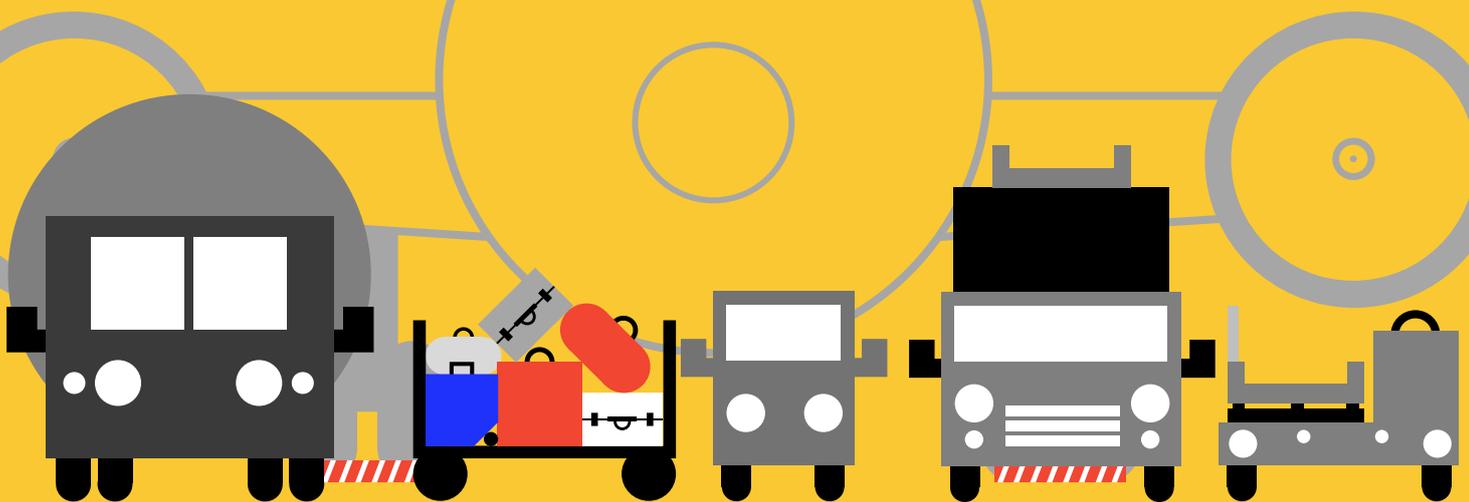




Material de Orientación para el retorno al servicio de las operaciones en tierra

Ed.1, 08 de mayo, 2020



DESCARGO DE RESPONSABILIDAD

La información contenida en esta publicación está sujeta a revisión constante a la luz de los cambios en los requisitos y regulaciones gubernamentales. Ningún suscriptor u otro lector debe actuar sobre la base de dicha información sin referirse a las leyes y reglamentos aplicables y sin tener el asesoramiento profesional adecuado. Aunque se ha hecho todo lo posible para garantizar la precisión, la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) no se hace responsable de ninguna pérdida o daño causado por errores, omisiones, erratas o interpretaciones erróneas de los contenidos de este documento. Además, la Asociación Internacional de Transporte Aéreo niega expresamente cualquier responsabilidad a cualquier persona o entidad, ya sea un comprador de esta publicación o no, con respecto a cualquier cosa hecha u omitida, y las consecuencias de cualquier cosa hecha u omitida, por dicha persona o entidad en dependencia de o en relación con los contenidos de esta publicación.



Nota Editorial: 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, el de idioma inglés tiene precedente y prioridad. Se han mantenido en su versión original todas las referencias y ligas a documentos de referencia, tanto internos como externos.

