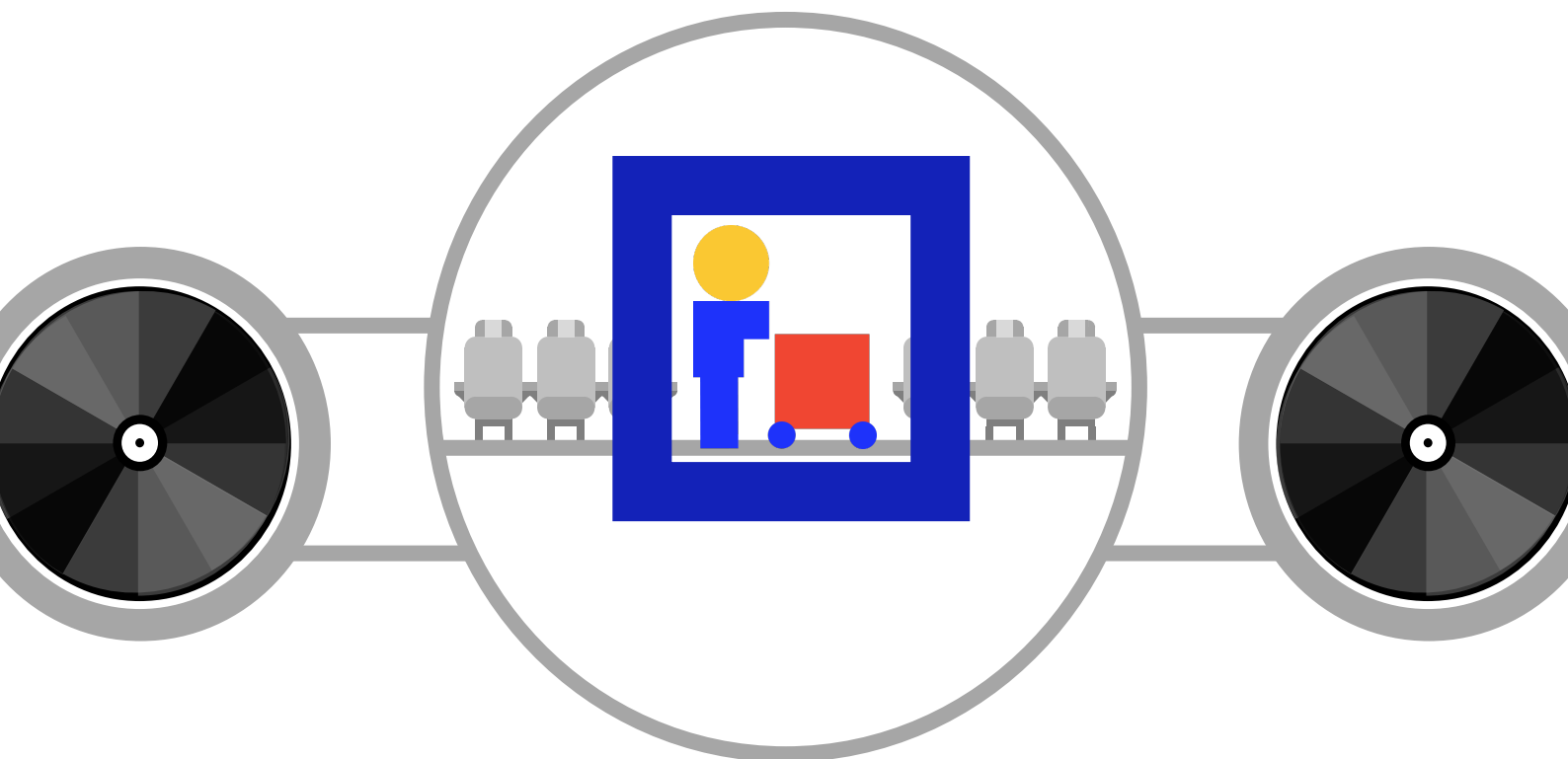




Guía para Operaciones en Cabina de Pasajeros Durante y Post-Pandemia

Edición 2 – 07 mayo 2020



Descargo de Responsabilidad

IATA no hace representaciones, garantías u otras garantías, expresas o implícitas, acerca de la precisión, suficiencia, relevancia y validez de la información contenida en este Boletín, ya que la información provista está sujeta a incertidumbres y contingencias significativas. Negamos cualquier garantía de comerciabilidad, calidad o idoneidad para un propósito particular con respecto a este boletín. Nada de lo contenido en este Boletín está destinado a reemplazar su propio juicio y evaluación de una situación, o las opiniones y el asesoramiento de expertos que pueda recibir de terceros. Usted reconoce y acepta que seguirá siendo en todo momento el único y en última instancia el responsable de garantizar, si corresponde, que se acaten, mantengan y cumplan todos los requisitos de cumplimiento normativo emitidos por su autoridad de aviación civil, todas las jurisdicciones relevantes y la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI). Esta es una traducción al idioma español del documento original en idioma inglés, si existiera alguna diferencia entre éste y el documento original en idioma inglés, éste tiene precedente y prioridad. Se han mantenido en su versión original todas las referencias y ligas a documentos de referencia, tanto internos como externos.

Cabin_safety@iata.org

www.iata.org/en/programs/safety/cabin-safety



Contenido

Control de Cambios	4
1. Introducción	6
2. Antes del reinicio de operaciones	6
2.1 Repaso de procedimientos estándares operacionales y evaluaciones de riesgo de seguridad operacional.....	6
2.1.1 Evaluaciones de riesgo por rutas.....	7
2.1.2 Defensas adicionales de protección para prevenir la infección.....	7
2.2 Cualificaciones de los Tripulantes de Cabina.....	8
2.3 Capacitación para Tripulantes de Cabina.....	9
2.3.1 Capacitación en Aula.....	9
2.3.2 Uso de equipos para entrenamientos prácticos y mock-ups.....	9
2.4 Programación de Tripulantes de Cabina.....	9
2.5 Vuelos de posicionamiento de tripulaciones y limitaciones de periodo de servicio.....	9
2.6 Requerimientos de cuarentena para Tripulantes.....	10
2.7 Precauciones y Recomendaciones de Salud para tripulantes de cabina.....	10
2.7.1 Precauciones durante Pernocetes.....	10
2.7.2 Tripulantes de cabina infectados por Covid-19.....	11
2.7.3 Tripulantes de cabina que se han recuperado de Covid-19.....	11
3. Equipos de Bioseguridad	12
3.1 Equipo de Protección Personal (EPP).....	12
3.1.1 Mascarillas y/o cobertor facial.....	12
3.1.2 Guantes.....	13
3.1.3 Mangas de protección, Delantales, Batas, protección ocular (lentes), protección facial (careta o visor) y otros tipos de PPE.....	13
3.1.4 Productos de desinfección de manos.....	14
3.2 Neceser de Precaución Universal (NPU).....	15
4. Limpieza y Desinfección	15
4.1 Limpieza de la Cabina de Pasajeros.....	15
4.2 Compartimientos de Descanso de la tripulación (Crew rest) y ropa de cama.....	16
4.3 Pasajeros o tripulantes usando sus productos de limpieza a bordo.....	16
5. Operaciones de Cabina	16
5.1 Chequeos pre-vuelo.....	16
5.1.1 Equipos de seguridad y emergencia.....	16
5.1.2 Daños registrados en la cabina de pasajeros.....	17
5.1.3 Cocinas (Galley) y lavabos.....	17
5.2 Distanciamiento Físico.....	17
5.2.1 Embarque y Desembarque.....	18
5.2.2 Tripulaciones de Cabina.....	19
5.3 Pasajeros con discapacidades o movilidad reducida.....	19



5.4	Demostración de Seguridad.....	19
5.5	Anuncios al Pasaje.....	19
5.6	Declaraciones de Salud del Viajero.....	20
5.7	Asignación de Asientos para Tripulantes de cabina.....	20
5.8	Servicios a Bordo.....	20
5.8.1	Provisión de servicios.....	20
5.8.2	Manejo de residuos.....	21
5.9	Interferir con la cabina del avión.....	22
5.10	Pasajeros disruptivos.....	23
5.11	Equipajes de Mano.....	23
5.12	Proporcionar Primeros Auxilios a bordo.....	23
5.13	Problemas de Factores Humanos/Crew Resource Management.....	24
6.	Referencias.....	25

