

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 Transporte Local

R02.3



<https://www.shutterstock.com/es/image-photo/backpack-young-man-traveler-wait-bus-1070017808>

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

1	Alcance	4
2	Medidas de Prevención frente a los Nodos de Riesgo (NR)	5
	2.1. Mapa de riesgos de transporte local	5
	2.2. Terminal	7
	2.2.1. Nodos de riesgo (NR): ventilación.....	7
	2.2.2. Nodos de riesgo (NR): área de atención/información al pasajero, área de venta de boletos en terminal.....	9
	2.2.3. Nodo de riesgo (NR): zonas de espera	11
	2.2.4. Nodo de riesgo (NR): baños de uso compartido.....	12
	2.2.5. Nodo de riesgo (NR): ascensores.....	14
	2.2.6. Nodo de riesgo (NR): alimentos y bebidas.....	15
	2.3. Vehículos de transporte	15
	2.3.1. Nodos de riesgo (NR): embarque y desembarque.....	15
	2.3.2. Nodo de riesgo (NR): manipulación de equipaje	18
	2.3.3. Nodo de riesgo (NR): interior del vehículo	18
	2.4. Zonas comunes de personal	20
	2.4.1. Nodo de riesgo (NR): zonas comunes de personal	20

El presente documento incluye, sin perjuicio de la legislación vigente que sea de aplicación, las **medidas específicas de prevención mínimas recomendadas** a implementar en el subsector de transporte local frente a los nodos de riesgo (NR)¹ de contagio por COVID-19 para una protección efectiva de clientes y empleados.

Este documento es aplicable, según corresponda, a operadores de terminales terrestres de pasajeros y empresas de autocares de transporte local público y privado.

Nota: Antes de leer el presente documento **R02.3** 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 a la organización turística evaluar el nivel de riesgo de transmisión en sus espacios y actividades, así como el cumplimiento de las medidas incluidas en este documento **R02.3** 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 transporte local

Estas recomendaciones están basadas en un diagnóstico **realizado previamente para identificar los principales nodos de riesgo de contagio por COVID-19 en el subsector de transporte local, así como su nivel de cobertura** en los protocolos vigentes en diferentes países y regiones del mundo². El diagnóstico concluyó que, en general, el nivel de cobertura de los NR por los protocolos de transporte local era **medio-bajo**. En la Figura 1 observamos dicho nivel de cobertura.



Figura 1. Nodos de riesgo (NR) en transporte local

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>

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 del transporte local. 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 operadores y gestores del transporte local **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 **R02.3**. Asimismo, es necesario considerar las recomendaciones para la adecuada gestión de las medidas, que se encuentran en el documento **R03**.

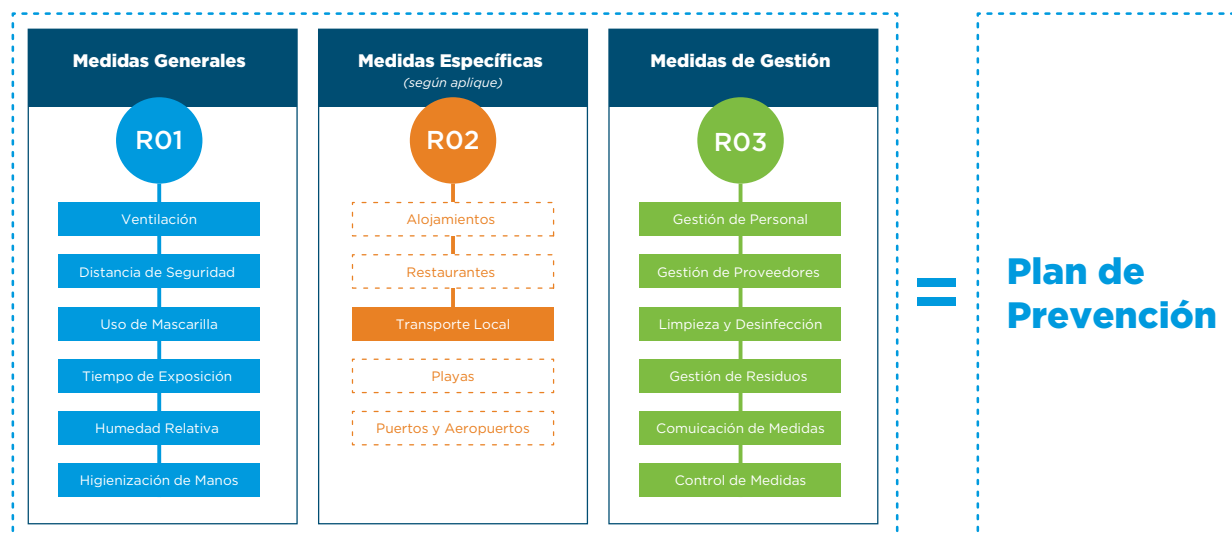


Figura 2. Cómo construir el Plan de Prevención

Terminal



A lo largo de este documento entendemos por terminal el espacio en el que se encuentra la venta de boletos, zona de espera, andenes y otros servicios complementarios (como restaurantes, zona comercial, etc.)

