeropuertos pueden lograr la disponibilidad operacional para la reapertura al tener:
- La licencia de reapertura aplicable si así lo exige el gobierno local, considerando que puede haber especificaciones para la tripulación en relación con las restricciones fronterizas.
- Un plan de prevención COVID-19 que incluye una acción / lista de verificación para la prevención y el manejo de infecciones, así como un plan especial de limpieza y desinfección.
- Horarios establecidos para cuándo se reanuden las operaciones.
- Niveles de personal requeridos disponibles para reiniciar operaciones.
- Implementación de pautas para la seguridad y salud del personal, incluyendo controles de salud para el personal del aeropuerto si así lo requiere la legislación. Si no se requiere, los aeropuertos emitirán y comunicarán una política de permanencia en el hogar para cualquier persona que muestre síntomas o aumento de la temperatura según las pautas de las autoridades sanitarias.
- Considerado la revisión acelerada de las tecnologías existentes o la implementación de nuevas tecnologías para permitir la automatización de los puntos de contacto y pagos, así como acelerar la implementación de la automatización cuando sea posible.
- Considere los procesos de soporte de implementación que ayudan a reducir los puntos de contacto de los pasajeros, como el uso de check in en quioscos y entrega de maletas, etiquetas de equipaje impresas en el hogar, procesamiento fuera del aeropuerto, mayor uso de puertas electrónicas biométricas y puertas de lectura de tarjetas de embarque.
- Implemente pautas para la seguridad alimentaria en restaurantes, cafeterías y quioscos relacionados con el control de la cadena de suministro, alimentos, manipulación y preparación, higiene, saneamiento, desinfección, digitalización y gestión de filas en línea en los locales.
- Las partes interesadas, como las aerolíneas, las concesionarias y los socios de transporte, han implementado protocolos de ideas afines.
- Monitoreo de el número de pasajeros en un espacio dado (puertas, tiendas, salones, etc.) y reorganizado, bloqueado o asientos terminales reducidos de acuerdo con la legislación local.
- Evaluación de las innovaciones para la limpieza, la desinfección y una experiencia sin contacto, como las compras electrónicas, con validación de organismos expertos, autoridades sanitarias e instituciones gubernamentales, cuando corresponda y compartan las mejores prácticas.
- Uso de pantallas protectoras para el personal y el uso de equipos de protección personal (EPP) como máscaras y guantes si es apropiado según el enfoque basado en el riesgo. Otras partes interesadas también considerarán proporcionar



equipos de protección personal a sus empleados. Tener un enfoque basado en el riesgo si implementa medidas de distanciamiento.

- Los aeropuertos deben capacitar al personal para preparar y ejecutar los planes operativos para:
- Crear e implementar pautas para el personal, código de conducta o una lista de comportamiento esperado para el personal operativo.
- Volver a capacitar al personal sobre el control de infecciones y mejorar las medidas de higiene, incluido el lavado de manos, el uso de máscaras y guantes recomendados por las autoridades sanitarias locales o más estrictos si así lo requieren los procedimientos del aeropuerto.
- Toda la capacitación debe estar informada por los últimos consejos de las autoridades de salud pública y / o de la OMS.
- Solicitar que las partes interesadas clave, como las aerolíneas, las concesionarias y los socios de transporte, hayan capacitado a su personal sobre la base de protocolos afines.
- Monitoreo continuo del bienestar de los miembros del equipo, alentándolos a seguir las indicaciones del gobierno y las guías de la OMS.
- Los Estados deberían ser financieramente responsables de las nuevas medidas relacionadas con la salud y los costos relacionados.
- Considerar programas de apoyo del personal para ayudar a controlar el estrés.

## **2. GARANTIZAR UNA EXPERIENCIA SEGURA**

**A medida que los aeropuertos trabajan para garantizar una experiencia segura para su personal y viajeros a través de una mayor limpieza y mejores prácticas de higiene, los aeropuertos deberán asegurarse de:**

- Haber implementado procesos enfocados en mejorar el saneamiento y la desinfección, así como aumentar la limpieza y la desinfección con frecuencia.
- Productos desinfectantes seleccionados aprobados por las autoridades sanitarias.
- Orientación revisada para el equipo de limpieza a todas las áreas del aeropuerto, incluyendo equipos de autoservicio, carros de equipaje, mostradores, carritos, puestos de control de seguridad, baños, ascensores, pasamanos, áreas de embarque y áreas comunes con un enfoque específico en puntos táctiles de alta frecuencia.
- Artículos extraños deben ser removidos en todo el aeropuerto.
- Alentar la evaluación de los procedimientos relacionados con los sistemas de ventilación y aire acondicionado y la implementación de procedimientos que reduzcan la propagación potencial de infecciones.
- Mayor frecuencia en la eliminación de residuos.
- Proporcionar a los viajeros las normas de etiqueta recomendadas para ascensores.

