

**SERIE** Recomendaciones para Minimizar el Riesgo de Transmisión de COVID-19 en el Sector Turístico de América Latina y el Caribe

# Recomendaciones para Minimizar la Transmisión de COVID-19 en Aeropuertos y Puertos



# R02.5



<https://www.shutterstock.com/es/image-photo/travel-after-lifting-restrictions-during-coronavirus-1735364609>

Con la participación de



**OEA** | Más derechos para más gente

Con el apoyo de



## Descargo de responsabilidad

- El objetivo de las recomendaciones incluidas en este documento es ofrecer orientación para la reducción del riesgo de transmisión del virus SARS-CoV-2 en establecimientos y espacios turísticos. Por tanto, debe considerarse que su fin es únicamente orientativo y no preceptivo.
- Las recomendaciones parten del hecho de que no existe un escenario de riesgo cero y que, por tanto, no es posible eliminar por completo la posibilidad de contagio mientras dure la pandemia, aunque sí reducirlo.
- Las recomendaciones se ofrecen sin perjuicio de la legislación vigente que sea de aplicación en cada país. El presente documento no reemplaza la normativa y directrices gubernamentales existentes.
- El contenido de las recomendaciones parte de la información científica de conocimiento público y disponible en el momento del cierre de este documento (agosto de 2021). Nuevos hallazgos o estudios futuros podrían requerir revisiones del documento.

# Tabla de contenidos

<b>1</b>	<b>Alcance</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Medidas de Prevención frente a los Nodos de Riesgo (NR)</b> .....	<b>5</b>
	<b>2.1. Mapa de riesgos de de aeropuertos y puertos</b> .....	<b>5</b>
	<b>2.2. Terminal de pasajeros</b> .....	<b>7</b>
	<b>2.2.1.</b> Nodos de riesgo (NR): ventilación.....	7
	<b>2.2.2.</b> Nodo de riesgo (NR): terminal de llegadas y salidas .....	9
	<b>2.2.3.</b> Nodos de riesgo (NR): venta de pasajes y facturación ( <i>check-in</i> ) .....	11
	<b>2.2.4.</b> Nodo de riesgo (NR): zona de inspección y control/aduana.....	13
	<b>2.2.5.</b> Nodo de riesgo (NR): zona de espera de pasajeros .....	14
	<b>2.2.6.</b> Nodo de riesgo (NR): zona comercial .....	16
	<b>2.2.7.</b> Nodo de riesgo (NR): alimentos y bebidas .....	17
	<b>2.2.8.</b> Nodo de riesgo (NR): zona de juegos/recreativa .....	17
	<b>2.2.9.</b> Nodo de riesgo (NR): zona de fumadores.....	18
	<b>2.2.10.</b> Nodo de riesgo (NR): ascensores, escaleras mecánicas.....	19
	<b>2.2.11.</b> Nodo de riesgo (NR): baños de uso compartido.....	20
	<b>2.2.12.</b> Nodos de riesgo (NR): embarque/desembarque, pasarelas.....	22
	<b>2.2.13.</b> Nodo de riesgo (NR): bus <i>transfer</i> .....	24
	<b>2.2.14.</b> Nodos de riesgo (NR): recogida de equipaje .....	25
	<b>2.2.15.</b> Nodo de riesgo (NR): zonas comunes de personal .....	26

El presente documento incluye, sin perjuicio de la legislación vigente que sea de aplicación, las medidas específicas de prevención mínimas recomendadas a implementar en los espacios turísticos de puertos y aeropuertos frente a los nodos de riesgo (NR)<sup>1</sup> de contagio por COVID-19 para una protección efectiva de pasajeros y empleados.

Este documento es aplicable, según corresponda, a gestores de puertos (por ejemplo, de cruceros, marítimos, fluviales y lacustres) y en aeropuertos, independientemente de su modelo de gestión y tamaño

**Nota:** Antes de leer el presente documento **R02.5** se recomienda la lectura de **R01** (Recomendaciones Generales para Minimizar el Riesgo de Transmisión de COVID-19 en Establecimientos y Espacios Turísticos). También se recomienda leer el documento de **R03** (Recomendaciones de Gestión de Protocolos de Prevención frente al COVID-19 en Establecimientos y Espacios Turísticos). Por su parte, los documentos **E02** permitirán al gestor del aeropuerto o puerto evaluar el nivel de riesgo de transmisión en sus espacios y actividades, así como el cumplimiento de las medidas incluidas en este documento **R02.5** a través de una lista de verificación (*Check List*).

---

1. Un NR es un punto crítico del proceso o espacio en el que existe mayor probabilidad de contagio, considerando las vías de transmisión del SARS-CoV-2. El documento **R01** incluye más información al respecto



## Medidas de Prevención frente a los Nodos de Riesgo (NR)

### 2.1

### Mapa de riesgos de aeropuertos y puertos

Estas recomendaciones están basadas en un diagnóstico **realizado previamente para identificar los principales nodos de riesgo de contagio por COVID-19 en puertos y aeropuertos, así como su nivel de cobertura** en los protocolos vigentes en diferentes países y regiones del mundo<sup>2</sup>. El diagnóstico concluyó que, en general, el nivel de cobertura de los NR por los protocolos de **aeropuertos era medio-bajo, y el de puertos, bajo**. En la Figura 1 y Figura 2 observamos dicho nivel de cobertura.