2.2.1 Nodos de riesgo (NR): ventilación



Dependiendo de la terminal y su flujo de pasajeros, este espacio puede ser de mayor o menor tamaño, cubierto, cerrado, parcialmente cubierto o cerrado, o totalmente al aire libre, por lo que el riesgo de contagio variará en cada caso, atendiendo a la ventilación disponible. Mientras en las terminales cerradas se incrementará el riesgo de contagio por transmisión de aerosoles si la ventilación no es adecuada, en las terminales exteriores o cubiertas, se reducirá. Además, en estos espacios se producen aglomeraciones en horas punta, 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 (por ejemplo, taquilla de venta de boletos).

Recomendaciones



En los distintos espacios de la terminal se recomienda contar con ventilación adecuada (**ROT**) para reducir el riesgo de contagio por aerosoles, teniendo en cuenta los NR a lo largo de 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 CO₂ 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 la terminal es una medida difícilmente implementable, si bien el gestor de la terminal debería considerar medidas organizativas como las que se especifican en este apartado.

Debido a las aglomeraciones que se pueden formar en algunas zonas de la terminal (y descritas en este documento) 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, los andenes para la salida y llegada de los vehículos). También de-

bería valorarse si es necesario y factible modificar los horarios y servicios operativos. En este sentido, es importante que se establezca una coordinación adecuada entre las empresas de transporte que gestionan los vehículos 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 en lugares de alta afluencia de personas como es una terminal de transporte, debería controlarse el acceso a la terminal de pasajeros, por ejemplo, pudiendo acceder únicamente pasajeros con salidas próximas (aunque en ocasiones esto resulta complicado dado que a la terminal acceden usuarios para informarse, adquirir billetes o utilizar los servicios complementarios que allí se encuentran, como áreas de cafetería o zonas comerciales). Cuando sea factible, se sugiere establecer unas recomendaciones mínimas respecto al margen de tiempo con el que acceder a la terminal antes de la salida del servicio (se sugiere una antelación máxima de 30 minutos). 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 en el caso de acompañamiento a niños).

Todo el personal que trabaje en la terminal debería llevar puesta su mascarilla tanto en espacios interiores como exteriores de la misma. En cualquier caso, deberían seguirse tanto para personal como para pasajeros las recomendaciones que se incluyen respecto al uso de mascarilla en el documento **R01**.

Dependiendo de las condiciones de ventilación de la terminal puede haberse determinado mantener las puertas de acceso y de salida abiertas. Observamos en este caso cómo 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.

2.2.2 Nodos de riesgo (NR): área de atención/información al pasajero, área de venta de boletos en terminal



En el interior de la terminal, uno de los puntos en los que más aglomeraciones se producen (tras el embarque y desembarque del vehículo) es la zona de venta de boletos y, también, en caso de disponer de éste, el punto de atención/información al pasajero. Estas aglomeraciones aumentan el riesgo de transmisión del virus a través de gotas y aerosoles (en este último caso, en lugares con escasa ventilación).

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 boletos. También por el alto nivel de contacto que se produce con algunos equipamientos (por ejemplo, mostradores/counters en los que los pasajeros se apoyan).



Figura 3. Nodos de riesgo (NR) en área de atención al cliente, área de venta de boletos

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 la recirculación, siguiendo las indicaciones incluidas en el documento **R01**.

En el mostrador de venta de billetes y atención al cliente no siempre es posible mantener la distancia de seguridad entre pasajeros y empleados para evitar la transmisión por contacto directo por gotas, por lo que, dada la afluencia de personas en estos espacios a lo largo de toda la jornada, se sugiere instalar barreras físicas, 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 entre sí 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 entre ellos.

Para reducir las colas en taquilla y el tiempo de espera de los pasajeros debería fomentarse la reserva o venta previa de billetes por medios electrónicos o telemáticos (web, app, teléfono). Por su parte, la instalación de máquinas de venta automática de boletos puede ayudar a reducir las colas y distribuir a los pasajeros por distintos puntos de la terminal.