- Productos desinfectantes aprobados puestos a disposición de los viajeros en estaciones de saneamiento en forma de alcohol desinfectante de manos, según corresponda, en todo el aeropuerto basado en áreas de alto tráfico. Proporcionar o poner a disposición para comprar productos desinfectantes individuales adicionales para viajeros.
- Medidas implementadas para el examen de salud, si es obligatorio y respaldado por evidencia médica, incluida la información del viajero:
- Considerado los procedimientos de evaluación de riesgos de salud antes de la llegada, preferiblemente a través de medios electrónicos directamente por entidades gubernamentales. Dichas medidas deben ser mutuamente reconocidas por los gobiernos para no incurrir en demoras a la llegada.
- Haga que los gobiernos asuman el liderazgo en la implementación de pruebas robustas de COVID-19 directamente con pasajeros en un forma intrusiva y dentro de un corto período de tiempo y comunicar resultados, a saber, volar / no volar, a las aerolíneas.
- Si el examen de entrada y salida es obligatorio, debe llevarse a cabo de una manera no intrusiva, de paso, como a través de escáneres infrarrojos de cuerpo completo, termómetros infrarrojos de mano y termómetros de pistola. El acercamiento entre los Estados también es necesario.
- Procedimientos modificados para minimizar las revisiones y el contacto cara a cara emprendidos por los gobiernos en alineación con la legislación local. La industria apoyará las decisiones tomadas por los gobiernos para garantizar la seguridad del viajero.
- Recomendar una interacción social limitada en todos los puntos de contacto mientras se minimizan las filas, se proporciona señalización y anuncios.

Mayor seguridad e higiene de los alimentos en los restaurantes al:

- Evitar la manipulación de alimentos por parte de los huéspedes en los buffets.
- Limpiar regularmente máquinas manejadas por comensales.
- Mejorar la limpieza, incluida la desinfección de las mesas inmediatamente después de que el huésped se haya ido.
- Implementar el espacio entre las mesas y los asientos para invitados con refuerzo adecuado.
- Considerar minimizar lo que se coloca en las mesas de comensales y proporcionar artículos monoempacados si es posible.

### **3. RECONSTRUCCIÓN DE CONFIANZA**

**A medida que los aeropuertos trabajan para reconstruir la confianza mediante la transparencia y la comunicación con los viajeros, deben garantizar que ellos tienen:**

- Comunicación clara, consistente y mejorada con los viajeros sobre nuevos protocolos de seguridad de salud e higiene a través de la organización canales,

tanto digital como físicamente en los aeropuertos. El personal de la oficina de atención a los pasajeros debe estar capacitado para responder preguntas.

- Implementación de señalización clara en todo el aeropuerto para informar a los viajeros sobre los protocolos de limpieza mejorados y recomendaciones.
- Trabajar y participar con las comunidades locales, anticipando posibles reacciones negativas.
- Haber compartido un código de conducta recomendado para viajeros sobre la base del asesoramiento de las autoridades sanitarias y las políticas nacionales que puede incluir el uso de máscaras faciales y orientación sobre higiene de manos.
- Que exista cooperación con las autoridades nacionales en aplicaciones de rastreo de contactos.

#### **4. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS ADECUADAS**

**A medida que los aeropuertos trabajan para recuperarse, es esencial que se implementen políticas adecuadas a nivel gubernamental. Los aeropuertos la industria llama a los gobiernos a:**

- Facilitar visas a través de procedimientos de visa más simples y económicos.
- Brindar alivio financiero al sector mediante la reducción de impuestos, tasas y cargos para estimular la demanda.
- Crear incentivos y proporcionar apoyo directo para aumentar la demanda de viajes, así como ofrecer incentivos fiscales.
- Mejorar la promoción de destinos para impulsar la demanda tanto a nivel nacional como internacional.
- Trabajar en colaboración con la industria y otros gobiernos a medida que se desarrollan nuevas reglas para los viajes transfronterizos.