



**Safe
travels**

approved by

WORLD
TRAVEL &
TOURISM
COUNCIL

LEADING GLOBAL PROTOCOLS FOR THE NEW NORMAL

AVIATION

WORLD
TRAVEL &
TOURISM
COUNCIL

#SAFETRAVELS
MAY 2020

WTTC

**PROTOCOLOS GLOBALES
PARA LA NUEVA NORMALIDAD**

AVIACIÓN

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 protocolos sugeridos a continuación para la industria de la aviación se compilaron sobre la base de ideas y marcos desarrollados por la **Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA)** para apoyar el reinicio seguro, saludable y responsable de las líneas aéreas de todo el mundo. El objetivo es garantizar que los protocolos estén vigentes en todas las funciones relevantes con un mayor enfoque en estándares de salud, seguridad y distanciamiento físico que los viajeros necesitarán y esperarán. Como facilitador de viajes alrededor del mundo, la industria de la aviación trabajará incansablemente para garantizar una experiencia de viaje segura y comunicar de manera efectiva los requisitos para viajes transfronterizos según la política gubernamental.

Tenga en cuenta que estas recomendaciones están sujetas a cambios y pueden mejorarse a medida que haya nueva información sobre el virus disponible. Estas recomendaciones se basan en las características operativas de cada aerolínea y se recomienda consultar antes de la implementación. Se recomienda que todas las prácticas de las aerolíneas sigan la legislación local y nacional y la última orientación de organizaciones de salud pública, incluida la OMS.

Es esencial tener en cuenta que las medidas destacadas se basan en rutas de mayor riesgo entre ubicaciones donde se mantienen continuas y la transmisión es evidente. Como tal, será necesario moderar los protocolos, ya que pueden no ser necesarios en rutas de bajo riesgo.

Las medidas deben ser limitadas en el tiempo y reevaluarse y monitorearse regularmente. En efecto, será crítico reducir las medidas cuando el riesgo disminuye. Es más, cuando las medidas más efectivas, adecuadas y menos disruptivas y científicamente respaldadas se vuelven disponibles, deben implementarse lo antes posible y eliminar las medidas obsoletas.

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 clara y simplemente de los nuevos protocolos implementados dentro de sus viajes, para garantizar su seguridad.

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 de la aeronave, así como áreas de facturación y embarque.
3. Disponibilidad de desinfectante de manos para el uso de pasajeros y tripulación.
4. Interacción física limitada en todos los puntos de contacto de acuerdo con los requisitos y aspectos prácticos actuales.
5. Señalización, señalización en el piso y anuncios para alentar el distanciamiento.
6. El uso obligatorio de máscaras faciales por los viajeros y la tripulación durante todo el vuelo durante el tiempo que se requiera.
7. 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.
8. Personal capacitado de atención al viajero para responder preguntas.
9. Protocolos estandarizados para capturar y validar el estado de salud de los pasajeros por parte de los gobiernos.

Con el fin de alinear las industrias dentro del sector de Viajes y Turismo, WTTC dividió 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 la industria de la aviación reinicia sus operaciones, debe asegurarse de que puede alcanzar la excelencia operativa en la "nueva

normalidad" y que cuenta con personal capacitado para preparar y ejecutar los planes operativos:

- Las aerolíneas pueden lograr la preparación operativa para la reapertura al tener:
- La licencia de reapertura aplicable si así lo exige el gobierno local, considerando que puede haber normativas adicionales para la tripulación en relación con las restricciones fronterizas. Existe la necesidad de haber desarrollado certificados de licencias y calificación para todo el personal con licencia globales.
- Desarrollé un plan de acción de control de infecciones COVID-19 / lista de verificación, que incluye un plan especial de limpieza y desinfección, que se comparta con las autoridades cuando corresponda.
- Garantizar la flexibilidad en las prácticas de asignación de espacios para satisfacer la demanda.
- Establecer horarios garantizados, así como las certificaciones y aeronavegabilidad necesarias para cuando se reanuden las operaciones.
- Los aeropuertos asociados confirmados tienen protocolos de ideas similares.
- Alineación con socios dentro de la cadena de suministro, como las empresas de catering.
- Implementación de pautas para la seguridad y salud del personal, incluyendo controles de salud para el personal de la aerolínea si así lo requiere la legislación. Si no se requiere, las aerolíneas emiten y comunican una política de permanencia en el hogar para cualquier persona que muestre síntomas o aumento de la temperatura según las pautas de la Organización Mundial de la Salud (OMS).
- Implementé políticas y pautas para apoyar la seguridad a través de la interacción, como controles mejorados de límites de ocupación en áreas de embarque y congregación en aviones.
- Solicitar que actores clave como aeropuertos, proveedores de alimentos y socios de transporte hayan implementado protocolos de ideas afines.
- Considerar la revisión acelerada de las tecnologías existentes o la implementación de nuevas tecnologías para permitir la automatización de puntos de contacto y pagos, así como acelerar la implementación de la tecnología cuando sea posible.
- Considerar procesos de apoyo a la implementación que ayudan a reducir los puntos de contacto de los pasajeros, como el uso de check-in en kioscos y entrega de equipaje, etiquetas de equipaje impresas en el hogar, procesamiento fuera del aeropuerto y un mayor uso de puertas electrónicas.
- Un enfoque basado en el riesgo con relación con el distanciamiento físico, que se comunica claramente a los viajeros y al personal.
- Evaluar las innovaciones para la limpieza y desinfección con la validación de organismos expertos y gubernamentales instituciones, como la OMS.
- Proporcionar equipo de protección personal (PPE) al personal, como máscaras y guantes.