Control de Cambios

Símbolos	Significativo
□	Inserción
△	Enmienda
⊗	Eliminación

Tabla de Resumen de Revisiones

Revisión	Fecha	Sección	Descripción del Cambio
Edición 1	22 abril 2020	N/A	Nueva edición
Edición 2	07 mayo 2020	2.1.2	Inserción: Sistema multicapa contra infección, haciendo énfasis en que la protección tiene un enfoque de capas sucesivas. Se incorporó distanciamiento físico y EPP.
		2.5	Actualización: Vuelos Posicionamiento de Tripulaciones y Limitaciones de Tiempo de servicio. Se incluyó información sobre las exenciones que podrían ser autorizadas de vez en cuando por reguladores, en base a evaluación de riesgo e identificación de las acciones de mitigación.
		2.7.1	Inserción: Precauciones que deben tomar las tripulaciones en pernoctes.
		3.1.1	Actualización: Sección sobre mascarillas a fin de incluir protección facial como opción adicional. IATA recomienda el uso de cobertores para la cara por parte de los pasajeros y EPP apropiado para los empleados de aeropuertos y de operadores aéreos.
		4.3	Actualización: Uso de material de limpieza personal incluye que operadores aéreos pueden considerar la entrega de toallitas húmedas a pasajeros y/o tripulantes.
		5.2	Actualización: Los requisitos de distanciamiento físico pueden impactar sobre regulaciones de seguridad operacional tales como tener que sentar a los niños cerca de sus padres o tutores/acompañantes. Estos riesgos deben ser considerados dentro de la evaluación de riesgo de seguridad operacional y las acciones de mitigación correspondientes.
		5.5	Actualización: Se incluyó dentro del acápite "Anuncios al Pasaje", información sobre desecho seguro e higiénico de máscaras y pañuelos desechables.
		5.7	Actualización: Distanciamiento físico entre tripulantes de cabina debería ser contemplado en evaluación de riesgo.
		5.10	Inserción: Información sobre pasajeros perturbadores para resaltar nuevas causas de comportamiento perturbador.
		5.11	Inserción: Equipajes de mano – explotadores aeroportuarios y/o empresas de seguridad de la aviación podrían restringir la cantidad de equipajes de mano autorizados para las

inspecciones de seguridad y los operadores aéreos deben contemplar este tema al realizar sus evaluaciones de riesgo.

5.12

Inserción: Información sobre cómo administrar Primeros Auxilios abordo. Se hizo énfasis en el uso de los artículos del Neceser de Precaución Universal para mayor protección de los tripulantes de cabina cuando deben administrar primeros auxilios.

5.13

Inserción: Recomendación sobre posibles problemas con Factores Humanos/CRM que deberían ser contemplados en los procesos de evaluación de riesgo.



1. Introducción

A medida que los operadores aéreos empiecen a reanudar sus operaciones durante la crisis del Covid-19, es muy probable que se encuentren con desafíos con Autoridades de Salud, normativas de las autoridades de aviación civil donde operan, entrenamiento, temas operacionales; así como, al mismo tiempo, ganar de nuevo la confianza de los usuarios y de sus tripulantes. Este documento ha sido elaborado con el fin de ayudar a los operadores aéreos a considerar el impacto de estos temas en los protocolos operativos que vayan a desarrollar y ayudar en el desarrollo de procedimientos alternativos hasta que todas las restricciones se levanten a nivel mundial.

La situación cambia frecuentemente y las regulaciones pueden variar dependiendo de las rutas donde operan y la prevalencia del brote en cada país.

Los operadores aéreos deberían considerar los siguientes puntos al momento de prepararse para sus futuras operaciones en cabina durante o post pandemia, a fin de determinar mitigaciones de riesgo efectivas que respaldaran la confianza de los usuarios y de su personal:

- 1) La (s) ruta (s) a operar, tasas de contagio local y el nivel de riesgo asociado: si es ruta con riesgo de nivel alto, medio o bajo;
- 2) Cualquier restricción por parte de las Autoridades de Salud en aeropuerto de origen o destino;
- 3) Restricciones de salud/cuarentena para los tripulantes de cabina en aeropuerto de llegada. Incluye también cualquier restricción para tripulantes que hayan sido infectados previamente, pero que ya se recuperaron de la enfermedad;
- 4) Disponibilidad de hospedaje, comida y transporte;
- 5) Insumos/productos de servicio a bordo que puedan ser entregado de manera segura, y según el nivel de riesgo;
- 6) Requerimientos de las Autoridades de Salud en cuanto a Equipos de Protección Personal para tripulantes de cabina y los procedimientos asociados para su uso y descarte.

A medida que vayamos avanzando en el tiempo, las Autoridades de Salud y reguladores determinarán las medidas que se podrán alivianar. Los operadores aéreos deberían pensar en revisar sus procedimientos en cabina de pasajeros periódicamente para asegurar cumplimiento con las regulaciones y facilitar un retomo gradual a operaciones normales.

Debido a que las regulaciones y las recomendaciones cambian frecuentemente, se insinúa revisar la página en el siguiente enlace <https://www.iata.org/en/programs/safety/cabin-safety/> con la versión actualizada de esta guía.

2. Antes del reinicio de operaciones

2.1 Repaso de procedimientos estándares operacionales y evaluaciones de riesgo de seguridad operacional

Antes de iniciar operaciones nuevamente, los operadores aéreos deberían revisar sus procedimientos operativos estandarizados a fin de identificar si se necesita realizar cambios a corto o largo plazo. Todavía que un cambio sea relacionado con una normativa, se deberá realizar las gestiones correspondientes con la autoridad aeronáutica civil para aprobación/aceptación de dicho cambio. Algunos reguladores emitieron exenciones generalizadas de corto plazo a algunas regulaciones, sujeto a que los operadores aéreos realicen y entreguen una evaluación de riesgo de seguridad operacional y/o un requerimiento de exención.

Todos los cambios en procedimientos deberían incluirse en el programa de entrenamiento de los tripulantes de cabina, el mismo que deberá ser impartido antes de que las tripulaciones vuelvan a operar.

2.1.1 Evaluaciones de riesgo por rutas

Los operadores aéreos podrían considerar hacer una clasificación por ruta del nivel de exposición al Covid-19 con el propósito de determinar si se requiere de mitigaciones adicionales en cuanto al servicio, políticas y procedimientos.

Los niveles de riesgo cambiarán a menudo según la tasa de contagio local, factor de ocupación de pasajeros, la duración del (de los) vuelo (s) y otros factores.

La siguiente tabla a continuación representa un criterio básico adoptado por la Administración de Aviación Civil de la China ([Civil Aviation Administration of China](#)) para determinar el nivel de riesgo asociado a cada vuelo. Solo sirve como ejemplo.

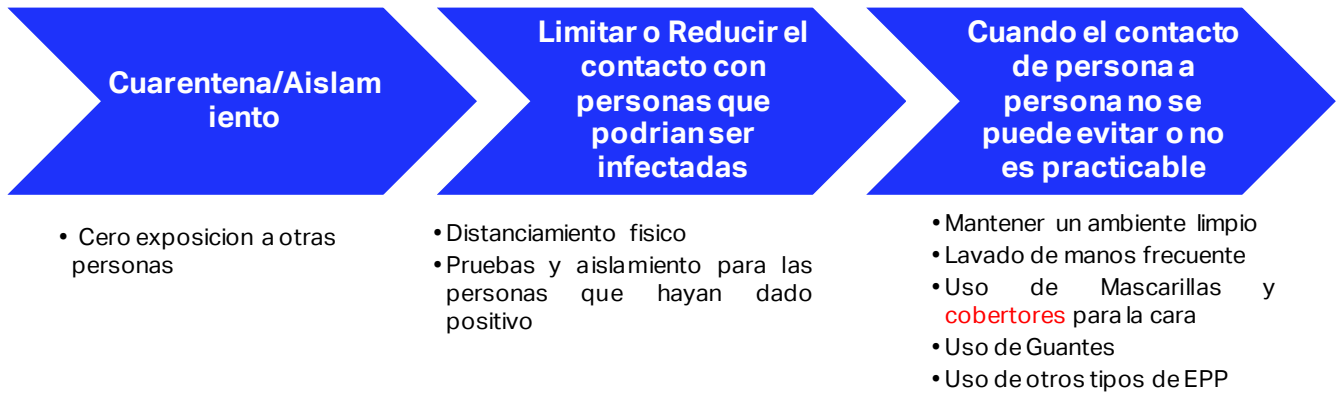
Cada explotador debería realizar sus propios procesos de evaluación de riesgo y criterios en función a requerimientos y recomendaciones de su ente regulador.