Índice

Índice	2
1. Introducción.....	4
2. Propósito.....	4
3. Aplicación de estándares armonizados de la industria	4
4. Retorno al servicio	5
4.1. Gestión de la Pandemia.....	5
4.2. Lista de verificación de gestión de la pandemia	5
4.3. Gestión de Riesgos.....	9
4.3.1. Tipos de gestión de riesgos	9
4.3.2. Evaluación de los riesgos de Seguridad operacional.....	9
4.4. Revisión de los procedimientos operacionales	9
5. Preparación del aeropuerto	10
5.1. Marco Regulatorio	10
5.2. Colaboración	10
5.3. Lista de verificación de preparación del aeropuerto.....	12
6. Preparación del personal	14
6.1. General.....	14
6.2. Lista de verificación de preparación del personal.....	15
7. Medidas sanitarias y de salud.....	17
7.1. Método de capas/niveles múltiples.....	17
7.2. Estrategia de Seguridad ocupacional y de salud.....	18
7.3. Factores Humanos	18
8. Preparación de Seguridad de la aviación civil.....	18
8.1. Seguridad del aeropuerto	19
8.2. Puntos de Inspección de Seguridad de la Aviación Civil	20
8.3. Inspección de pasajeros en transferencia	20
8.4. Personal de Seguridad del aeropuerto.....	20
9. Preparación operacional	21
9.1. General.....	21
9.2. Lista de verificación de preparación operacional	22
9.3. Lista de verificación de preparación del equipo de apoyo terrestre (GSE)	26
Adjunto 1: Evaluación de riesgos	28



Símbolos en la Revisión

Símbolo	Significado
□	Inserción
△	Enmienda
⊗	Remoción

Tabla de Revisión

Número de Edición	Fecha de expedición
1ª Edición	08 de Mayo 2020



1. Introducción

La pandemia de COVID-19 ha interrumpido significativamente las actividades comerciales de las aerolíneas y ha resultado en una crisis de toda la industria de la aviación, que lucha por sobrevivir. Los gobiernos, aeropuertos, aerolíneas, proveedores y otras partes interesadas de la aviación necesitan unir fuerzas y elaborar un plan común para permitir un reinicio progresivo de las operaciones, al tiempo que se reduce el riesgo de contaminación para los pasajeros y para los empleados del transporte aéreo. Es esencial que se evalúen todas las medidas y su impacto en los costos antes de imponerse a las aerolíneas u otras partes interesadas.

Con este objetivo, la IATA propone una serie de principios rectores para garantizar que nuestra industria tenga un enfoque común y coherente y que todas las potenciales nuevas medidas estén alineadas de acuerdo con un conjunto de normas y reglas internacionales (por ejemplo, a través de la OACI, la OMS).

2. Propósito

Se ha desarrollado este documento en cooperación con varios grupos de la industria y partes interesadas de la IATA y proporciona orientación sobre el retorno al servicio después del cierre parcial o total de las operaciones de las aerolíneas causadas por la pandemia de COVID-19. Se incluyen consideraciones para una evaluación de riesgos, así como también destaca varios factores operacionales y riesgos de seguridad que deben tenerse en cuenta para garantizar un retorno al servicio seguro y efectivo.

Es importante que la comunidad de los servicios de apoyo en tierra se esfuerce por mantenerse completamente actualizada sobre todo el material de orientación y que sea flexible para adaptarse a las medidas de acuerdo con las decisiones basadas en la evaluación de riesgo y fundamentadas en datos.

Este documento debe utilizarse junto con los otros materiales de orientación desarrollados para las operaciones en tierra:

- [Material de Orientación General para las Operaciones en Rampa durante el COVID-19](#)
- [Guía para el Transporte de Carga y Correo en Aeronaves Configuradas para el Transporte de Pasajeros](#)

Este documento y sus futuras actualizaciones serán publicadas en www.iata.org/ground-operations

3. Aplicación de estándares armonizados de la industria

Debido a los recursos limitados, la inestabilidad económica y la interrupción de las operaciones causada por la pandemia de COVID-19; es esencial la estandarización de los procesos de operaciones en tierra para reiniciar con éxito las operaciones.