Figura 1. Nodos de riesgo (NR) en aeropuertos

Nivel de cobertura:

Bajo

Medio

Alto

2. Banco Interamericano de Desarrollo (2021): <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Diagnostico-sobre-protocolos-de-bioseguridad-en-el-sector-turistico-de-America-Latina-y-el-Caribe-Informe-diagnostico.pdf>



Figura 2. Nodos de riesgo (NR) en puertos

Nivel de cobertura:

Bajo

Medio

Alto

Así, considerando los resultados del diagnóstico realizado:

- En el documento **R01** se plantean las **medidas generales para minimizar el riesgo de contagio por SARS-CoV-2** en las organizaciones turísticas a través de factores transversales que incrementan o reducen el riesgo de contagio, como la ventilación, el uso de mascarilla, la distancia de seguridad, el tiempo de exposición, la higienización de manos y el control de la humedad relativa (HR). Las medidas incluidas en este documento aplican a todos los subsectores turísticos.
- En el presente documento **R02** se completan esas medidas transversales con medidas específicas frente a los NR propios de puertos y aeropuertos. En concreto, se incluyen las medidas más relevantes y las consideradas en menor grado por los protocolos de seguridad biológica analizados en el diagnóstico.
- En el documento **R03** se ofrecen recomendaciones para garantizar una adecuada implementación, comunicación y control de las medidas de protección frente al contagio en los NR, independientemente del tipo de actividad o espacio turístico del que se trate.

Los gestores de puertos y aeropuertos **deberían tener en cuenta los NR** que aparecen a lo largo de este documento para definir su **Plan de Prevención**. Las medidas incluidas en el Plan de Prevención deberían seguir las recomendaciones incluidas tanto en el documento **R01** como en el presente documento **R02.5**. Asimismo, es necesario considerar las recomendaciones para la adecuada gestión de las medidas, que se encuentran en el documento **R03**.

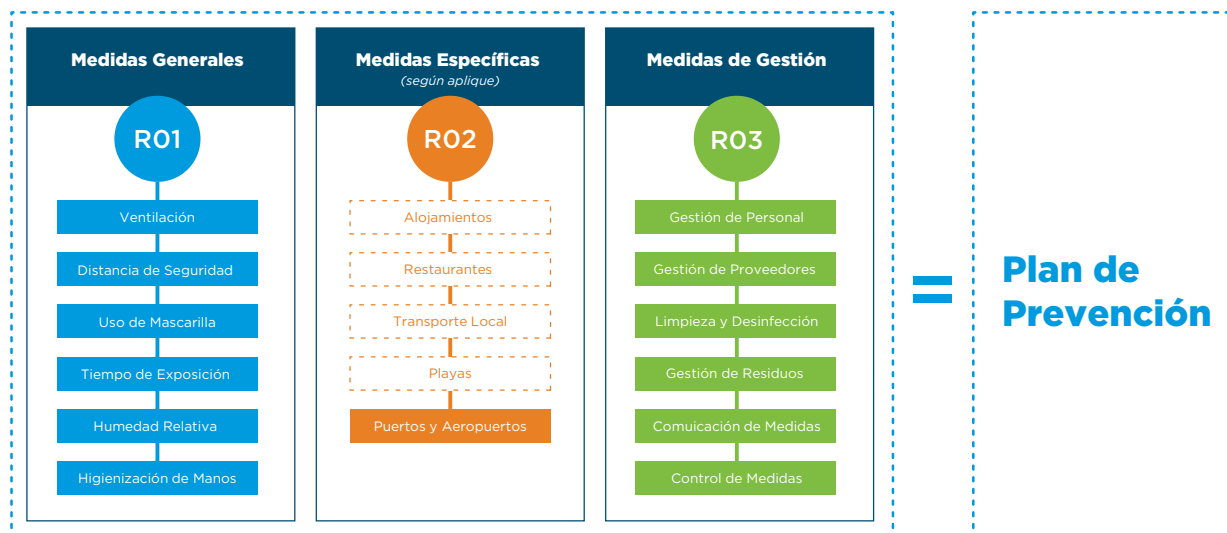


Figura 3. Cómo construir el Plan de Prevención

## 2.2

### Terminal de pasajeros

A lo largo de este documento entendemos por terminal el espacio en el que se encuentran los distintos NR incluidos en este documento, como el área de venta de boletos, la zona de facturación o *check-in*, la zona de control de pasajeros, zona de espera y otros servicios complementarios (como restaurantes, zona comercial, baños, etc.)

#### 2.2.1 Nodos de riesgo (NR): ventilación



Las terminales aeroportuarias son generalmente espacios interiores (cerrados), mientras las portuarias pueden ser abiertas, cerradas o encontrarse cubiertas o semicubiertas. Así, mientras en las terminales interiores se incrementará el riesgo de contagio por transmisión de aerosoles si la ventilación no es adecuada, en las terminales exteriores o cubiertas se reducirá. En estos espacios, además, se producen aglomeraciones, por lo que existe riesgo de transmisión por contacto directo por gotas. Esto es aplicable a los distintos espacios y procesos que se desarrollan en la terminal, incluidos los servicios complementarios y las zonas de trabajo del personal (por ejemplo, taquilla de venta de boletos).

## Recomendaciones



En los distintos espacios de la terminal se recomienda contar con ventilación adecuada **(R01)** para reducir el riesgo de contagio por aerosoles teniendo en cuenta los NR en la misma, incluidos en este documento. A lo largo de toda la terminal debería aumentarse la renovación de aire fresco todo lo posible, reduciendo al máximo la recirculación del aire. Puede resultar conveniente medir la cantidad de CO<sub>2</sub> para valorar opciones adicionales de filtración de aire o la necesidad de contar con mayor capacidad de renovación del aire en los equipos. Debido a la naturaleza de la actividad, la reducción de aforo en las terminales es una medida difícilmente implementable, si bien el gestor de la terminal debería considerar medidas organizativas como las que se especifican en el siguiente punto.

Debido a las aglomeraciones que se pueden formar en algunas zonas de la terminal con el consiguiente riesgo de contagio por aerosoles y gotas, se recomienda que la organización responsable de la gestión de la terminal de pasajeros valore una posible reorganización de espacios (por ejemplo, de las puertas de embarque o muelles para la salida y llegada de vuelos y embarcaciones respectivamente). También debería valorarse si es necesario y factible modificar los horarios y servicios operativos. En este sentido, es importante que se establezca una coordinación adecuada entre los operadores de transporte (aéreo, marítimo) y la empresa gestora de la terminal en la que estas empresas operan, con el fin de establecer las medidas organizacionales oportunas.