Criterio de Calificación del Riesgo

(a) Casos confirmados en aeropuerto de origen	0 > 50 Calificación = 1	51 > 100 Calificación = 2	> 100 Calificación = 3
(b) Duración del vuelo (hrs)	0 > 4 Calificación = 1	> 4 Calificación = 2	---
(c) Factor de Ocupación Pasajeros (%)	0 > 60% Calificación = 1	61 > 80% Calificación = 2	> 80% Calificación = 3
Nivel de Riesgo asociado al vuelo	Calificación final (a) + (b) + (c)		
Riesgo Bajo	3 - 4		
Riesgo Medio	5 - 6		
Riesgo Alto	7 - 8		

2.1.2 Defensas adicionales de protección para prevenir la infección

- Mientras la transmisión del virus sigue presente y sostenida, existen varias defensas adicionales (capas de protección) contra la infección, las mismas que podrían implementarse según nuestro entorno y que se adecue a cada circunstancia.



Cada una de estas medidas pueden llevar a nuevos riesgos de seguridad operacional que deben ser identificados e incorporados en sus procesos de evaluaciones de riesgo; eso les permitirá identificar los niveles de protección requeridos para situaciones y ambientes diferentes.

Algunas Autoridades de Salud podrían exigir a los operadores aéreos que adopten medidas y capas (defensas) adicionales en diferentes niveles, y estos requisitos pueden ir cambiando frecuentemente según el nivel de transmisión local. Por lo tanto, los operadores aéreos deberían elaborar y planificar sus procesos y procedimientos de manera que puedan incrementar o disminuir las medidas de manera ágil según la última información disponible, que puede variar dependiendo de la ruta, aeropuerto o país de operación.

2.2 Cualificaciones de los Tripulantes de Cabina

Muchos estados han publicado exenciones en cuanto a la capacitación de los tripulantes de cabina desde el inicio de la Pandemia del Covid-19. Por lo general, dichas exenciones permiten la ampliación del periodo de validez del entrenamiento periódico (recurrente) durante un lapso de tiempo determinado, y sujeto a revisión regular.

Se podrían considerar las siguientes mitigaciones posibles para la ampliación de las cualificaciones de los tripulantes de cabina, si fuese aceptado por el ente regulador:

- Cursos virtuales o e-learning adicionales para la capacitación periódica de los tripulantes de cabina;
- Seminarios en línea (Webinars) interactivos o sesiones de capacitación de seguridad operacional por parte del equipo de capacitación de Seguridad en cabina;
- Seminarios en línea (Webinars) sobre los cambios de servicios a bordo y otros requerimientos.
- Durante los briefings pre-vuelos, incorporar técnicas de Preguntas/Respuestas puntuales sobre nuevos temas de seguridad.

Cuando se haya logrado un acuerdo para exención, se debe tomar en cuenta de que la cantidad de tripulantes de cabina que estén exentos durante el periodo de la crisis, a futuro, requerirán entrenamiento periódico (recurrente) aproximadamente al mismo tiempo y eso, cada año. Por lo tanto, los operadores aéreos deberían considerar esta complicación y consensuar en un programa de capacitación con su regulador con el fin de reducir el pico de capacitación a futuro y mantener el número requerido de tripulantes de cabina capacitados y cualificados para las operaciones en tiempos de mayor demanda de vuelos.



2.3 Capacitación para Tripulantes de Cabina

La capacidad del explotador para proporcionar el entrenamiento a sus tripulantes de cabina se verá afectada por las restricciones de movilidad, distanciamiento físico y requerimientos de bioseguridad específicos de las Autoridades de Salud. Métodos alternativos de entrenamiento tales como semanarios en línea (webinars), cursos virtuales y cursos e-learning deberían ser considerados, discutidos y aceptados por los reguladores.

2.3.1 Capacitación en Aula

En caso de que el distanciamiento físico fuese requerido dentro de las instalaciones de capacitación, las aulas deberían acomodarse de manera que se mantenga este distanciamiento entre los participantes. Puede ser que sea necesario reducir el número de alumnos para que este requerimiento sea posible de implementar.

2.3.2 Uso de equipos para entrenamientos prácticos y mock-ups

Todo equipo de entrenamiento utilizado por los tripulantes de cabina durante las demostraciones prácticas debería ser limpiado y desinfectado adecuadamente antes y después de cada uso por un tripulante. Eso incluye el PBE (equipo de protección respiratoria), tubos de insuflación de los chalecos salvavidas y cualquier otro equipo que se usa normalmente para entrenamiento práctico, que este en contacto o cerca de la cara del tripulante.

En caso de que se necesiten técnicas de distanciamiento físico dentro de las instalaciones de capacitación, o en mock-up durante prácticas de evacuación, la cantidad de estudiantes deberá ser limitada o de acceso restringido por grupos.

Se debería implementar un programa de limpieza y desinfección adecuado para equipos de entrenamiento, aulas e instalaciones.

En algunos casos, reguladores han concedido exenciones temporales y alivios para los entrenamientos prácticos; pero esos permisos no se aplican a la formación inicial. Por lo tanto, las tripulaciones de recién contratación se ven obligadas aun a cumplir con las sesiones de entrenamiento práctico y manipular/usar el equipo apropiado a cada circunstancia.

2.4 Programación de Tripulantes de Cabina

Si un número significativo de tripulantes de cabina ha sido eximido de entrenamiento periódico durante cualquier lapso de tiempo, el operador aéreo debería considerar realizar mitigaciones de riesgo al momento de volver a programar las tripulaciones, a fin de asegurar una combinación adecuada entre tripulantes con experiencia y periodo de validez, en todos los vuelos que serán programados.

Mientras la pandemia siga vigente en la región donde se opera, la disponibilidad de tripulantes de cabina expuestos al virus podría afectar el número de tripulantes que están aptos, operativamente hablando, para cumplir con su rol de vuelos. Los operadores aéreos deberían considerar este aspecto dentro del Sistema de programación de tripulaciones y posiblemente, aumentar el número de tripulantes de cabina en reserva.

2.5 Vuelos de posicionamiento de tripulaciones y limitaciones de periodo de servicio

Se debe considerar que algunos tripulantes de cabina tengan que tomar un vuelo comercial de posicionamiento o retornar como pasajero (deadhead), y la disponibilidad de dichos vuelos comerciales sea aún limitada. Además, los requisitos de cuarentena podrían impedir que las tripulaciones puedan desembarcar de la aeronave a su llegada, y tengan que realizar el vuelo de regreso de manera inmediata.



Se debe considerar las limitaciones de tiempo de servicio con mucho cuidado para garantizar un descanso adecuado de los tripulantes de cabina antes de operar sus vuelos programados, con pasajeros a bordo. En el proceso de planificación se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Cuando la tripulación de cabina esté obligada a permanecer a bordo de la aeronave durante tránsitos largos, esa misma debe estar energizada, iluminada y con sistema de calefacción o aire acondicionado en todo momento de la permanencia de las tripulaciones a bordo.
 - La asignación de asientos en vuelos comerciales debe permitir un descanso adecuado de los tripulantes de cabina;
 - Cuando los tripulantes de cabina están en vuelos de posicionamiento fuera de su tiempo de servicio permitido según regulación, no deben tener asignación que conlleven tareas de seguridad.
- △ • **Reguladores pueden emitir exenciones, las mismas que están basada en evaluaciones de riesgo e identificación de posibles acciones de mitigación que permitirán prevenir la fatiga de vuelo.**

2.6 Requerimientos de cuarentena para Tripulantes

IATA mantiene actualizado el Sistema de Timatic que recopila información de los requisitos de salud y de visa a nivel mundial.

<https://www.timaticweb.com/>

Si un país de destino exige que la tripulación de cabina entre en cuarentena a su llegada, los operadores aéreos deben considerar métodos operativos alternativos para que pueda posicionar la tripulación que acaba de operar el vuelo, de regreso a base de manera inmediata, tomando en cuenta las limitaciones de tiempo de servicio.

2.7 Precauciones y Recomendaciones de Salud para tripulantes de cabina

Todo operador aéreo debería proporcionar orientación e instrucciones de medidas de protección básica para prevenir contagio con Covid-19 a sus tripulantes de cabina, mientras están en servicio y en pernoctes en lugares donde el contagio comunitario es evidente.

Las compañías aéreas deberían desarrollar procedimientos para evitar la programación de vuelos a tripulantes de cabina infectados. Estos procedimientos podrían incluir, por ejemplo, una declaración por parte del tripulante de cabina de su estado de salud al momento de reportar para un vuelo o de proveer evidencia de resultados negativos al Covid-19, donde se dispone de pruebas rápidas confiables.