Las partes interesadas de las operaciones en tierra acordaron que nuestra industria necesita implementar requisitos de capacitación y de procedimientos operativos tal como se documenta en el **Airport Handling Manual (AHM) Capítulo 11** y del **Manual de Operaciones de Tierra de IATA -IGOM-** y de utilizar los resultados de las auditorías **ISAGO**.

El uso de la estandarización común de la industria conducirá a:

- (a) Uso efectivo de las habilidades similares entre los diversos transportistas
- (b) Facilidad del retorno a servicio
- (c) Minimizar los eventos de seguridad operacional y de seguridad de la aviación civil
- (d) Vigilancia efectiva y más económica de la seguridad de las operaciones

4. Retorno al servicio

Es probable que el retorno al suministro de servicios sea progresivo durante un período intermedio después de la pandemia de COVID-19, comenzando con el suministro parcial de servicios asociados con operaciones de apoyo a las normas sanitarias temporales, lo que podría tener un impacto en la planificación y en los procesos operativos, hasta que se restablezca el servicio por completo. La siguiente guía es aplicable independientemente de en qué fase de retorno al servicio se encuentre su empresa.

4.1. Gestión de la Pandemia

La crisis de COVID-19 requiere de la colaboración de la industria en términos de gestión de la situación de pandemia, de evaluaciones de riesgos, así como del reinicio de las operaciones.

Cada aerolínea y/o proveedor de servicios de apoyo en tierra debe contar con un equipo de respuesta compuesto por representantes de varias áreas y departamentos de la compañía, los que coordinarán, planificarán y comunicarán la información derivada de la pandemia sanitaria, según lo acordado por el equipo de preparación del aeropuerto (consulte la Lista de verificación contenida en el Numeral 4.2 a continuación), las Autoridades reguladoras y los actores de la industria, así como los resultados de otras regiones de operaciones dentro de su red de estaciones. Este equipo es el responsable de establecer la estrategia y garantizar su implementación en toda la empresa.

4.2. Lista de verificación de gestión de la pandemia

<input type="checkbox"/> Equipo de respuesta a la pandemia
<ul style="list-style-type: none">▪ Establezca un grupo de trabajo con participantes de todas las áreas clave de la empresa e incluya a aquellos capaces de tomar decisiones de alto nivel (Respuesta a la emergencia, asuntos legales, recursos humanos, comunicaciones, seguridad, tecnologías de información, etc.),▪ Desarrolle, implemente y documente estrategias de respuesta a la pandemia,▪ Programe reuniones, mantenga un registro de las acciones y de las minutas de las reuniones.
<input type="checkbox"/> Evaluación corporativa de salud - pandemia
<ul style="list-style-type: none">• Establezca un nivel de riesgo corporativo,• Desarrolle un orden jerárquico de los riesgos,• Identifique las funciones de trabajo con mayores niveles de riesgo y proponga acciones de mitigación,• Asigne recursos para buscar obtener los resultados.
<input type="checkbox"/> Revisión de requerimientos regulatorios, y orientación para la Autoridad de salud
<ul style="list-style-type: none">• Revise diariamente los materiales de orientación para gestionar adecuadamente el riesgo de exposición a COVID-19 en los sitios de trabajo,• Diariamente manténgase en contacto con las Autoridades reguladoras para contar con la comunicación y participación en las decisiones estratégicas de gestión del COVID-19,• Evalúe los cambios y desarrolle estrategias para cumplir con los materiales de orientación más actualizados y específicos a los sitios de trabajo.
<input type="checkbox"/> Estrategia de distanciamiento físico
<ul style="list-style-type: none">• Desarrolle buenas prácticas y formatos estandarizados para realizar evaluaciones de los sitios de trabajo,• Identifique aquellas circunstancias donde los empleados no serán capaces de mantener el distanciamiento físico e implemente estrategias de mitigación,

- Realice evaluaciones de los sitios de trabajo como son:
 - Aquellas a cargo de la autoridad del aeropuerto, del propietario de las instalaciones (aspectos internos y externos),
 - Aquellas a cargo del empleador (aerolínea, proveedor de servicios en tierra),
 - Aquellas a cargo de los representantes del empleado.