- Los estados serán financieramente responsables de todas las nuevas medidas relacionadas con la salud y los costos relacionados.
- Desarrollar e implementar pautas para la seguridad alimentaria a bordo.
- Las aerolíneas deben capacitar al personal para preparar y ejecutar los planes operativos mediante:
 - Creación e implementación de pautas para el personal y las operaciones.
 - Proporcionar al personal las herramientas y la información necesaria con respecto al control de infecciones, distanciamiento físico y medidas de higiene mejoradas, incluido el lavado de manos, el uso de máscaras y guantes según lo recomendado por las autoridades de salud local o más estrictas, si así lo requieren los procedimientos de la aerolínea.
- Todo el material de capacitación cambiará de acuerdo con los últimos consejos de las autoridades de salud pública y / o de la OMS.
- Solicitar que las partes interesadas clave, como aeropuertos, empresas de catering de alimentos y 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 directrices gubernamentales y de la OMS.
- Considerar programas de apoyo al personal para ayudar a manejar el estrés.

2. ASEGURANDO UNA EXPERIENCIA SEGURA

A medida que la industria de la aviación y las aerolíneas trabajan para garantizar que brinden una experiencia segura para su tripulación y sus invitados a través de procesos y procedimientos consistentes, deben asegurarse de:

- Implementar procesos enfocados en prácticas mejoradas de saneamiento, desinfección y limpieza profunda, así como aumentar su la frecuencia de limpieza / desinfección:
- Productos desinfectantes seleccionados aprobados por las autoridades sanitarias.
- Guía revisada para el equipo de limpieza en todas las áreas del avión, incluidos los baños, así como el check in y áreas de embarque con un enfoque específico en puntos táctiles de alta frecuencia.
- Productos desinfectantes aprobados puestos a disposición de los viajeros en estaciones de saneamiento en forma de alcohol desinfectante de manos, según corresponda, en función de las áreas de alto tráfico, incluidas las áreas de facturación y embarque. Proporcionar de acuerdo a lo que esté disponible de productos de desinfección individuales adicionales para viajeros.
- Implementación de medidas para exámenes de salud, si es obligatorio y respaldado por evidencia médica, incluida la información del viajero y distanciamiento físico, mientras se minimizan las interrupciones en las operaciones de la aerolínea y el aeropuerto:
- Cuestionario de evaluación de riesgos previo a la salida y a la llegada ordenado por el gobierno local o a través de portales electrónicos de auto declaración a