Asimismo, los operadores aéreos deben tener procedimientos adicionales de verificación del estado de salud de las tripulaciones durante periodos de servicio extendidos, entregando termómetros y exigiendo controles de temperatura a intervalos regulares.

2.7.1 Precauciones durante Pernoctes

- **Cuando la programación de vuelo necesite que las tripulaciones pernocten en lugares clasificados de alto riesgo, se deberían considerar las siguientes medidas a fin de limitar el riesgo de infección de los tripulantes:**
 - Disposiciones para el transporte de las tripulaciones diferenciado de la de los pasajeros;
 - Evitar transporte público;
 - Evitar lugares públicos y confinamiento en habitación del hotel;
 - Uso de mascarillas durante traslados del aeropuerto al hotel y toda vez que abandona la habitación del hotel.



- **Servicios de alimentos y bebidas a la habitación únicamente.**

2.7.2 Tripulantes de cabina infectados por Covid-19

Todo tripulante de cabina que tenga cualquier síntoma o indicio de infección de las vías respiratorias, aunque leve, o que tenga temperatura que exceda de los 37,5 grados centígrados, o que este en estado febril, debe ser relevado de sus funciones de vuelo, auto-aislarse y buscar tratamiento médico de inmediato.

En lugares donde se disponga de pruebas, los tripulantes de cabina con resultado positivo al Covid-19 no podrá operar ningún vuelo, incluso si no presenta síntomas. Eso a fin de prevenir mayor propagación de la infección y reducir el riesgo de que el tripulante de cabina pueda desarrollar síntomas mientras se encuentre fuera de base.

- △ **Restricciones sanitarias adicionales podrían aplicarse para repatriar los tripulantes de cabina infectados mientras están en servicio, incluyendo tener que cumplir con la cuarentena y/o reportar la infección a las Autoridades de Salud para rastreo y seguimiento.**

2.7.3 Tripulantes de cabina que se han recuperado de Covid-19

Las Autoridades de Salud pueden imponer restricciones a tripulantes de cabina que hayan contraído o experimentado previamente síntomas de Covid-19. En algunos países, se les puede exigir un certificado médico o declaración de salud para autorizar su entrada al país.

Los tripulantes de cabina que se hayan recuperado de la enfermedad, pueden sufrir pérdida del olfato y/o gusto (anosmia). Los operadores aéreos deberían considerar el impacto de la anosmia en la capacidad de las tripulaciones para poder identificar olores inusuales dentro de la cabina de pasajeros, tales como derrame de mercancías peligrosas/productos químicos; sobrecalentamiento de algunos equipos u olores a quemado, sobre todo si el número de tripulantes con anosmia asignados a ese vuelo es significativo.

3. Equipos de Bioseguridad

3.1 Equipo de Protección Personal (EPP)

Las Autoridades de Salud pueden exigir la provisión y uso de Equipos de protección personal de acuerdo con el riesgo de infección en algunas áreas donde opera la línea aérea.

Se recomienda realizar una evaluación de riesgo operacional con el propósito de determinar el impacto del uso de EPP durante las tareas de seguridad de los tripulantes de cabina e implementar medidas de mitigación adicionales, si fuese necesario. Algunos riesgos podrían ser:

- Uso de máscaras de oxígeno;
- Uso de extintores de fuego y PBE;
- Riesgos adicionales de inflamabilidad;
- Uso de los sistemas de comunicación y procedimientos asociados;
- Procedimientos de evacuación y la necesidad por parte de los pasajeros de poder reconocer los tripulantes de cabina en una evacuación.

Cuando se entregue EPP a la tripulación, esa debe recibir el entrenamiento correspondiente al uso apropiado de dichos equipos de protección personal, que incluya cuando y como usarlos, como retirarlos y como cambiarlos de manera correcta y segura. Los artículos usados deben descartarse de forma segura, como desechos de riesgo biológico.

3.1.1 Mascarillas y/o cobertor facial

△ [IATA recomienda el uso de cobertores para la cara por parte de los pasajeros y EPP adecuado para los empleados de explotadores aéreos y de aeropuertos \(ejemplo: mascarillas\) mientras la transmisión de la infección siga presente.](#)

Los cobertores para la cara recomendadas no son las mascarillas quirúrgicas y tampoco los respiradores N95 con mascarilla de filtrado. Esos equipos de bioseguridad deben ser reservados para uso de los trabajadores de salud u otro personal de servicios de emergencia, por ser un suministro crucial.

Los operadores aéreos deben revisar y comunicar su política sobre el uso de mascarillas y protección facial. Esta política debe ser comunicada y diseminada de manera clara para que todos los pasajeros puedan adquirir el artículo adecuado a tiempo para su vuelo. Se debe alentar a los pasajeros a presentar sus cobertores para la cara al momento del check-in.

La política del operador, que se debe diseminar, debería incluir:

- El tipo de cobertor para la cara aceptado;
- Cuándo debe ser usada la cobertor para la cara;
- Lo que pasaría si se presentan en aeropuerto sin su cobertor para la cara;

Se deben retirar las mascarillas o cobertor para la cara para las comidas y para beber, y los operadores deberán avisar a los pasajeros que esto está permitido, necesario y seguro de hacer. El hecho de limitar el tiempo durante el cual se puede quitar la protección facial ayudará a minimizar cualquier riesgo posible de exposición.

Se debe recordar a los pasajeros que usan mascarillas desechables o cobertor de tela, la manera de desecharlos de forma segura e higiénica.



Puede ser que algunos pasajeros, como aquellos que sufren de dificultades respiratorias, de demencia o de autismo no estén en condiciones de tolerar los cobertores faciales o mascarillas por periodos prolongados, y, es más, si es que pueden sopórtalos del todo. Los operadores aéreos deberían considerar esta limitación dentro de sus evaluaciones de riesgo y determinar si deben realizarse preguntas adicionales en la etapa de la reserva, preselección de asientos o durante el proceso de check-in. Deberán también determinar si se permiten excepciones. Cuando se hagan excepciones para este tipo de personas, los demás pasajeros deberán ser informados del porqué de esta flexibilidad en la política de la empresa y de las medidas adicionales que se toman para este tipo de pasajeros, con el fin de tranquilizarlos y evitar litigios entre pasajeros.

Si el operador aéreo proporciona mascarillas a sus tripulantes de cabina o permite su uso generalizado a bordo, ese debe asegurar de que las tripulaciones estén al tanto de los riesgos adicionales de tocarse la cara con frecuencia para ajustar las mascarillas, y que el lavado de manos exhaustivo sigue siendo requerido. Las mascarillas deben ser retiradas de manera inocua y reemplazadas a intervalos regulares de acuerdo con las recomendaciones sanitarias.

Es importante recalcar que el uso de mascarillas a bordo por los tripulantes de cabina puede conllevar dificultades en comunicación que se deben gestionar, como, por ejemplo, la comunicación con pasajeros con discapacidad auditiva que puedan necesitar leer los labios, así como deficiencias en comunicación entre pasajeros y tripulantes de cabina que no entienden lo que se les pide si no pueden ver la expresión facial del tripulante o movimiento de la boca.

Todas las mascarillas y **cobertores faciales** deberían ser retiradas durante situaciones de emergencia que exijan uso de máscara de oxígeno o uso de PBE para procedimiento de combate al fuego. Las demostraciones de seguridad después del cierre de puertas deben incluir información a los pasajeros, avisándoles de retirar su propia mascarilla o cobertor facial en caso de despresurización de cabina, antes de colocarse la máscara de oxígeno de la aeronave.

En caso de que pasajeros con signos de COVID-19 estén usando mascarillas o estén experimentado dificultades respiratorias, el uso de dichas mascarillas puede aumentar la ansiedad del paciente y puede ser que no las pueda tolerar. Si fuese el caso, es imperativo que la o los tripulantes de cabina que están atendiendo al paciente usen mascarillas, así como los pasajeros a su alrededor. Una guía IATA adicional sobre el manejo de pasajeros que muestran síntomas de enfermedades infecto-contagiosas puede encontrarse en el enlace siguiente en idioma inglés, únicamente: [Suspected Communicable Diseases Guidelines for cabin crew](#).

3.1.2 Guantes

El uso de guantes por parte de los tripulantes de cabina durante el servicio a bordo es común en muchas líneas aéreas, pero no sustituye el lavado de manos exhaustivo y frecuente, por lo que los contaminantes bacterianos en los guantes también se pueden propagar de la misma manera que en las manos desnudas.

No se debe usar guantes por periodos prolongados y deben ser desechados de manera correcta a fin de evitar contaminación cruzada. Después de retirarse los guantes, se recomienda un lavado de mano minucioso. Información sobre la manera de desechar los guantes se encuentra en la página del CDC en idioma inglés: [disposed of carefully and correctly](#).