Equipo de Protección Personal (PPE)

- Evalúe en forma regular los requerimientos del equipo de protección personal PPE para cada función de trabajo,
- Planee mejoras programadas del equipo de protección personal PPE conforme sea apropiado en cada departamento/tarea de trabajo a realizar; para atender los requerimientos basados en los materiales de orientación de los expertos de salud y/o a los niveles crecientes de las preocupaciones de los empleados,
- Realice campañas de promoción y de concientización entre los empleados e incluya información relativa para atender:
 - El propósito y el grado de protección proporcionado con el uso del equipo de protección personal PPE,
 - Uso seguro y apropiado del equipo de protección personal PPE,
 - Cambios del equipo de protección personal PPE.
- Desarrolle medios de retroalimentación para los empleados para asegurar:
 - Que es adecuado el equipo de protección personal PPE,
 - Que el equipo de protección personal PPE se utiliza correctamente,
 - Tendencias de uso para mantener los niveles adecuados de inventario.
- Evalúe la efectividad de los nuevos requerimientos, de las políticas y procedimientos para estar listos al reinicio de los servicios.

Abastecimiento del equipo de protección personal PPE

- Implemente un equipo dedicado al aprovisionamiento del equipo de protección personal para:
 - Tipos, fuentes de abastecimiento, cantidades disponibles y cantidades requeridas,
 - Pronóstico de requerimientos a futuro,
 - Priorización en el proceso de abastecimiento,
 - Identificación de las fuentes de abastecimiento actuales y potenciales.
- Gestión de inventarios.
 - Recepción del tipo correcto de equipos de protección personal PPE
 - Almacenamiento Seguro,
 - Priorización,
 - Distribución
- Reportes
 - Estadísticas de niveles de inventario (consumos – identificación de potenciales faltantes),
 - Reportes de la cadena de suministros,
 - Faltantes en los equipos de protección personal de uso obligatorio.

Identificación de las funciones laborales que requieren una continua evaluación de los requerimientos del equipo de protección personal PPE

- Atención de pasajeros
 - Personal de atención de pasajeros que atienden aquellos con movilidad reducida, por ejemplo, con ayudarlos a levantar sus equipajes,
 - Empleados en puntos de contacto inicial en los aeropuertos (en mostradores de documentación/facturación, asistencia con sillas de ruedas, en la sala de abordar, etc.),
- Agentes de manejo de equipajes y de carga,
- Personal de limpieza de la cabina de la aeronave,

- Otros perfiles de personal operacional.

Gestión de caso(s) positivo(s) en el lugar de trabajo y seguimiento de contacto

- Identifique el recurso humano que realizará el contacto y la entrevista al empleado,
- Elabore un registro de la siguiente información: (preguntas que conducen a otras preguntas, se debe respetar el derecho de privacidad del empleado):
 - Nombre, número de identificación,
 - Puesto de trabajo,
 - Lugar de trabajo,
 - Turnos y cantidad de horas de trabajo,
 - Último turno laborado y lista de los trabajadores que estuvieron presentes,
 - Fecha y hora del inicio de los síntomas,
 - Lista de los trabajadores que estuvieron presentes y en contacto cercano con el empleado,
 - Áreas y lugares específicos donde el empleado estuvo durante su periodo de contagio (de acuerdo a la definición de la Organización Mundial de la Salud -OMS).
- Los empleados que han obtenido un resultado positivo por COVID-19 y que muy probablemente no se hayan contagiado en el sitio de trabajo:
 - Identifique a los trabajadores que hayan estado en contacto cercano con el empleado afectado,
 - Haga contacto con los trabajadores afectados e infórmeles que deben mantenerse en cuarentena (por 14 días) y monitorear sus condiciones de salud y síntomas (por 14 días). Esto sujeto a las regulaciones locales,
 - Implemente procedimientos de limpieza y esterilización tal como sea requerido por las regulaciones locales.
- Los empleados que probablemente se hayan contagiado en el sitio de trabajo (Requerimiento regulatorio):
 - Contacte al comité local de seguridad y de salud personal para realizar la investigación correspondiente en el sitio de trabajo,
 - Identifique los trabajadores que estuvieron en contacto cercano con el empleado afectado,
 - Haga contacto con los trabajadores afectados e infórmeles que deben mantenerse en cuarentena (por 14 días) y monitorear sus condiciones de salud y síntomas (por 14 días). Esto sujeto a las regulaciones locales,
 - Implemente procedimientos de limpieza y esterilización tal como sea requerido por las regulaciones locales.
 - Elabore e implemente acciones correctivas de acuerdo a los requerimientos regulatorios.