Para reducir la generación de aerosoles, así como para facilitar el mantenimiento de la distancia de seguridad, debería controlarse el acceso a la terminal de pasajeros, permitiendo la entrada únicamente e aquéllos con salidas próximas; se sugiere, dependiendo del tipo de servicio, una antelación promedio de entre 3 horas y 30 minutos, dependiendo del servicio contratado. A esto debería sumarse la recomendación de que no accedan a la terminal los acompañantes de los pasajeros si no van a viajar (a menos que el pasajero precise asistencia, por ejemplo, por tener algún tipo de discapacidad, o se acompañe a niños).

Todo el personal que trabaja en la terminal debería llevar puesta su mascarilla tanto en espacios interiores como exteriores de la misma. También todos los pasajeros deberían llevarla puesta. A este respecto, deberían seguirse las recomendaciones que se incluyen en relación al uso de mascarilla en el documento **R01**.

## 2.2.2 Nodo de riesgo (NR): terminal de llegadas y salidas



Pueden darse aglomeraciones en la zona de llegadas y salidas como consecuencia de la alta afluencia de pasajeros y de que no siempre se respeta la distancia de seguridad. En algunos casos, en los accesos hay personal de control, por lo que también puede haber riesgo de contagio de transmisión aérea y por contacto con superficies contaminadas (contacto con bandejas transportadoras en escáner, revisión de equipaje, etc.).

En la terminal de llegadas y salidas se suelen dar aglomeraciones de personas que despiden o acompañan la llegada de familiares y amigos. Esta situación no es recomendable en un contexto de pandemia debido a la generación de aerosoles y gotas.

Por último, tanto en llegadas como en salidas es habitual que los pasajeros transporten su equipaje en carros maleteros. Estos carros son utilizados por muchas personas a lo largo del día sin que se asegure una desinfección tras cada uso, por lo que existe riesgo de contagio por contacto con superficies contaminadas.



Figura 4. Nodos de riesgo (NR) en terminal de llegadas y salidas

## Recomendaciones



La mejor forma de asegurar el distanciamiento entre pasajeros en las zonas de llegadas y salidas de la terminal y evitar aglomeraciones es habilitando un mayor número de accesos y salidas siempre que se pueda. Tal y como se ha indicado anteriormente, se recomienda que no se permita la entrada a la terminal a personas que no vayan a viajar (tampoco a la terminal de llegadas para recibir a los pasajeros). En este sentido, se debería reforzar la labor de control en los accesos.

Por su parte, considerando la capacidad de renovación del aire en el espacio, la entidad gestora podría valorar, junto con otros factores (por ejemplo, seguridad, existencia de economía informal) la posibilidad o no de que transportistas legalizados, contratados con antelación por los pasajeros, aguarden en la terminal de llegadas (por ejemplo, servicios de transporte contratados para las personas en viaje de negocios, transfers de hotel, servicio de transporte privado, entre otros).

Por último, se sugiere recordar mediante cartelería o marcas en el suelo la recomendación de guardar la distancia de seguridad.

Dependiendo de las condiciones de ventilación de la terminal puede haberse determinado mantener los accesos abiertos. El aseguramiento de aire exterior puede afectar el control de accesos o las condiciones de seguridad de la instalación, por lo que es necesario considerar ambas variables. Por su parte, cerrar los accesos puede empeorar la calidad de aire interior. Estas cuestiones deben ser analizadas en cada situación concreta.



Se recomienda contar con puertas de apertura automática (por ejemplo, por sensor) que no precisen de contacto. Si no se cuenta con este tipo de puertas se recomienda considerar este punto de cara a futuras inversiones (por ejemplo, cuando sea preciso reemplazarlas por desgaste, rotura, etc.).

Se recomienda disponer de solución hidroalcohólica de manos al ingreso a la terminal e instar a los pasajeros a higienizarse las manos a la entrada a la misma, así como antes y después de utilizar los carros portaequipajes (en su caso). Se sugiere incluir estos carros en el Plan de Limpieza y Desinfección descrito en el documento **R03**, asegurando su desinfección al menos diariamente y con varios repasos al día en función de la afluencia de usuarios y siempre que sea necesario.

Además, a lo largo de la terminal se debería contar con papeleras con tapa, bolsa interior y accionamiento no manual. Deberían recogerse al menos diariamente y tan pronto como se encuentren llenas, de acuerdo a lo descrito en el documento **R03** en su apartado de gestión de residuos.



Si en los accesos a la terminal se realizan labores de control de pasajeros, se aplicarán las medidas descritas en el NR zona de inspección y control/aduana.

### 2.2.3 Nodos de riesgo (NR): venta de pasajes y facturación (*check-in*)



Este proceso supone un riesgo de contagio para los pasajeros, pero sobre todo, para el personal que realiza las tareas de venta de pasajes, registro y facturación de los mismos. Los motivos son varios: la cercanía que se produce entre personal y pasajeros durante la prestación del servicio, el espacio interior en el que se desarrolla esta actividad y las posibles aglomeraciones durante el proceso. Además, hay que tener en cuenta la ingente cantidad de pasajeros que pueden pasar por los mostradores de venta y facturación a lo largo del día (dependiendo de las salidas previstas) lo que incrementa el riesgo de contagio por gotas y aerosoles.

En segundo lugar y en menor medida, existe riesgo de contagio por contacto con superficies contaminadas debido a la manipulación que se realiza por parte de personal y pasajeros de la documentación necesaria para viajar (en su caso), como los pasajes, y del equipaje que se factura. También por el alto nivel de contacto con algunos equipamientos (por ejemplo, mostradores/*counters* en los que los pasajeros se apoyan) y con las máquinas de venta y auto *check-in* (en su caso).



**Figura 5.** Nodos de riesgo (NR) en venta de pasajes y facturación (*check-in*)

Nota: en los NR se representan a la izquierda los niveles de cobertura para aeropuertos y a la derecha para puertos

### Recomendaciones



Para reducir el riesgo de contagio se debería valorar en primer lugar si el espacio cuenta con una ventilación adecuada, especialmente teniendo en cuenta el flujo de viajeros en horas punta. Debería aumentarse la renovación de aire todo lo posible, reduciendo al máximo su recirculación, siguiendo las indicaciones incluidas en el documento **R01** y en línea con lo dispuesto en el apartado 2.2.1 del presente documento.