3.1.3 Mangas de protección, Delantales, Batas, protección ocular (lentes), protección facial (careta o visor) y otros tipos de PPE

Quando los operadores aéreos operan vuelos de mayor riesgo y se ven obligados o han decidido entregar ropa de protección tipo mameluco o enterizo y/o protección facial; protección ocular a sus tripulantes de cabina, deberán realizar una evaluación de riesgo de seguridad operacional para determinar si su uso afecta a las tripulaciones en sus tareas rutinarias o durante procedimientos de emergencia. Se deben considerar los



siguientes puntos para identificar si se requiere implementar procedimientos adicionales para mitigar los riesgos asociados a su uso:

- El grado de inflamabilidad de la ropa de protección y cualquier mitigación necesaria para proteger a los tripulantes de cabina durante el combate al fuego en cabina de pasajeros.
- De igual manera, evaluaciones de riesgo sobre el impacto del uso de protección facial (visores), protección ocular (lentes), cofias u otros cuando se debe usar PBE, máscaras de oxígeno, sistema de intercomunicador o durante una evacuación de emergencia, deberán realizarse de manera exhaustiva y minuciosa.

3.1.4 Productos de desinfección de manos

Se pueden utilizar los productos desinfectantes de manos a base de alcohol, además de (pero no en lugar de) lavado de mano frecuente.

Los operadores aéreos que deseen añadir desinfectante de manos a base de alcohol por encima de los artículos ya transportados en las cocinas (galley) o en los lavabos deberán solicitar autorización a la autoridad de aviación civil (del Estado del Operador) de conformidad con la disposición que se establece en el acápite 1;2.2.1 a) de las Instrucciones Técnicas para el Transporte Seguro de Mercancías Peligrosas por vía aérea de la OACI, que dice lo siguiente:

2.2 EXCEPCIONES PARA MERCANCIAS PELIGROSAS DEL EXPLOTADOR DE AERONAVES

2.2.1 a) los objetos y sustancias que deberían clasificarse como mercancías peligrosas, pero que sea preciso llevar a bordo de una aeronave de conformidad con los requisitos de aeronavegabilidad y con los reglamentos de operación pertinentes, o con los fines especializados que se determinen en las Instrucciones Técnicas, estarán exceptuados de las disposiciones de esta norma.

Se recomienda que la solicitud de autorización mencione lo siguiente:

- La clasificación y número UN del desinfectante de manos. Por ejemplo, UN 1987, Alcoholes, N.O.S (mezcla alcohol etílico), UN 1170, Etanol en solución. Sin embargo, la ficha de datos de seguridad del fabricante del desinfectante de mano, debe ser revisada para confirmar la clasificación;
- La cantidad de desinfectante de mano en cada contenedor y el número de contenedores que se colocaran a bordo;
- Qué medidas se tomarán para garantizar que el desinfectante de manos se mantenga alejado de las fuentes de calor o ignición;
- Información a la tripulación sobre el transporte del desinfectante de manos. Por ejemplo, se informará a los miembros de la tripulación sobre los procedimientos a través de un boletín de seguridad u cualquier otro método adecuado. Los desinfectantes de manos que contienen alcohol no se deben instalar o colocarse cerca de fuentes de calor, tales como hornos, calentadores de agua, sistema de entretenimiento de abordó, etc.

Es muy posible que pasajeros y tripulantes de cabina prefieran llevar sus propios desinfectantes de manos en gel a bordo. En el párrafo, 2.3.5.1 de la Regulación de Mercancías Peligrosas de la IATA (DGR) se establecen las franquicias para pasajeros y tripulaciones tanto en su equipaje de mano como en su equipaje facturado. Se permite artículos medicinales o de tocador, que pueden contener alcohol tales como:

2.3.5.1 Artículos medicinales o de tocador, no radiactivos (incluidos los aerosoles) tales como rociadores para el pelo perfumes, colonias, medicinas que contengan alcohol; y aerosoles de la División 2.2, no inflamables, no tóxicos sin peligro secundario, para usos deportivos o en el hogar.



Nota: La cantidad neta total de los artículos medicinales o de tocador no radiactivos y de los aerosoles no inflamables, no tóxicos (División 2.2), no debe exceder de 2 kg o 2 L y la cantidad neta de cada artículo individualmente no debe exceder de 0,5 kg u 0,5 L. La válvula de liberación de los aerosoles debe estar protegida por una tapa u otro medio adecuado para prevenir la liberación inadvertida del contenido.

Desinfectante de mano a base de alcohol es aceptable según la disposición 2.3.5.1, sin embargo, es importante recalcar que el límite dentro del equipaje de mano será de 100 ml o equivalente por artículo, siguiendo las normas de seguridad para el transporte de líquidos y geles.

3.2 Neceser de Precaución Universal (NPU)

IOSA CAB 4.2.3

The Operator SHOULD ensure all passenger aircraft in its fleet are equipped with one or more universal precaution kits for use by cabin crew members in managing:

- Episodes of ill health associated **with a case of suspected communicable disease**;
- Cases of illness involving contact with body fluids.

Normalmente, deberían llevarse a bordo uno o dos neceseres de precaución universal. Se debería disponer de neceseres adicionales cuando aumente el riesgo de salud pública, como durante el brote de una enfermedad contagiosa grave que pueda resultar pandémica. El contenido del neceser de precaución universal incluye en general:

- Polvo seco que transforme pequeños derramamientos de líquidos en gel granulado;
- Desinfectante germicida para limpieza de superficies;
- Toallitas para la piel;
- Mascarilla facial/ocular (por separado o en combinación);
- Guantes (desechables);
- Delantal protector de manga larga, impermeable, con atadura en la espalda;
- Toalla absorbente tamaño grande;
- Recogedor con raspador;
- Bolsa para disponer de desechos biológicos peligrosos;
- Instrucciones.

4. Limpieza y Desinfección

4.1 Limpieza de la Cabina de Pasajeros

Todos los productos que se utilizaran para desinfección deben ser compatibles para uso en aeronaves. Los fabricantes de aeronaves proporcionan guías y documentación a los operadores aéreos sobre los procesos de desinfección y los productos de limpieza aprobados.

Según los requisitos de la Autoridad de Salud, es posible que los operadores aéreos tengan que considerar aumentar la frecuencia de programación de limpieza y desinfección de las aeronaves.

El aumento de la frecuencia de limpieza de los lavabos por la tripulación de cabina podría resultar necesaria de acuerdo con el nivel de riesgo asociado a cada vuelo.

[EASA Interim guidance on Cabin Disinfection](#)

[IATA Guidelines for cabin cleaning crew](#)

4.2 Compartimientos de Descanso de la tripulación (Crew rest) y ropa de cama

Algunos operadores aéreos proporcionan ropa de cama a los tripulantes de cabina, para uso en los compartimientos de descanso, cuando instalados a bordo. A fin de minimizar la posibilidad de infección cruzada, cuando se entregan almohadas, sábanas, frazadas o edredones, los mismos no pueden ser utilizados por varios tripulantes al menos que sean lavados o cambiados después del uso por cada persona.

Algunas líneas aéreas distribuyen a cada miembro de la tripulación su set de ropa de cama y los tripulantes son responsables de asegurarse de que sean retirados y embolsados después de su uso.

Otros operadores suben la ropa de cama a granel a bordo de las aeronaves. Cuando este sea el caso, cada miembro de la tripulación deberá instalar y colocar su propia ropa de cama antes de su periodo de descanso y retirarla después del uso, y embolsar de manera higiénica.

4.3 Pasajeros o tripulantes usando sus productos de limpieza a bordo

Se debería desalentar el uso de productos químicos y de limpieza adicionales por parte de los pasajeros y de la tripulación ya que podrían interactuar con los productos químicos que se utilizan a bordo y causar daños en telas, plásticos y acabados.

△ Se puede permitir el uso de toallitas antibacterianas sin cloro disponible comercialmente y **los operadores aéreos deben considerar proveer toallitas adicionales para uso de los pasajeros y/o tripulantes, para mitigar el daño potencial que puedan causar los productos de limpieza no aprobados para uso en aeronaves, que puedan subir los pasajeros y/o tripulantes, y así poder dar tranquilidad a los clientes.**

5. Operaciones de Cabina

5.1 Chequeos pre-vuelo

Es posible que la aeronave haya sido parqueada durante periodos largos antes del reinicio de operaciones comerciales con pasajeros y tripulantes a bordo. Es obligación de la tripulación de cabina realizar los chequeos pre-vuelo de rigor y reportar cualquier defecto a través del sistema de reportaje del operador aéreo para que pueda ser corregido antes de emprender vuelo. Cuando sea necesario, la Lista de Equipos Mínimos (MEL) debe ser consultada para identificar si el (los) artículo(s) defectuoso(s) o faltante(s) pueda(n) causar restricciones operativas.