Problemas operacionales significativos derivados de la interrupción parcial o completa de las operaciones

- Estacionamiento de aeronaves (a corto y largo plazo),
- Almacenamiento/estacionamiento del equipo de apoyo terrestre GSE y de palets ULD y el acceso a estos equipos,
- Modificaciones en las instalaciones,
- Modificaciones en los procedimientos operacionales que se presenten con respecto a las medidas de atención al COVID-19,
- Reducción de personal,
 - Calificaciones de los empleados disponibles,
 - Capacidades de capacitación para los empleados disponibles para realizar las nuevas funciones de trabajo, si es requerido,
 - Continuidad de las capacidades de respuesta a las emergencias,
 - Continuidad del cumplimiento de las regulaciones de seguridad ocupacional,
 - Evaluación de la capacidad de trabajar de manera aislada,

- Revisión del lugar de trabajo para asegurar que se mantienen disponibles los dispositivos de seguridad; por ejemplo: Los equipos de lavado de ojos, extintores, que se encuentran libres las salidas de emergencia, etc.

Problemas operacionales significativos derivados del retorno al servicio

- Disponibilidad de los aeropuertos,
- Preparación del personal en materia sanitaria y de salud ocupacional,
- Disponibilidad operacional y cambios o modificaciones a los procedimientos operacionales,
- Cualquier tema que se presente o identifique a través de la evaluación de riesgos, como pueden ser:
 - Movimiento en tierra de las aeronaves,
 - Retorno al servicio del equipo de apoyo terrestre GSE,
 - Labores de vigilancia de la seguridad operacional y las correspondientes de control de calidad.

4.3. Gestión de Riesgos

Cada empresa requiere gestionar sus propios riesgos y realizar los correspondientes análisis de riesgos para identificar los peligros potenciales, así como evaluar y mitigar los riesgos relacionados previo a introducir nuevos planes de contingencias, metodologías y/o procedimientos que ayudarán a aliviar algunas preocupaciones operacionales. Resulta así mismo primordial la evaluación de riesgos atribuidos a los empleados y los pasajeros ya que ellos contribuyen de manera significativa a la existencia de nuestra industria.

4.3.1. Tipos de gestión de riesgos

- (a) Evaluación de riesgos derivados de la naturaleza del tipo de negocio: Los que tienen un impacto en las decisiones en los asuntos del negocio, gestionados a través del plan de contingencia de la compañía,
- (b) Evaluación de riesgos de seguridad operacional: Que tienen un impacto en las personas (incluyendo las de terceros) y en la seguridad operacional, gestionados a través del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS),
- (c) Evaluación de riesgos de seguridad de la aviación civil: Los que tienen un impacto en las personas (incluyendo las de terceros) y en la seguridad operacional, gestionados a través del Sistema de Gestión de Seguridad de la Aviación Civil (SeMS),
- (d) Evaluación de riesgos relacionados con la salud en situaciones de pandemia: Los que tienen un impacto en la salud del personal, gestionados a través de los programas de vigilancia de la salud ocupacional y de sus manuales.