Durante el proceso de facturación no siempre es posible mantener la distancia de seguridad entre pasajeros y empleados por lo que, dada la afluencia de personas en estos espacios a lo largo de toda la jornada, se sugiere instalar barreras físicas de protección tales como mamparas transparentes, de fácil limpieza y desinfección, y establecer los mecanismos necesarios para asegurar que se mantiene la distancia de seguridad entre pasajeros, utilizando por ejemplo marcas de posición en el suelo. También se recomienda que los empleados que se encuentran tras el mostrador guarden la distancia de seguridad recomendada siempre que sea posible o, en su defecto, se instale el mismo tipo de mamparas para reducir el riesgo de contagio por gotas y aerosoles entre ellos.

Para reducir las colas y el tiempo de espera de los pasajeros debería fomentarse la venta previa (*on line* o telefónica) y el *check-in on line*. El *check-in on line* permite a los pasajeros dirigirse directamente a la zona de control sin pasar por el mostrador (o pasando únicamente para depositar su equipaje en los mostradores de *drop off* o entrega de equipaje), lo que reduce el contacto con el personal a cargo del servicio de facturación. Por su parte, la instalación de máquinas de venta de pasajes y *auto check-in* ayuda a reducir las colas y distribuir a los pasajeros en distintos puntos de la terminal.

Para reducir las solicitudes de información presenciales debería reforzarse la información sobre horarios, condiciones de viaje, salidas, restricciones, pautas de seguridad e higiene, etc. en la web del puerto o aeropuerto y de las compañías que operen en el mismo (en caso de ser posible) y a través de cartelería/paneles de información en la terminal. Estas medidas contribuirán a reducir la generación de aerosoles y gotas, así como el tiempo de exposición al virus de los pasajeros.

En el proceso de venta de pasajes o facturación, según proceda, las compañías operadoras deberían asignar los asientos a ocupar por los pasajeros. Idealmente, el sistema de asignación de asientos debería contemplar la distribución de los pasajeros a lo largo de toda la cabina del avión o embarcación (véase NR embarque, desembarque) y permitir el registro de los datos de contacto de los mismos (incluido número de teléfono) de tal forma que, en caso de brote, pueda contactarse a los pasajeros potencialmente afectados. Igualmente, debería poner a disposición del pasajero un número de teléfono con el que comunicarse en caso de contagio en los 14 días siguientes al viaje.



Se recomienda el pago sin contacto, instando a los viajeros a que ellos mismos pasen por el Terminal de Punto de Venta (TPV) sus tarjetas de pago, de ser el caso. Debería desinfectarse el TPV tras cada transacción con contacto.

Cuando sea posible, deberían expedirse billetes electrónicos (QR, SMS u otras posibilidades).

El personal debería manipular lo mínimo posible la documentación del cliente. Si se manipula, debería higienizarse las manos a continuación.

Debería instarse al pasajero a colocar directamente su equipaje sobre la cinta transportadora, en su caso.

Si hubiera máquinas de venta automática de pasajes o de *auto check-in*, se debería instar a los pasajeros a higienizarse las manos antes y después de utilizarlas. Los equipamientos de este apartado deberían contemplarse de forma específica en el Plan de Limpieza y Desinfección de la organización responsable de la limpieza de la terminal, siguiendo las recomendaciones establecidas en el documento **R03**. Debería asegurarse una limpieza al menos diaria, efectuando repasos en función de la afluencia de viajeros y siempre que sea necesario.

#### 2.2.4 Nodo de riesgo (NR): zona de inspección y control/aduana

Se incluyen en este apartado todos los procesos de control de seguridad que se realizan antes de proceder al embarque de pasajeros (en salidas) y tras el desembarque, antes de que el pasajero acceda a la zona de llegadas (por ejemplo, a la entrada en un país).



En estas áreas existe riesgo de contagio por las aglomeraciones de pasajeros que se forman en los procesos de inspección, control y aduana, así como por el contacto cercano que se produce entre personal y pasajeros durante estos controles (por ejemplo, durante el escaneo, la comprobación de pasaportes, etc.). Todo ello incrementa el riesgo de transmisión aérea.

En menor medida, existe riesgo de contagio por contacto con superficies (por ejemplo, con las bandejas transportadoras y mostradores, que son tocados por muchas personas).



Figura 6. Nodos de riesgo (NR): en zonas de inspección y control/aduana

## Recomendaciones



Para reducir las aglomeraciones, especialmente en aquellas franjas horarias en las que confluyen varias salidas, se recomienda aumentar siempre que sea posible el número de puestos de control de seguridad operativos (por ejemplo, escáneres y arcos de seguridad) de forma que los pasajeros puedan distribuirse entre los diferentes espacios y se reduzcan las aglomeraciones y tiempos de espera. Una vez establecidos los puntos de control, se sugiere marcar la distancia de seguridad a mantener entre los pasajeros, bien por cartelería, bien con marcas en el suelo.

Para evitar la transmisión por gotas entre pasajeros y personal de control se sugiere instalar barreras de protección transparentes, de fácil limpieza y desinfección, siempre que la propia actividad de control lo permita (por ejemplo, en garitas de inspección de pasaportes, personal de control de escáneres). Estas mamparas de protección deberían ser de materiales de fácil limpieza y desinfección. El personal debería llevar una mascarilla apropiada (FFP2, N95, KN95) todo el tiempo.

El personal de seguridad debería realizar las labores de control manteniendo la distancia de seguridad en la medida de lo posible, siguiendo en todo caso con las disposiciones dictadas para estas tareas por las autoridades competentes del país.



Se sugiere poner a disposición de los pasajeros solución desinfectante tras los puntos de control, de forma que puedan higienizarse las manos tras la manipulación de las bandejas transportadoras, en su caso. El personal de control también debería higienizarse las manos periódicamente, especialmente después de realizar tareas de control específicas como apertura y comprobación de equipajes, comprobación de pasaportes, etc.