5.1.1 Equipos de seguridad y emergencia

Si bien las comprobaciones antes de poner las aeronaves en línea de vuelo pueden incluir una inspección completa y exhaustiva por parte del personal de mantenimiento de todos los equipos de seguridad y emergencia, existe la posibilidad de que la tripulación de cabina identifique equipos defectuosos, dañados o faltantes durante sus chequeos pre-vuelo. El operador aéreo debe crear conciencia con todos los tripulantes de cabina sobre la importancia de describir los riesgos adicionales de equipos defectuosos cuando las aeronaves que hayan sido utilizadas para el transporte de carga en cabina de pasajeros, reinicien operaciones en configuración única de pasajeros.

5.1.2 Daños registrados en la cabina de pasajeros

Si la aeronave ha sido utilizada para transporte de carga/correo en cabina de pasajeros, puede ser que se hayan producido algunos daños en los asientos de pasajeros y áreas adyacentes. Los tripulantes de cabina deben ser atentos y comprobar que no haya ningún daño que pueda afectar a la seguridad; por ejemplo, verificando los chalecos salvavidas, cinturones de seguridad, mesitas de servicio, sistema de entretenimiento de abordaje, apoyabrazos, cojines de los asientos, etc.

5.1.3 Cocinas (Galley) y lavabos

En las cocinas (galley), es posible que haya acumulación de aire en los sistemas de agua de los lavabos y galley mientras las aeronaves estaban parqueadas. Por lo tanto, se recomienda purgar el aire en las tuberías/ductos de agua hasta que el agua fluya libremente. Eso evitará quemaduras/escaldaduras al usar.

5.2 Distanciamiento Físico

△ El concepto de distanciamiento físico quiere decir que cada persona se considera infectada y que cada persona debe mantener una distancia de 2 metros de los demás. Este concepto ya es muy familiar entre la población, siendo una de las medidas impuestas por los gobiernos con el fin de contener y disminuir la tasa de contagio. Sin embargo, es solo una de las medidas aplicadas a la población del país donde la infección sigue presente.

Puede ser que los viajeros esperen que el mismo distanciamiento físico se aplique a bordo; sin embargo, este concepto no se aplicaría por las medidas adicionales antes del embarque y barreras que puedan existir a bordo (configuración y entorno de la cabina de pasajeros).

A bordo de las aeronaves, es muy complicado lograr los 2 metros de distanciamiento físico, al menos que la ocupación sea baja, lo que resulta poco rentable y requeriría que no haya ningún movimiento de pasajeros dentro de la cabina.

Las mismas configuraciones y entorno en cabina permiten las siguientes protecciones:

- La barrera de los respaldos de los asientos;
- Los pasajeros se ubican mirando hacia adelante, con una mínima interacción cara a cara con el pasajero contiguo;
- El flujo de aire que circula desde el techo hacia abajo reduce el potencial de transmisión hacia adelante o hacia atrás en la cabina;
- Los filtros de aire de partículas de alta eficiencia (HEPA) en los aviones modernos limpian el aire de la cabina con la ayuda de altos niveles de circulación de aire fresco.

Otras medidas para limitar la posibilidad de infección pueden ser adoptadas por las líneas aéreas, incluyendo, por ejemplo:

- Aumento de la frecuencia de los programas de limpieza de todos los puntos de agarre (asideros) dentro de la cabina;
- Uso de productos de desinfección efectivos contra el Covid-19;
- Gestionar el embarque y desembarque de los pasajeros cuidadosamente para reducir el contacto de persona a persona y evitar que los pasajeros obstruyan a otros que intentan llegar a su asiento;
- Limitar el movimiento de los pasajeros durante el vuelo, incluso el uso de los lavabos;
- Cambios en los servicios a bordo para reducir los movimientos en cabina;
- Existe información disponible que insinúa que el uso de cobertor facial es efectivo para retener las propagaciones de microgotas, y eso es beneficioso cuando no se puede mantener el distanciamiento físico.

Si el distanciamiento físico fuese requerido, se recomienda que por lo menos un lavabo sea bloqueado y

dedicado únicamente para el uso único de la tripulación a fin de limitar la posibilidad de contaminación por pasajeros posiblemente infectados y que permanezca disponible para el lavado de manos de las tripulaciones. Se pueden implementar, en los anuncios al pasaje, recomendaciones sobre el uso de los lavabos y el distanciamiento físico mientras los pasajeros estén esperando su turno para usar los lavabos.

- **Exigir que los operadores aéreos implementen dejar asientos vacíos para aumentar el distanciamiento físico entre pasajeros no es una precaución sanitaria eficaz a bordo** por las siguientes razones:
- No ofrece una distancia de dos metros alrededor de cada pasajero;
 - Existe evidencia médica muy limitada que confirme que haya propagación de pasajero a pasajero a bordo de una aeronave;
 - Para cumplir con las normas de seguridad, los niños deben estar sentados junto a sus padres o tutores que son responsables de ellos durante una despresurización de cabina, al tener que ajustar sus máscaras de oxígeno para ellos mientras permanecen sentados con el cinturón de seguridad abrochado; esto no sería posible si se exige que haya asientos vacíos entre pasajeros como medida de distanciamiento;
 - Los pasajeros que tienen miedo de volar, o niños pequeños, requieren a menudo ser tranquilizados por un compañero de viaje junto a ellos durante el despegue, aterrizaje y turbulencia;
 - Los pasajeros que viajan juntos dentro del mismo grupo familiar y que viven en la misma residencia no tienen que mantener una distancia física entre sí, por lo que podrían no estar dispuestos a ser separados mientras están a bordo de una aeronave;
 - Al tener distanciamiento a bordo con asientos vacíos, no se podría permitir asignación de asientos pre-vuelo y preferencias/solicitudes de asientos específicos, lo que podría causar molestias en pasajeros, y aumentar las posibilidades de pasajeros descontentos y/o pasajeros perturbadores.

No obstante, un ente regulador puede exigir tales medidas y los operadores aéreos pueden optar por dejar asientos libres entre los pasajeros. Si fuese el caso, los operadores aéreos deben proporcionar a los tripulantes de cabina orientación sobre cómo gestionar algunos de los riesgos que plantea este requisito.

5.2.1 Embarque y Desembarque

Cuando se recomienda distanciamiento físico, puede que sea necesario modificar las posiciones de los tripulantes de cabina durante el embarque de pasajeros; por ejemplo, cuando están posicionados a nivel de las salidas de emergencia sobre las alas, guardar un distanciamiento físico adecuado es imposible mientras van abordando los pasajeros.

El embarque de pasajeros podría realizarse en grupos pequeños para permitir este distanciamiento social a fin de incrementar el espacio físico entre cada pasajero mientras acomodan sus equipajes de mano en los portaequipajes y toman sus respectivos asientos.

Dependiendo de la cantidad de pasajeros con reserva para un vuelo específico, los operadores aéreos que cuentan con un sistema que permita reservar un asiento antes del vuelo, podría considerar bloquear asientos dentro del sistema para permitir distanciamiento físico en la asignación de asientos, si fuese requerido.

Para los operadores aéreos que no cuenten con este Sistema de asignación de asientos previa al vuelo, los tripulantes de cabina podrían realizar un monitoreo de los asientos que escogen los pasajeros durante el abordaje y recomendar distanciamiento social a bordo, distribuyéndose a lo largo de la cabina de pasajeros en asientos libres.

Según lo permita el peso/balance de la aeronave y dentro de los límites aceptables, se puede pedir a los pasajeros que se reubiquen dentro de la cabina, ocupando asientos libres, con el fin de mantener el distanciamiento físico.



Mediante anuncios al pasaje, durante el proceso de desembarque, los tripulantes de cabina deberían controlar y limitar la aglomeración de pasajeros en los pasillos para sacar su equipaje de mano de los portaequipajes, y así poder manejar el desembarque de pasajeros por filas. Eso permitiría mantener este distanciamiento físico en las escaleras o en mangas.