Para asegurar el retorno seguro y eficiente a la prestación de los servicios, la empresa requiere evaluar, cuando menos pero sin limitarse a, los riesgos que sean atribuibles a las siguientes áreas:

- (a) Disponibilidad del aeropuerto,
- (b) Preparación y disponibilidad del personal,
- (c) Preparación operacional.

4.3.2. Evaluación de los riesgos de Seguridad operacional

La empresa debe realizar una evaluación detallada de riesgos de seguridad operacional para identificar los peligros, evaluar y mitigar los riesgos correlacionados según su Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS) de la empresa. Deben tomarse en cuenta los resultados de las evaluaciones de riesgos de seguridad del aeropuerto.

El **Adjunto 1: Evaluación de Riesgos** proporciona una muestra de los peligros, riesgos y acciones de mitigación más comunes; sin embargo, cada compañía necesita realizar su propia evaluación de riesgos para identificar sus propios riesgos y verificar la aplicabilidad de esos ejemplos de acuerdo con sus políticas y tipo de operaciones.

La información sobre cómo realizar la evaluación de riesgos de acuerdo con las pautas de gestión de seguridad del Airport Handling Manual de IATA en su Sección AHM 610, así como que se pueden observar en el [video de adopción de la política de IGOM](#).

4.4. Revisión de los procedimientos operacionales

Con el propósito de identificar si se requiere realizar cambios antes de reanudar los servicios, la compañía debe revisar sus procedimientos normalizados de operación. Se deben presentar a la Autoridad competente para la correspondiente aceptación y/o aprobación cualquier cambio de procedimientos que esté relacionado con una regulación existente o de una nueva, o con las instrucciones, estatutos y/o requisitos del aeropuerto, así como con los relativos de la aerolínea.

Algunas Autoridades competentes han emitido exenciones a las regulaciones actuales para permitir que las aerolíneas operen bajo "condiciones especiales" (Por ejemplo: Transporte de carga en la cabina de pasajeros). Por lo general, estas excepciones se otorgan únicamente para un período específico. En la mayoría de los casos se requiere que las aerolíneas completen y presenten una evaluación de riesgos de seguridad operacional de la compañía para obtener una aprobación para operar en condiciones especiales. Si bien la documentación de las empresas de servicios de apoyo en tierra puede ser que no esté sujeta a la aprobación de la Autoridad regulatoria, se recomienda realizar una evaluación de riesgos para cualquier exención o cambio.

5. Preparación del aeropuerto

5.1. Marco Regulatorio

Tomando en cuenta los rápidos cambios en el entorno operacional, cualquier procedimiento o regulación local que haya sido incorporado por razones del COVID-19 debe de ser compartido entre la comunidad aeroportuaria para asegurarse de su debido cumplimiento y que se encuentre en concordancia a:

OACI

Anexo 9 – Regulaciones de Salud Internacional e instalaciones requeridas para la aplicación de medidas de salud en los aeropuertos. [Manual de Facilitación \(Documento 9957\)](#).

Modelo de Programa Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo (Documento 10042).

OMS

[La gestión de los viajeros enfermos en los puntos de entrada –aeropuertos, puertos y pasos fronterizos terrestres internacionales– en el contexto del brote de COVID-19.](#)
[Manual para la gestión de eventos de salud pública en el transporte aéreo](#)
[Consideraciones operacionales para la gestión de casos o brotes de COVID-19 en la aviación](#)

5.2. Colaboración

Es recomendable que el reinicio de operaciones en tierra esté alineado con los resultados obtenidos de los planes de contingencia y emergencia de cada aeropuerto. Resulta crucial el involucramiento de todos los entes interesados de la comunidad aeroportuaria dentro del grupo de trabajo de los planes de contingencia y de emergencia.