Las superficies de alto contacto de estas áreas, tales como mostradores o bandejas transportadoras deberían desinfectarse varias veces al día, recomendándose repases cada dos horas en condiciones de alta afluencia de usuarios. Estos equipamientos deberían ser incluidos en el Plan de Limpieza y Desinfección referido en el documento **R03**.

### 2.2.5 Nodo de riesgo (NR): zona de espera de pasajeros



En las zonas de espera de pasajeros el riesgo de contagio se presenta principalmente porque se trata de espacios cerrados con alta afluencia de personas, especialmente en horas punta. Esta situación favorece la posible transmisión aérea del virus por aerosoles y contacto directo por gotas.

En menor medida, dado que los equipamientos en estas zonas son de uso compartido (asientos, máquinas de *vending*) puede existir riesgo de contagio por contacto con superficies contaminadas.



**Figura 7.** Nodos de riesgo (NR) en zonas de espera



Debería fomentarse, siempre que sea seguro y factible, la habilitación de zonas de espera en espacios exteriores (por ejemplo, podría ser posible en embarcaderos locales). Si esto no es posible, se deberían establecer las medidas preventivas oportunas en materia de ventilación **(R01)**.

Para reducir el aforo y la generación de aerosoles de los pasajeros en estas salas de espera deberían aplicarse las recomendaciones incluidas en el apartado 2.2.1 de este documento relativas a acompañantes y hora de llegada a la terminal de pasajeros con pasaje.

Por su parte, debería instarse a los pasajeros a distribuirse en la sala de espera de tal forma que se guarde la distancia de seguridad entre ellos. Esto puede hacerse por ejemplo a través de cartelera informativa, separando asientos, redistribuyéndolos en la terminal y/o inhabilitándolos por medio de marcación.



Las zonas de espera presentan puntos de alto contacto (por ejemplo, los apoyabrazos de sillones o sillas, manijas de puertas, máquinas *vending*, etc.). Por esta razón es importante incluir estas superficies en el Plan de Limpieza y Desinfección de acuerdo con documento **R03**. Debería asegurarse una limpieza al menos diaria, efectuando repasos en función de la afluencia de viajeros y siempre que sea necesario.

## 2.5.1 Nodo de riesgo (NR): zona comercial



El principal riesgo de contagio en estas zonas se da por la afluencia de personas y su posible aglomeración. En algunos casos la zona comercial se ubica dentro de la terminal como una zona más, y otras veces la zona comercial se da en forma de tiendas independientes y compartimentadas. La ventilación con la que se cuente en cada caso determinará el mayor o menor riesgo, tal y como se ha adelantado en el NR ventilación (2.2.1). Por su parte, si esta zona comercial se ubica en un área cubierta o semicubiertas de la terminal, el riesgo de transmisión aérea se reduce.



Figura 8. Nodos de riesgo (NR) en zona comercial

### Recomendaciones



Se recomienda que, atendiendo a las características de cada uno de estos espacios, se defina su aforo teniendo en cuenta la ventilación con la que se cuenta, así como los mecanismos que permitan garantizar su cumplimiento (cartelería y/o señalización que sea visible antes de acceder a la tienda, por ejemplo). El documento **R01** incluye recomendaciones relativas a la ventilación y el control de aforos.

Si el espacio lo permite y la afluencia de viajeros lo hace necesario, se sugiere definir y comunicar sentidos únicos de circulación para asegurar que se mantiene la distancia de seguridad.



Se recomienda, al igual que en el resto de puntos de venta de la terminal, instar al cliente a utilizar métodos de pago sin contacto, por ejemplo, pago online, a través de aplicaciones móviles, mediante QR o con tarjetas sin contacto. En caso de usar efectivo, se recomienda higienizarse las manos tras su manipulación. Igualmente, es recomendable desinfectar el TPV tras cada transacción con contacto.



## 2.2.7 Nodo de riesgo (NR): alimentos y bebidas

Se recomienda que todos los establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en la terminal sigan las recomendaciones indicadas en el documento

**R02.2 Recomendaciones para minimizar el COVID-19 en restaurantes.**

## 2.2.8 Nodo de riesgo (NR): zona de juegos/recreativa



En algunos puertos y aeropuertos (con más frecuencia en los internacionales) existen zonas de juego o recreativas para niños. En éstas es fácil que se formen aglomeraciones y que no se respete la distancia de seguridad entre sus usuarios, máxime cuando no hay personal que supervise el cumplimiento de medidas de prevención. Esto supone un riesgo de transmisión aérea del virus.

En menor medida, también existe riesgo por contacto con estas superficies, dado que la desinfección frecuente no está garantizada.



Figura 9. Nodos de riesgo (NR) en zona recreativa

## Recomendaciones



Si las áreas recreativas se encuentran en espacios cerrados, dado que no siempre se podrá mantener la distancia de seguridad entre los niños y puesto que éstos no están obligados a llevar mascarilla en muchos países, se sugiere clausurarlas. Cuando estas instalaciones se encuentren en espacios exteriores, se sugiere determinar su aforo e instar a sus usuarios a mantener la distancia de seguridad. El uso de mascarilla por parte de los niños es en todo caso recomendable.



Debería instarse a sus usuarios a desinfectarse las manos antes de entrar en la zona recreativa y al abandonarla. Igualmente, debería asegurarse una limpieza y desinfección de los equipamientos de estas áreas al menos diariamente, con varios repasos al día en función de la afluencia de usuarios y siempre que sea necesario. Estos equipamientos deberían incluirse en el Plan de Limpieza y Desinfección de la entidad gestora de la terminal, de acuerdo a las recomendaciones incluidas en el documento **R03**.

### 2.2.9 Nodo de riesgo (NR): zona de fumadores



El riesgo de contagio cuando inhalamos el aire expirado por una persona fumadora es alto. Esto se debe a que al expulsar el aire al fumar se expelen gotitas que pueden contener el virus. Además, existe riesgo de contaminación cruzada desde la mascarilla al cigarrillo/boca.