5.2.2 Tripulaciones de Cabina

Para los vuelos de alto riesgo, donde el distanciamiento físico es requerido, los tripulantes de cabina deberían considerar las recomendaciones siguientes:

- Quedarse en su zona asignada toda vez que sea posible;
- No compartir comidas, bebidas, utensilios, etc.;
- Reducir al máximo los contactos no esenciales con los pasajeros y sus pertenencias;
- Reducir contactos entre tripulantes, empleados y miembros del público en general.

5.3 Pasajeros con discapacidades o movilidad reducida

Algunos pasajeros con discapacidades podrían ser más vulnerables que otros a contraer enfermedades y buscaran, probablemente confirmación reiterada de que existen medidas para prevenir el contagio de los que los atenderán durante su viaje.

Los operadores aéreos deberían pensar en estas preocupaciones de los pasajeros con discapacidad y considerar implementar medidas adicionales para su aceptación a bordo, de modo que se puedan tomar precauciones para protegerlos.

Cuando las Autoridades de salud requieren que se cumpla con el distanciamiento físico, se deberá considerar la posibilidad de poder cumplir con esta medida, al aceptar los pasajeros con discapacidad que necesitan ayuda adicional como ser uso de sillas de rueda, ayuda para ser transferido de la silla de rueda al asiento, o ayuda con su equipaje de mano.

Cuando existen sillas de rueda a bordo, los operadores aéreos deberían implementar procedimientos adicionales de limpieza para dichos equipos después de cada uso.

5.4 Demostración de Seguridad

Los equipos utilizados durante la demostración de seguridad manual deberán ser desinfectados antes y después de su uso.

Se recomienda revisar los procedimientos de estas demostraciones de seguridad manual para asegurarse de que los tripulantes de cabina no tengan que colocarse ningún tipo de equipo de emergencia, como la máscara de oxígeno, por ejemplo, o tener que soplar dentro de los tubos de insuflación manual de los chalecos salvavidas.

Al momento de mostrar el uso de las máscaras de oxígeno a los pasajeros, es importante avisarles que deben primero quitarse su cobertor facial antes de usar la máscara de oxígeno de la aeronave.

5.5 Anuncios al Pasaje

- △ Se recomienda incluir anuncios al pasaje exclusivos que incluyan medidas de bioseguridad a bordo, para prevenir el contagio. Esos podrían contener información sobre etiqueta para toser/estornudar y requisitos del uso de **cobertor facial** o mascarillas a bordo en todo momento si fuese requerido por las Autoridades de Salud



o sea una política del operador aéreo. Se deberá también explicar **cómo descartar los pañuelos de papel o mascarillas de manera segura e higiénica.**

Durante los anuncios de demostración de seguridad, es importante avisar a los pasajeros que, si la cabina pierde presión, y las máscaras de oxígeno caen de los compartimientos superiores por encima de sus asientos, deberán quitarse primero su cobertor facial y luego, utilizar la máscara de oxígeno del avión.

Se debe considerar también todo anuncio con relación al llenado en vuelo del formulario de localización de pasajeros u otros formularios requeridos por las autoridades de salud o nacionales del país de destino, para rastreo o seguimiento de los pasajeros.

5.6 Declaraciones de Salud del Viajero

Las autoridades de inmigración y salud de algunos países, exigen que los pasajeros llenen un registro de salud e historial de viajes. Para esos casos, IATA sugiere el uso del Formulario de Localización de Pasajeros, y adicionalmente el Formulario de Declaración de Salud. Tienen acceso al formulario de Localización de Pasajeros con este enlace: en inglés: [Passenger locator form](#)

En español: <https://www.iata.org/contentassets/07a397c1164d45e794c22949c75a95ac/public-health-passenger-locator-form-sp.pdf>

5.7 Asignación de Asientos para Tripulantes de cabina

- △ El distanciamiento físico es una de las capas de defensa para prevenir la infección (ver 2.1.2 & 5.2). Cuando la tripulación de cabina ocupa un jumpseat doble, los operadores aéreos deberían considerar, dentro de sus evaluaciones de riesgo si las defensas adicionales que se colocarán son suficientes para mitigar los riesgos de infección; por ejemplo, estas barreras pueden ser: screening, declaración jurada, controles regulares/pruebas, uso de protectores faciales / mascarillas etc., y el tiempo limitado de uso de jumpseat.

Cuando se exija distanciamiento físico, el procedimiento publicado en el MEL sobre "asiento de tripulación inoperativo" puede ser adaptado para esta situación.

Todo cambio en posiciones de tripulantes de cabina para despegue y aterrizaje debería ser aprobado por el regulador, si así lo exige la normativa.

Cuando se requiere un distanciamiento físico, y el uso de doble jumpseat haya sido descartado, puede ser que se tenga que modificar las posiciones de los tripulantes de cabina durante despegue y aterrizaje; verificar en este caso si la aprobación es requerida por el ente regulador.

5.8 Servicios a Bordo

5.8.1 Provisión de servicios

A fin de cumplir con restricciones sanitarias temporales y técnicas de distanciamiento físico, los servicios de comidas y bebidas pueden necesitar ser alterados y diferentes según las rutas operadas. Por ejemplo, cuando se opera en países que tienen una tasa de infección baja y propagación de contagio local limitada, un servicio estándar puede ser aceptable, mientras que operar en países de alto riesgo con tasas de infección altas, se deberán limitar los servicios.

Ejemplos de servicio:

Rutas de bajo riesgo: Servicio normal



Rutas de riesgo Moderado: Servicios con productos terminados

Rutas de Alto riesgo: Servicios con productos terminados y botellas de agua entregadas antes de la salida del vuelo. Servicio a bordo limitado.

Si los operadores aéreos optan por ofrecer servicios desde las cocinas (galley) para mantener la distancia física entre tripulantes de cabina, tripulantes de comando y pasajeros, deben asegurarse de que estos procedimientos contemplen las siguientes mitigaciones de riesgo:

- Los tripulantes de cabina deben tener acceso fácil e inmediato a la cabina durante una emergencia.
- Limitaciones adicionales al acceso a comando;
- Los equipos de servicio, tales como carros de servicio (trolleys) posicionados cerca de las puertas deben ser asegurados en todo momento mientras están en uso y almacenados rápidamente durante turbulencias imprevistas, y cualquier otro tipo de emergencia;
- Se deben mantener los chequeos de cabina a intervalos regulares;
- No se debe permitir que los pasajeros se aglomeren cerca de las áreas de servicio. Sería aconsejable llamar a los pasajeros por números de filas/asientos para que se les entregue su refrigerio;
- Los pasajeros deberán permanecer sentados con los cinturones de seguridad abrochados en todo momento para reducir el riesgo de lesiones en caso de turbulencia imprevista.

5.8.2 Manejo de residuos

La crisis de Covid-19 ha aumentado significativamente los volúmenes de desechos sanitarios que requieren un manejo y tratamiento especializados. Corresponde al sector, y a sus reguladores, garantizar que los residuos de cabina estén bien gestionados y que los desechos no contaminados no agraven este problema de volumen de residuos.

El principal medio de propagación del virus es mediante microgotas del sistema respiratorio, y aunque haya posibilidad de contagio a través de las superficies interiores de la cabina y residuos; eso se puede minimizar mediante una limpieza a intervalos regulares de la cabina de pasajeros y una buena higiene de lavado de manos.

Los residuos en cabina de pasajeros ya están sujetos a una legislación que garantiza que sea manejado, almacenado y descartado de manera apropiada a fin de minimizar la contaminación y riesgo de contraer la enfermedad. Sin embargo, las autoridades sanitarias locales pueden imponer restricciones adicionales a los desechos procedentes de vuelos internacionales. No se espera que la naturaleza de los residuos en cabina de pasajeros cambie drásticamente al reinicio de operaciones, más allá del descarte de los EPP (mascarillas y guantes), botellas de desinfectantes vacías y quizás cajas o cartones adicionales debido a las modificaciones en los cambios de servicios a bordo; por lo que los impactos operacionales para los tripulantes de cabina deberían ser mínimos.

5.8.2.1 Regulaciones adicionales para manejo de residuos

Aunque muchos países ya clasifican los residuos provenientes de los vuelos internacionales como riesgo biológico debido a preocupaciones de sanidad agropecuaria, como Europa, Estados Unidos, Canadá, Australia, Nueva Zelandia, etc., otros pueden imponer restricciones similares tras la reanudación de los vuelos internacionales.

Estas restricciones podrían incluir la necesidad de desinfectar las bolsas de basura; prohibiciones de reutilización/reciclaje; necesidad de embolsado doble; sellado; etiquetado, manipuleo y tratamiento especializados, incluyendo esterilización por vapor, incineración y tratamiento químico.