través del cual los viajeros proporcionan la información requerida. Esto debe ser realizado por entidades gubernamentales para proporcionar los resultados directamente a los viajeros. Dichas medidas deben ser mutuamente reconocidas por los gobiernos para no incurrir en retrasos 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, para la autorización de volar / no volar, a las aerolíneas.
- Uso recomendado de estándares globales por parte de los gobiernos para el rastreo de contactos, idealmente con uso de equipos electrónicos.
- Si el examen de entrada y salida es obligatorio, los gobiernos deben llevarlo a cabo de manera no intrusiva. A través de escáneres infrarrojos de cuerpo completo, termómetros infrarrojos de mano y termómetros de pistola.
- Debe implementarse ya sea en el punto de entrada al edificio de la terminal o antes del punto de control de seguridad y a su llegada a las aduanas o áreas de recogida de equipaje. También es necesario un enfoque común entre los Estados. La tripulación de vuelo, que está sujeta a los protocolos de salud y seguridad de la aerolínea regulados por el país de origen, deben estar exento de los requisitos de control de salud o cuarentena a la llegada.
- Trabajar con las regulaciones locales para modificar los procedimientos para minimizar las revisiones y el contacto cara a cara.
- Implementación de distanciamiento físico e interacción física limitada en todos los puntos de contacto, proporcionando señalización, marcas en los pisos y anuncios para alentar el distanciamiento físico. Proceso de check-in de bajo contacto en recepción.
- Se debe implementar el distanciamiento físico y minimizar las filas siempre que sea posible durante todo el viaje.
- Llevar a cabo el registro tanto como sea posible en línea.
- Orientar a los pasajeros sobre las opciones de autoequipaje para minimizar las interacciones entre los pasajeros y el agente de check-in.
- Cuando se requieran declaraciones a la llegada, los gobiernos deben considerar opciones electrónicas en lugar de papel para minimizar el contacto humano a humano; e idealmente implementando procesos sin contacto.
- Rediseño de las salas de inmigración junto con gobiernos, aeropuertos y líneas aéreas.
- Todos los esfuerzos realizados para proporcionar un proceso rápido de reclamo de equipaje y asegurar que los pasajeros no tengan que esperar cantidades excesivas de tiempo en el área de reclamo de equipaje. Uso considerado de múltiples cinturones para permitir el distanciamiento físico
- Implementación de medidas para garantizar la salud y la seguridad de los pasajeros a bordo del avión:
- Exigir el uso de máscaras faciales en los vuelos de acuerdo con un enfoque basado en el riesgo.
- Considerar procesos de abordaje alternativos del avión como de atrás hacia adelante, de ventana a pasillo.
- Limitar al máximo la cantidad de movimiento en la cabina.

- Mejorar la seguridad alimentaria, evitar que los invitados manipulen los alimentos. Esto puede hacerse, por ejemplo, ofreciendo comida envasada y cubertería.

3. RECONSTRUCCIÓN DE CONFIANZA

A medida que la industria de la aviación trabaja para reconstruir la confianza mediante la transparencia y la comunicación con los viajeros, debe asegurarse de que tenga:

- Comunicación clara, consistente y mejorada con los viajeros sobre nuevos protocolos de seguridad de salud e higiene a través de la organización de canales, tanto digital como físicamente en los aeropuertos y en el avión. El personal de la oficina de atención al viajero debe estar capacitado para responder preguntas.
- Proporcione información antes del viaje a los viajeros sobre las necesidades y requisitos de su viaje de acuerdo con requisitos gubernamentales y autoridades sanitarias, incluido el uso de máscaras faciales, orientación sobre higiene de manos y distanciamiento físico.
- Poner a disposición de los viajeros productos desinfectantes aprobados en estaciones de saneamiento en forma de desinfectante para manos a base de alcohol, según corresponda en áreas de alto tráfico, incluidas las áreas de facturación y embarque. Proporcionar si está disponible para productos desinfectantes individuales para viajeros.
- Implementar políticas y directrices para apoyar la seguridad de los viajeros como controles mejorados de límites de ocupación en áreas de embarque y congregación en aviones.
- Implementar señalización clara en todo momento para informar a los viajeros sobre los protocolos mejorados de limpieza, distanciamiento físico y recomendaciones.
- Cooperar con las autoridades nacionales en aplicaciones de rastreo de contactos.
- Colaboración con un proveedor externo para ofrecer un seguro de viajero que cubra COVID-19.

4. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

A medida que la industria de la aviación trabaja para recuperarse, es esencial que se implementen políticas adecuadas a nivel gubernamental.

La industria de la aviación pide a los gobiernos:

- Brindar alivio financiero al sector mediante el apoyo de los impuestos sobre la nómina, los impuestos corporativos, las tarifas de concesión y otros ingresos del gobierno relacionados con la industria.

- Garantizar una comunicación transparente y oportuna, así como una notificación previa por parte de los gobiernos de los cambios en la política de viajes.
- Ofrecer un enfoque coordinado para reiniciar los viajes internacionales que garanticen la salud pública y la conectividad.
- Implementar formas consistentes a nivel mundial de capturar datos de salud (autodeclarados) de los viajeros y proporcionar una forma estándar de validar la aceptación de regreso a las aerolíneas.
- Aceptar los resultados de las pruebas tal como se ejecutaron bajo la aprobación de otros gobiernos de manera coherente, incluida la garantía de que se ha documentado de forma segura y verificable la identidad del viajero.
- Ofrecer préstamos a bajo interés o sin intereses, garantías de préstamos o apoyo directo para mantener la liquidez financiera en toda la aviación.
- Facilitar el viaje a través de políticas mejoradas de facilitación de visas.
- Crear incentivos, como la exención de impuestos o tarifas y brindar apoyo directo para aumentar la demanda de viajes.
- Mejorar la promoción de destinos para impulsar la demanda tanto a nivel nacional como internacional.