Figura 10. Nodos de riesgo (NR) en zona de fumadores

### Recomendaciones



Se recomienda clausurar las zonas de fumadores en espacios cerrados. Si estas zonas se encuentran al aire libre, los fumadores deberían respetar una distancia de seguridad de al menos 2 metros. A los fumadores se les debería instar a higienizarse las manos antes y después de consumir tabaco.

## 2.2.10 Nodo de riesgo (NR): ascensores, escaleras mecánicas



Muchos aeropuertos y puertos disponen de ascensores y/o escaleras mecánicas para comunicar la terminal de salidas, la terminal de llegadas y el aparcamiento.

Los ascensores suponen un foco de riesgo en la medida en que son espacios cerrados de uso compartido y tamaño reducido en los que no es posible mantener la distancia de seguridad. Por lo general, cuentan con ventilación escasa y un alto flujo de usuarios de diferentes unidades de convivencia<sup>3</sup>, en un espacio corto de tiempo.

Las escaleras mecánicas por su parte, presentan fundamentalmente el riesgo de transmisión por contacto con superficie contaminada, dado que son muchos los pasajeros que pueden hacer uso de éstas a lo largo del día, sujetándose para ello en su barandilla.



Figura 11. Nodos de riesgo (NR) en ascensores

### Recomendaciones



Se debería instar a los usuarios a priorizar el uso de las escaleras (mecánicas o no) frente al ascensor siempre que sea posible. Dependiendo de las características de la terminal, número de pisos, zonas de llegadas y salidas, esta priorización será más o menos factible, especialmente teniendo en cuenta que es frecuente que los pasajeros viajen con equipaje.

Para las escaleras mecánicas, se recomienda señalar la distancia de seguridad a mantener por los usuarios.

Para los ascensores se recomienda específicamente:

3. En esta serie de documentos se entenderá por unidad de convivencia a un grupo de personas que cohabitan en un mismo domicilio o a un grupo de personas que viajan juntas (en inglés, *traveling party*).

- Instar a los usuarios a no compartir el ascensor con otras personas externas a su unidad de convivencia.
- Instar a los usuarios a utilizar mascarilla dentro, aunque viajen solos.
- Programar el ascensor para que sus puertas queden abiertas siempre que no esté siendo utilizado<sup>4</sup>, de manera que se pueda renovar el aire en su interior. Si esto no es posible, configurar el cierre retrasándolo unos segundos para favorecer la dilución de aerosoles antes de que entre el siguiente usuario.
- Instalar una rejilla que permita la entrada de aire en el ascensor. A través de ésta, el propio movimiento ascendente y descendente del ascensor favorecerá la renovación del aire. Idealmente, contar o instalar en el interior del ascensor un extractor de aire (ventilación mecánica).



Los ascensores y las escaleras mecánicas presentan puntos de alto contacto (por ejemplo, la botonera y la barandilla, respectivamente). Por ello, es importante incluir estos puntos en el Plan de Limpieza y Desinfección de acuerdo con el documento **R03** y reforzar los repases en función de la afluencia y de su uso, asegurando al menos una limpieza diaria y siempre que sea necesario.

Se sugiere contar junto a los ascensores con puntos de higienización de manos de accionamiento no manual.

### 2.2.11 Nodo de riesgo (NR): baños de uso compartido



Los baños de uso compartido por clientes o empleados suponen un foco de contagio en la medida en que habitualmente son espacios de tamaño reducido sin ventilación (o con ventilación insuficiente) y donde pueden confluir muchos usuarios en un espacio corto de tiempo, favoreciendo la transmisión del virus por aerosoles o contacto directo por gotas al no poder mantenerse la distancia de seguridad.

Aunque no se han descrito casos de transmisión fecal-oral a partir de la aerosolización de las heces al descargar la cisterna<sup>5</sup>, la transmisión por fómite mano-boca sí puede darse en estos espacios en las superficies de alto contacto.

Por último, existe un alto nivel de contacto con las superficies (grifería, WC, puertas, etc.) que pueden suponer un riesgo de contagio en caso éstas se encuentren contaminadas.

4. Se entiende, las puertas que deberían quedar abiertas corresponden a las del mismo piso/altura en el que el ascensor se encuentre.

5. Se han presentado pruebas de que el virus COVID-19 puede estar presente en las heces. Sin embargo, sólo un estudio ha cultivado este virus a partir de una sola muestra de heces y, hasta la fecha, no se ha notificado transmisión fecal-oral: <https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/modes-of-transmission-of-virus-causing-covid-19-implications-for-ipc-precaution-recommendations>



Figura 12. Nodos de riesgo (NR) en baños de uso compartido

## Recomendaciones



La ventilación en estos espacios es crucial, tanto en la zona que se comparte con otros usuarios como en el espacio del inodoro. Así, debería trabajarse en evitar aglomeraciones en este espacio y ventilarlo adecuadamente y de forma continua:

- En el caso de que el espacio disponga de ventana al exterior, debería mantenerse abierta siempre que las condiciones ambientales lo permitan.
- Cuando se cuente con ventana o rejilla a conducto interior de uso común con el resto del edificio, se recomienda no abrirla para evitar posible transmisión por aerosoles desde otros espacios con los que se comparte conducto.
- Para el espacio reservado al inodoro se recomienda específicamente:
  - Instar a los usuarios a mantener puesta la mascarilla en su interior, en los que el usuario pudiera pensar que no es necesario al encontrarse solo en un espacio cerrado, aislado de otras personas.
  - Contar con extractores y que éstos funcionen de forma ininterrumpida durante toda la jornada (incluso si se dispone de ventanas al exterior que permanezcan abiertas).
  - Instar a los usuarios a cerrar la tapa del inodoro antes de descargar la cisterna, como medida de higiene general y en aplicación del principio de precaución.
- Para asegurar que se mantiene la distancia de seguridad en estos espacios es importante determinar y señalar su aforo, de forma que éste sea visible antes de entrar.



Los baños de uso común deberían contar con agua, jabón, toallas/papel desechables, papeleras con tapa, accionamiento no manual y bolsa que facilite la recogida de residuos y la limpieza posterior de las mismas, favoreciendo la higiene y reduciendo el riesgo para el personal. Los consumibles (toallas/papel desechable, jabón, además de papel higiénico) deberían encontrarse siempre repuestos y debería comprobarse al menos diariamente que esto es así.