Para reducir las colas en el punto de información, debería reforzarse la información sobre horarios, condiciones de viaje, salidas, restricciones, pautas de seguridad e higiene, etc. en la web (de la terminal y/o de las compañías operadoras) y a través de cartelería 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 reserva y venta de boletos deberían asignarse 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 todo el vehículo (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, la organización pueda contactar con 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.



Deberían ofrecerse opciones de higienización de manos en los accesos a la terminal. El personal debería manipular lo mínimo posible la documentación del cliente (en caso de que se solicite para adquirir un boleto). Si se manipula, el personal debería higienizarse las manos a continuación. Igualmente, 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).

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 hubiera máquinas de venta automática de billetes, se debería instar a los pasajeros a higienizarse las manos antes y después de utilizarlas. Los equipamientos contemplados en este apartado deberían incluirse de forma específica en el Plan de Limpieza y Desinfección de la organización responsable de esta limpieza en 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 su uso, y en todo caso, cuando se observe necesario.

2.2.3 Nodo de riesgo (NR): zonas de espera



En las zonas de espera 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 por contacto directo por gotas.

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



Figura 4. Nodos de riesgo (NR) en zonas de espera

Recomendaciones



Debería fomentarse, siempre que sea seguro y factible, la habilitación de zonas de espera en espacios exteriores. 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, 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 boleto.

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, redistribuyendo los asientos 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 el documento **R03**. Debería asegurarse una limpieza al menos diaria, efectuando repasos en función de la afluencia de viajeros, su uso, y en todo caso, cuando se observe necesario.

2.2.4 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 confluír muchos usuarios en un espacio corto de tiempo, favoreciendo la transmisión del virus por aerosoles y 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 cisterna³, 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.



Figura 5. 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.

3. Se han presentado pruebas de que el virus que causa el 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>

- Para el espacio reservado al inodoro se recomienda específicamente:
 - Instar a los usuarios a mantener puesta la mascarilla en el interior de estos espacios, 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 señalizar su aforo, de forma que éste sea visible antes de entrar.



Los baños de uso común deberían contar con agua, jabón, toallas/papel desechables y papeleras con tapa, accionamiento no manual y bolsa interior 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 a la entidad gestora 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).

Deberían incluirse estos espacios 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 asegurar al menos una limpieza diaria, aumentando la frecuencia con repasos periódicos al menos cada dos horas. Se recomienda registrar en un documento cada limpieza realizada y mostrar el registro de limpieza a los usuarios.

2.2.5 Nodo de riesgo (NR): ascensores



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 convivencia⁴ en un espacio corto de tiempo, si bien es cierto que permanecen poco tiempo en su interior.

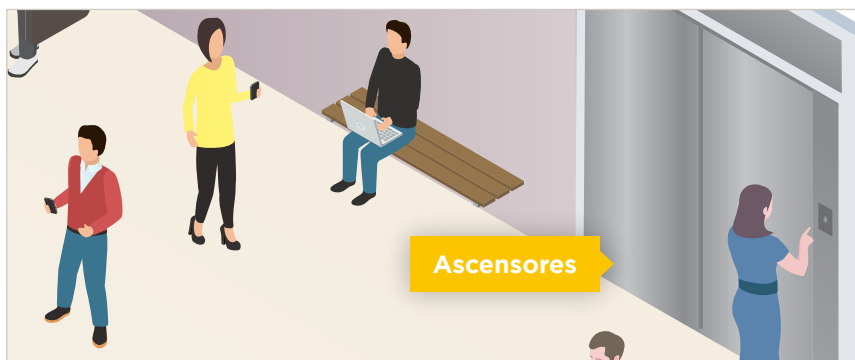


Figura 6. Nodos de riesgo (NR) en ascensores

Recomendaciones



Se debería instar a los usuarios a priorizar el uso de las escaleras (incluidas las mecánicas, si las hubiere) frente al ascensor siempre que fuera posible. Dependiendo de las características de la terminal, número de pisos, zonas de llegadas y salidas, etc. esta priorización será más o menos factible, especialmente teniendo en cuenta que los pasajeros viajan en ocasiones con equipaje⁵.

Además, se recomienda:

- 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 utilizado⁶, 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

4. 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*).

5. Aunque en el subsector transporte local no necesariamente sea así, las terminales operan con pasajeros a distintos destinos y, por tanto, el uso de equipaje es habitual.