Se recomienda que los operadores aéreos consulten con sus bases para determinar si las autoridades sanitarias están poniendo restricciones adicionales, y así poder elaborar planes adecuados para cumplir con las limitaciones, lo que puede incluir coordinación con los proveedores de servicios de limpieza, catering y adquisición de equipos.

5.8.2.2 Vuelos con pasajeros/tripulaciones asintomáticas

La OMS recomienda que se sigan "los procedimientos operativos de rutina para la limpieza de aeronaves, gestión de residuos sólidos y uso de EPP". El tratamiento especializado de estos residuos no se considera necesario, pero se debe confirmar con la Autoridad de Salud local.

Fuente: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331488/WHO-2019-nCoV-Aviation-2020.1-eng.pdf>

5.8.2.3 Vuelos con pasajeros/tripulantes con síntomas de sospecha de Covid-19

Todos los materiales, incluidas las comidas parcialmente consumidas, los envases de bebidas y los artículos desechables, incluidos las toallas de papel usadas, los pañuelos de papel y los EPP que se hayan usado durante el tratamiento o cualquier tipo de ayuda a un pasajero o miembro de la tripulación, deben colocarse dentro de la bolsa de desechos de riesgo biológico (que se encuentra en el Neceser de Precaución Universal) y debe ser sellada para tratamiento especializado. Los proveedores de servicio incluidos empresa de limpieza y catering deben ser informados, así como la autoridad sanitaria local de la presencia de dicha bolsa con residuos de riesgo biológico a bordo.

5.8.2.4 Reciclaje

Se deberá realizar el reciclaje según los requisitos de las Autoridades de Salud.

5.9 Interferir con la cabina del avión

Se ha podido evidenciar que los pasajeros interfieren con los accesorios y equipos de las aeronaves durante el tiempo de la pandemia, intentando reducir su propio riesgo personal de infección. Se pudo observar por ejemplo, el uso de láminas de plástico sobre los respaldos de los asientos con el fin de crear espacios encerrados, obstrucción de los toma-aire y el uso de ropa inusual o cobertores de cabeza.

No se debe permitir a los pasajeros interferir con equipos y accesorios de la aeronave, de tal manera que:

- Obstruyan el acceso al equipo de emergencia;
- Impidan el acceso a la tripulación de cabina realizar la vigilancia de la cabina de pasajeros
- Impidan el acceso a los compartimientos de máscara de oxígeno
- Impidan el acceso a las rutas de evacuación para ellos mismos o los demás pasajeros.



5.10 Pasajeros disruptivos

- No se anticipa cambios en la forma en la cual se debe manejar los casos de pasajeros disruptivos a bordo. Sin embargo, los tripulantes de cabina deben estar conscientes de nuevos problemas que podrían surgir a bordo tales como:
 - Los pasajeros pueden rehusarse a seguir usando sus cobertores faciales en vuelo;
 - Aumento de posibles disputas entre pasajeros en función a su origen étnico o país de residencia;
 - Aumento del estrés causado por los procesos aeroportuarios y la nueva normalidad de viajes, que puede desencadenar en comportamientos indeseados a bordo al pedir cumplimiento de las nuevas normas.
 - El impacto del distanciamiento físico y los controles de salud que se hacen a los pasajeros dentro del aeropuerto, pueden ralentizar el flujo de pasajeros y aumentar la probabilidad de que pierdan sus conexiones.
 - El medio a contagiarse puede causar aún más conflictos entre pasajeros debido al incumplimiento de los procedimientos establecidos, una etiqueta de higiene deficiente, o que tengan síntomas similares al COVID-19.

5.11 Equipajes de Mano

- Al inicio del retorno a las operaciones, el procesamiento de pasajeros en los puntos de inspecciones de seguridad en el aeropuerto puede ser mucho más lento que de costumbre, por lo que un número menor de pasajeros puede ser procesado debido a las limitaciones que suponen el distanciamiento físico. Por consecuencia, los explotadores aéreos y/o proveedores de Seguridad AVSEC pueden imponer restricciones en la cantidad de equipajes de mano que pueden pasar a través de los puntos de control de seguridad.

Nota: Puede ser que los efectos de este último punto no sean evidentes en las primeras etapas del reinicio de operaciones debido, quizás al número reducido de viajeros.

Los operadores aéreos deben considerar el impacto potencial de estas restricciones al realizar sus evaluaciones de riesgo, las mismas que deben incluir los pasajeros que viajan de punto a punto y los que podrían estar en tránsito desde aeropuertos con políticas menos restrictivas.

Cualquier cambio en la política debe ser comunicada a los pasajeros tan pronto sea posible para que puedan tomar sus precauciones y empacar sus maletas de manera adecuada **antes** de llegar al aeropuerto.

5.12 Proporcionar Primeros Auxilios a bordo

- Al responder a un incidente o emergencia médica a bordo, el tripulante de cabina que haya atendido al pasajero no podrá mantener un distanciamiento físico adecuado.

La provisión de Neceseres de Precaución Universal es una práctica recomendada dentro de Programa IOSA, equipo que provee protección a los tripulantes de cabina durante el tratamiento de primeros auxilios de cualquier incidente médico.

Se debe hacer recuerdo a los tripulantes de cabina sobre la disponibilidad y el uso correcto del Equipo de Protección Personal como mascarillas, guantes etc. cuando están atendiendo un incidente médico con el fin de minimizar el riesgo de contagio al COVID-19.



5.13 Problemas de Factores Humanos/Crew Resource Management

□

Durante toda la crisis de Covid-19, es probable que aparezcan muchos problemas de factores humanos. Estos mismos puntos específicos relacionados a la enfermedad deberán tocarse durante el entrenamiento de los tripulantes de cabina y en las operaciones, quizás durante el briefing. Algunos de estos problemas pueden afectar negativamente el rendimiento individual y grupal, así como introducir riesgos de seguridad operacional adicionales.

Ejemplo	Causa
Conocimientos y Habilidades reducidos	Cuando los tripulantes de cabina han sido retirados de funciones operativas por un periodo prolongado, puede ser que se vuelvan menos familiarizados con sus deberes y responsabilidades. Cualquier extensión de la validez del entrenamiento periódico puede tener un impacto en los niveles de conocimientos actuales. Los cambios múltiples y frecuentes en procedimientos pueden causar mucha confusión.
Aumento en la toma de riesgo	Cuando la tripulación de cabina tiene miedo de perder su trabajo, pueden tomar más riesgo en sus actividades a fin de proteger y seguir adelante con las operaciones.
Mayor distracción en sus tareas	Duelo o preocupaciones relacionadas con la salud de un miembro de la familia, un pariente o amigo cercano.
Reducción en el número de reportes de seguridad por incumplimiento	Puede ser que la tripulación de cabina tenga menos confianza en reportar temas de incumplimiento de procedimientos, con temor a perder su trabajo y/o hacer perder su trabajo a un colega.
Aumento de la Fatiga	<ul style="list-style-type: none">• Volver al trabajo después de un largo periodo de inactividad y/o aislamiento.• Enfocarse más a temores constantes: preocupaciones sobre su empleo, posibilidad de contagio, como protegerse más, temas financieros y sobre información en noticiero/redes sociales.• Cambios de rutinas de dieta, nutrición y ejercicios.



6. Referencias

La siguiente lista no es exhaustiva y tiene por objeto proporcionar a los operadores aéreos una selección de información con el fin de apoyar sus evaluaciones de riesgos, mitigaciones y procedimientos modificados.

Tema	Descripción
Guías/Documentos de IATA	IATA Air Transport & COVID-19 Coronavirus Carriage of cargo in cabin
Desinfección y Limpieza en Cabina de Pasajeros	IATA guidance for cleaning crew EASA Interim guidance on Cabin Disinfection World Health Organization operational considerations for managing Covid-19 cases or outbreak in aviation
Catering	Quality and Safety Alliance Inflight Services
Manejo de Residuos	World Health Organization operational considerations for managing Covid-19 cases or outbreak in aviation
Otros	ICAO Security Covid website ICAO Safety Covid website World Health Organization operational considerations for managing Covid-19 cases or outbreak in aviation Collaborative Arrangement for Prevention and Management of Public Health Events in Civil Aviation (CAPSCA) US Center for Disease Control FAA SAFO 20009 : Covid-19: Updated Interim Occupational Health and Safety Guidance for Air Carriers and Crews. FAA – Flight Attendant Exemption (Safety Demo / Seating) EASA Covid Website EASA Guidance on management of crew members European Center for Disease Control CAAC preventing spread of coronavirus Transport Canada Covid Alleviations and Guidance Airline Pilots Association International Flight Crew resources