Dado el alto nivel de contacto que se produce en las superficies de estos espacios, se recomienda al ente gestor de la terminal, si no se cuenta ya con ello, prever futuras inversiones en grifería “manos-libres”, dispensadores de jabón automáticos y vaciado de cisterna con mecanismo de accionamiento no manual (por ejemplo, por pedal, sensor).

Los baños de uso común deberían incluirse en el Plan de Limpieza y Desinfección, de acuerdo a lo especificado en el documento **R03**. En las terminales, dada la alta afluencia de usuarios, se recomienda ampliar las frecuencias de limpieza establecidas, realizando repastos periódicos, al menos cada dos horas y siempre que sea necesario. Se recomienda registrar en un documento cada limpieza realizada y mostrar este registro a los usuarios.

## 2.2.12 Nodos de riesgo (NR): embarque/desembarque, pasarelas



Durante el proceso de embarque y desembarque existe riesgo de contagio debido a las aglomeraciones de viajeros que se forman sin respetar la distancia de seguridad. Estas aglomeraciones se producen al comienzo del embarque y desembarque, pero también en las pasarelas de acceso al avión o embarcación, que en muchos casos son cerradas y cuentan con escasa ventilación.

Igualmente, no siempre se guarda la distancia de seguridad con el personal que revisa el pasaje en el embarque, o incluso que realiza el cobro, en su caso. Todo ello implica riesgo de transmisión por aerosoles y gotas.



Figura 13. Nodos de riesgo (NR) en embarque/desembarque, pasarelas



## Recomendaciones



Cuando sea posible, la empresa gestora de la terminal debería reorganizar los andenes y puertas de embarque y desembarque para evitar aglomeraciones. Las posibles modificaciones horarias y de otras cuestiones que pudieran afectar al contrato entre las partes, en su caso, deberían ser acordadas y coordinadas con las empresas operadoras de transporte.

Se debería instar a los pasajeros a guardar la distancia de seguridad en la medida de lo posible durante el embarque y desembarque. Prestando atención a las medidas para evitar aglomeraciones, especialmente en las pasarelas de acceso cerradas, donde los pasajeros no deberían quedar retenidos. Por ejemplo:

- Cuando el embarque y desembarque se produzca a la vez para la totalidad del pasaje, éste debería realizarse por filas. El embarque debería realizarse de la última fila a la primera; el desembarque, de la primera a la última, permaneciendo sentados todos los pasajeros en el interior de la cabina/embarcación hasta que llegue el turno de su fila.
- En caso de disponerse de dos puertas de acceso (por ejemplo, en un avión), el sistema anterior se podría emplear dividiendo al pasaje en dos grupos (uno por puerta).

Si se admite el cobro una vez embarcado (por ejemplo, en una embarcación local), se sugiere fomentar sistemas que eviten la manipulación de efectivo, como por ejemplo, uso de abonos, pago con tarjeta, códigos QR, etc.



Debería facilitarse solución hidroalcohólica a los pasajeros durante el embarque, o bien toallitas higienizantes.

Los mostradores utilizados para el embarque y desembarque de pasajeros deberían incluirse en el Plan de Limpieza y Desinfección referido en el documento **R03**, asegurándose su limpieza al menos una vez al día y con repasos frecuentes en función de la afluencia de usuarios.

## 2.2.13 Nodo de riesgo (NR): bus transfer



Aunque el tiempo que pasan los pasajeros en el interior del bus transfer es generalmente reducido, se trata de un espacio en el que viajan muchas personas a la vez. El principal riesgo de contagio estriba en la transmisión por contacto directo por gotas cuando no se mantiene la distancia de seguridad, y en la formación de aerosoles si el vehículo no cuenta con la ventilación adecuada. Esta situación pone en riesgo no únicamente al pasaje sino también al conductor del vehículo.

En menor medida, existe riesgo de contagio por contacto con superficies contaminadas como son las barras de sujeción.

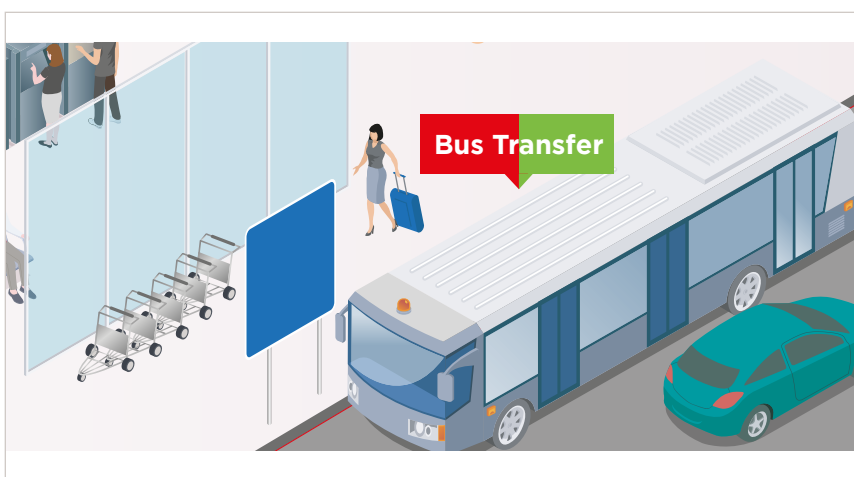


Figura 14. Nodos de riesgo (NR) en bus transfer

### Recomendaciones



Idealmente, deberían distribuirse los pasajeros en distintos *bus transfer*, de forma que se eviten aglomeraciones en el interior del vehículo, aunque esta medida no siempre será posible por motivos logísticos. Por ello, es importante asegurar una adecuada ventilación en su interior, abriendo ventanas, aumentando al máximo la renovación de aire y reduciendo al mínimo la recirculación. El conductor debería revisar periódicamente que las ventanas del vehículo se mantienen abiertas todo el tiempo.