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

del ascensor favorecerá la renovación del aire. Idealmente, contar o instalar en el interior del ascensor un extractor de aire (ventilación mecánica).



Los ascensores presentan puntos de alto contacto (por ejemplo, la botonera). Por ello, es importante incluir estos puntos en el Plan de Limpieza y Desinfección de acuerdo con el documento **R03** y reforzar los repasos en función de la afluencia y de su uso, asegurando la limpieza siempre que no se encuentren limpios.

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

2.2.5 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.**

2.3

Vehículos de transporte

Se incluyen en este apartado los procesos relacionados con el vehículo de transporte, como son el embarque, desembarque y la manipulación de equipaje. También se incluye en este apartado el espacio interior del vehículo de uso compartido por pasajeros y personal.

2.3.1 Nodos de riesgo (NR): embarque y desembarque



Durante el embarque y desembarque se forman grandes aglomeraciones (especialmente en inicio y fin de trayecto o en puntos neurálgicos de los destinos a lo largo del trayecto). Igualmente, no siempre se guarda la distancia de seguridad con el personal que revisa el boleto y/o realiza el cobro al acceder al vehículo (bien sea el conductor u otro personal). Todo ello implica riesgo de transmisión por aerosoles y gotas.

En menor medida, existe riesgo de contagio por contacto con superficies contaminadas cuando existe manipulación de boletos o documentación para acceder al vehículo.



Figura 7. Nodos de riesgo (NR) en embarque y desembarque

Recomendaciones



El embarque y desembarque debería realizarse en espacios preferiblemente al aire libre y, en todo caso, siguiendo las recomendaciones incluidas en el documento **R01** respecto a las condiciones de ventilación. Cuando sea posible, la empresa gestora de la terminal debería reorganizar los andenes y puertas de embarque y desembarque para evitar aglomeraciones, por ejemplo, distribuyendo los autocares a lo largo de la terminal. Las posibles modificaciones horarias y otras cuestiones que pudieran afectar al contrato entre las partes, en su caso, deberían ser acordadas y coordinadas con las empresas de autocares.

Se debería instar a los pasajeros a guardar la distancia de seguridad en la medida de lo posible durante el embarque y desembarque. La organización debería prestar especial atención a las medidas para evitar aglomeraciones, especialmente en el interior del vehículo. Por ejemplo:

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

Si se admite el cobro en el interior del vehículo, se sugiere utilizar sistemas que eviten la manipulación de efectivo, como por ejemplo, uso de abonos, pago con tarjeta, códigos QR, etc.



Conductor, el resto de personal (en su caso) y pasajeros deberían higienizarse las manos al acceder al vehículo, para lo que la empresa gestora del vehículo debería disponer de solución hidroalcohólica a la entrada o facilitar toallitas desinfectantes. Debería evitarse la manipulación de boletos y otra documentación del pasajero por parte del personal.

2.3.2 Nodo de riesgo (NR): manipulación de equipaje



El principal riesgo en el proceso de entrega y recogida de equipaje es el posible contagio por contacto cercano (gotas) entre pasajeros que entregan y recogen sus pertenencias en una zona delimitada. Por la naturaleza del servicio, no siempre es posible mantener la distancia de seguridad y se producen aglomeraciones, lo que aumenta el riesgo de contagio por aerosoles y gotas tanto para pasajeros como para los empleados que se encuentren gestionando el equipaje.

En menor medida, la manipulación del equipaje favorece el riesgo de contagio por contacto con superficies contaminadas.



Figura 8. Nodos de riesgo (NR) en la manipulación de equipajes

Recomendaciones



Se recomienda instar a los pasajeros a mantener la distancia de seguridad durante la entrega y recogida de equipaje. En la entrega, se sugiere que sean los propios pasajeros quienes, a medida que arriban al autocar y antes de embarcar introduzcan su equipaje en la bodega del vehículo. En la recogida, si ésta se realiza por parte de todo el pasaje o gran parte del pasaje a la vez (por ejemplo, al final de trayecto), se debería instar a los pasajeros a permanecer en el vehículo mientras el personal retira los equipajes de bodega y los coloca de manera ordenada para que, después, los pasajeros los retiren a medida que desembarcan del autocar.



Dado el alto nivel de contacto con superficies que puede producirse, debería instarse a pasajeros y a empleados a higienizarse las manos tras la manipulación del equipaje.

2.3.3 Nodo de riesgo (NR): interior del vehículo



Los vehículos de transporte son espacios cerrados y angostos que los viajeros comparten con otros pasajeros y con personal de abordó. El riesgo de contagio se da por la dificultad para mantener la distancia de seguridad en el interior, especialmente en el transporte local, que da respuesta a las necesidades de movilidad de la población en su día a día. Además, en este espacio reducido se concentra mucha gente (que entra, que sale), y puede darse una posible exposición al virus prolongada, por lo que la ventilación cobra un papel fundamental en la reducción del riesgo de contagio por aerosoles. Hay que tener en cuenta que algunos autocares pueden no disponer de los equipos apropiados de ventilación (por ejemplo, por su antigüedad), y otros pueden no disponer de ventanas.



Figura 9. Nodos de riesgo (NR) en el interior del vehículo

Recomendaciones



Idealmente, el nivel de ocupación en el interior del vehículo debería permitir mantener la distancia de seguridad entre pasajeros, y entre pasajeros y personal. Los pasajeros deberían distribuirse en el interior del vehículo respetando dicha distancia de seguridad. Esto podría facilitarse a través de asignación previa de asiento mediante reserva. Sin embargo, las dificultades logísticas que estas medidas entrañan y la necesidad de optimizar los recursos existentes para la movilidad de la población hacen que esta tarea presente ciertas dificultades. En estos casos, contar con una adecuada ventilación en el interior del vehículo resulta crucial para evitar el contagio de pasaje y personal, aumentando en lo posible la renovación de aire y evitando en todo caso su recirculación. Si fuera seguro, la ventilación natural a través de la apertura de ventanas y compuerta superior de la cabina del vehículo (si se dispusiera de ésta) debería combinarse con ventilación mecánica. El conductor debería revisar periódicamente que las ventanas se mantienen abiertas todo el tiempo (y se debería instar a los pasajeros a no cerrarlas, por ejemplo, a través de cartelera informativa). En materia de ventilación, debería atenerse a lo dispuesto en el documento **R01**.

Por los motivos esgrimidos anteriormente, todo el personal y pasajeros debería llevar puesta la mascarilla, de acuerdo con las recomendaciones del documento **R01** (mascarilla FFP2, N95 o KN95). La ingesta de alimentos y bebidas en el interior del vehículo debería estar prohibida. En caso de trayectos largos, se deberían habilitar paradas específicas para posibilitar el avituallamiento de los pasajeros.

Si el vehículo de transporte cuenta con baño para uso de los pasajeros, éste debería clausurarse, al no estar conectado con una red de alcantarillado y concentrarse los residuos en su interior, y dada además la escasa renovación de aire con la que puede contar y su reducido espacio. Por consiguiente, en trayectos más largos, podría ser necesario el rediseño de la ruta y la revisión de horarios para permitir paradas intermedias en las que los pasajeros pudieran hacer uso de baños públicos⁷.

Por último, para evitar el contacto directo entre pasajeros y conductor y reducir la posible transmisión por contacto directo por gotas, se recomienda instalar una barrera de protección de fácil limpieza y desinfección para aislar la cabina (por ejemplo, una mampara transparente). Incluso en este caso, el conductor debería llevar puesta la mascarilla y, en caso de ser seguro, la ventanilla abierta.



Debería contarse en el interior del vehículo con una papelerera con bolsa interior, tapa y accionamiento no manual.

El equipamiento y dispositivos del interior del vehículo debería incluirse en el Plan de Limpieza y Desinfección de la empresa gestora de los vehículos de acuerdo al documento **R03**. Específicamente:

- Los protectores de las cabeceras, que deberían ser desechables y biodegradables, deberían cambiarse en cada trayecto completado por razones de higiene.
- Se deberían realizar varios repasos de limpieza diarios en las superficies de alto contacto, tales como barandillas, apoyabrazos, cinturones, etc. atendiendo a la afluencia de usuarios.
- Las bolsas de las papeleras deberían recogerse al menos diariamente, preferiblemente dos veces al día y, en todo caso, cuando estén llenas. Al recogerlas, deberían cerrarse y proceder de acuerdo a lo indicado en el documento **R03**.

7. Se entiende aquí por “baño público” aquél al que se permite el acceso a los pasajeros.

Zonas comunes de personal

2.4.1 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 retiran la mascarilla para ingerir alimentos o beber, durante un tiempo prolongado, a la vez que lo hacen otros empleados.



Figura 10. 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 **RO1**. Esto además es de especial relevancia para evitar brotes provocados por 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 burbuja⁸).

Respecto a los baños, deberían aplicarse las medidas definidas en el presente 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 asegure 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.

8. 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

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.