Si es seguro, se recomienda mantener las puertas de los *bus transfer* abiertas una vez desembarquen todos los pasajeros y mientras el vehículo se encuentre parado, de forma que se renueve el aire en su interior.



Dado que las superficies de los interiores del vehículo son de alto contacto, es importante incluirlas en el Plan de Limpieza y Desinfección de la entidad operadora de las instalaciones aeroportuarias o portuarias. Debería asegurarse una limpieza y desinfección diaria

y un repaso al menos tras cada desembarque de pasaje (antes de embarcar un nuevo grupo). Todo ello, tomando como referencia las recomendaciones que constan en el documento **R03**.

### 2.2.14 Nodos de riesgo (NR): recogida de equipaje



El principal riesgo en el proceso de recogida de equipaje es el posible contagio por contacto cercano (gotas) entre pasajeros que aguardan a recoger sus pertenencias en una zona delimitada alrededor de una cinta transportadora, por lo que no siempre se guarda la distancia de seguridad recomendada. Igualmente, se generan aerosoles durante las esperas (en espacios cerrados), que pueden ser más o menos prolongadas en función del puerto/aeropuerto (internacional o no, con varias terminales, etc.).

En menor medida, puede existir riesgo de contagio por la manipulación de equipajes por parte del personal de *handling*.



Figura 15. Nodos de riesgo (NR) en recogida de equipaje

### Recomendaciones



Además de las recomendaciones relativas a la ventilación de estos espacios e incluidas en este documento como en el **R01**, se recomienda establecer mecanismos para asegurar que se mantiene la distancia de seguridad entre las personas en las salas de recogida de equipaje. Para ello, se sugiere distribuir el equipaje de un mismo vuelo/embarcación en diferentes cintas transportadoras siempre que sea necesario (por ejemplo, con vuelos de gran capacidad completos). Para facilitar al pasajero la ubicación de su equipaje, la separación de equipaje en cada cinta se puede hacer por colores (por ejemplo, equipaje de color negro en una cinta transportadora y equipaje de color en otra). En caso de que no sea factible contar con más de una cinta transportadora,

debería recordarse a los pasajeros a través de megafonía en sala, cartelería o señalización en el suelo la recomendación de guardar la distancia de seguridad.

Se recomienda agilizar en la medida de lo posible el servicio de *handling* para que los pasajeros aguarden en la sala de recogida de equipaje el menor tiempo posible y reduzcan así el tiempo de posible exposición al virus (especialmente cuando coinciden varios vuelos o embarcaciones que despachan equipaje a la vez, en la misma sala).



Se recomienda instar al personal a higienizarse las manos tras la manipulación de equipajes (recogida en bodega, transporte y depósito en cinta transportadora).

### 2.2.15 Nodo de riesgo (NR): zonas comunes de personal



Se entiende por zonas comunes de personal aquellas que son de uso exclusivo de los empleados, por ejemplo, vestuario, cafeterías o cantinas. Suelen ser espacios interiores de reducido tamaño, con escasa ventilación y de alta ocupación en determinados momentos de la jornada laboral (como en las entradas y las salidas, cambio de turnos, horario de almuerzo, etc.), por lo que puede ser difícil mantener la distancia de seguridad. Además, en las cantinas o cafeterías se suman los riesgos de cualquier espacio en el que las personas se quitan la mascarilla para ingerir alimentos o beber, durante un tiempo prolongado, a la vez que lo hacen otros empleados.



Figura 16. Nodos de riesgo (NR) en zonas comunes del personal

## Recomendaciones



En estos espacios, por sus características y por el uso que se hace de los mismos, es especialmente importante asegurar las medidas de ventilación y control de aforo expuestas en el documento **R01**. Esto además es de especial relevancia para evitar brotes de empleados en el establecimiento turístico.

Conjuntamente con la ventilación, deberían establecerse las medidas organizativas (turnos, escalonando las entradas y salidas, así como las pausas, estableciendo aforos, etc.) necesarias para evitar aglomeraciones de empleados en determinados momentos del día en estos espacios y reducir su posible exposición al virus. Para las comidas, se recomienda establecer grupos reducidos (por ejemplo, grupos burbuja<sup>6</sup>).

Respecto a los baños, deberían aplicarse las medidas definidas en el correspondiente apartado de este documento.

En general, se debería instar al personal a permanecer el tiempo estrictamente necesario en estos lugares y a llevar mascarilla en todo momento (FFP2, KN95, N95) aunque se encuentre en un área en la que no hay pasajeros.



Debería disponerse de taquillas con un espacio para la ropa de trabajo y otro para la ropa de calle. Además, éstas no deberían compartirse, a menos que se asegurara su limpieza y desinfección entre empleados.

Estos equipamientos (taquillas, baños, etc.), deberían ser incluidos en el Plan de Limpieza y Desinfección de la entidad gestora de la terminal, de acuerdo a lo indicado en el documento **R03**. Debería asegurarse al menos una limpieza diaria de estos espacios, incrementándose en caso de que se observe necesario.

6. Un grupo burbuja es un conjunto de personas que se agrupa de forma permanente para un espacio de tiempo concreto, y que evita tener contacto con personas distintas a las del grupo. Al evitar el contacto con otras personas de fuera del grupo reduce su posible exposición al virus, así como su transmisión en caso de que alguien se contagie. En las organizaciones turísticas, un grupo burbuja puede estar conformado por un grupo de empleados que realizan siempre el mismo turno de trabajo, almuerzan juntos, etc.

**Documento preparado para el Banco Interamericano de Desarrollo (BID)  
por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)  
Agosto 2021**

Imágenes: [www.shutterstock.com](https://www.shutterstock.com)

Copyright © 2021 Banco Interamericano de Desarrollo. Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas (CC-IGO 3.0 BY-NC-ND) <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode> y puede ser reproducida para cualquier uso no-comercial otorgando el reconocimiento respectivo al BID. No se permiten obras derivadas.

Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI (UNCITRAL). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID, no están autorizados por esta licencia CC-IGO y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta publicación son de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del Banco Interamericano de Desarrollo, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.