Este grupo de trabajo debe considerar la participación de, pero sin limitar a los siguientes miembros:

Autoridades reguladoras locales, Autoridades nacionales de salud, aerolíneas, proveedores de servicios en tierra, proveedores de comisariato (catering), de suministro de combustible y otros proveedores en el aeropuerto, entidades de seguridad aeroportuaria, etc.

Con fundamento en los planes de contingencia y de emergencia, se deben acordar las actividades de retorno a los servicios entre los entes interesados de la comunidad aeroportuaria. El objetivo de un plan aeroportuario debidamente coordinado es el asegurar que:

- (a) Se cuenta con un método de implementación consistente y armonizado,
- (b) Se promueve la colaboración entre las organizaciones participantes,
- (c) Se minimizan la duplicidad de esfuerzos,
- (d) Se optimizan la asignación de recursos, considerando las restricciones de recursos de cada organización.

Al realizar la evaluación del impacto y duración potencial de la pandemia de salud pública de COVID-19, la comunidad aeroportuaria podrá planear de manera efectiva cómo comunicar los cambios, proveer actualizaciones y monitorear el grado de avance para mitigar la interrupción operacional y prevenir demoras, interrupciones, incidentes o accidentes que puedan surgir durante el proceso de retorno de servicios.



5.3. Lista de verificación de preparación del aeropuerto

La comunidad aeroportuaria debiera revisar y tomar en consideración las áreas listadas en la lista de verificación aquí proporcionada para evaluar y determinar el grado de preparación del aeropuerto.

<p><input type="checkbox"/> Capacidades del aeropuerto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos y restricciones regulatorias, • Nuevos itinerarios de vuelos, • Conectividad de los sistemas de rutas de vuelo de las aerolíneas, • Capacidades del aeropuerto, • Restricciones declaradas o planeadas; por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Capacidad de procesos de revisiones de seguridad, ○ Capacidad del grupo de planeación, ○ Capacidad operacional de la(s) pista(s) de despegue y aterrizaje • Plan de Desarrollo de aprovechamiento de la infraestructura del aeropuerto, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Movimiento del equipo de apoyo en tierra GSE, ○ Mantenimiento del equipo de apoyo en tierra GSE, ○ Movimiento en tierra de las aeronaves, ○ Estacionamiento de las aeronaves.
<p><input type="checkbox"/> Cambios operacionales y de infraestructura en el aeropuerto</p> <ul style="list-style-type: none"> • El aeródromo cuenta con un plan maestro de estacionamiento de aeronaves implementado con: <ul style="list-style-type: none"> ○ Capacidades conocidas de niveles normalizados, ○ Capacidades conocidas de niveles de crisis, • Los requerimientos para mantener operativos las facilidades y los servicios operacionales, como son: <ul style="list-style-type: none"> ○ Las pistas de despegue y aterrizaje, así como las calles de rodaje, ○ La operatividad del equipo fijo (Por ejemplo: Los abordadores, puentes de abordar), ○ La disponibilidad de las áreas de documentación/facturación y de embarque de vuelos.
<p><input type="checkbox"/> Material de orientación, procesos y procedimientos para aeropuertos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de afectaciones en la atención a pasajeros durante y después de la crisis, • Facilitación al pasajero y control de abordaje, • Procesos de manejo en tierra y de la carga durante y después de la crisis, • Incorporación y recontratación del personal de tierra, • Control documental del almacenamiento y reactivación de las aeronaves y del equipo de apoyo en tierra GSE.
<p><input type="checkbox"/> Gestión de autorizaciones de acceso al aeropuerto</p> <p>Asegúrese de que los permisos de acceso, pases y licencias del personal y vehículos cuentan con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La validez requerida, • Las extensiones de las vigencias, • Planes definidos y nuevas reglas para nuevas emisiones o reexpediciones.
<p><input type="checkbox"/> Modificaciones operacionales y de infraestructura del aeropuerto</p> <ul style="list-style-type: none"> • El aeródromo cuenta con un plan maestro de estacionamiento de aeronaves implementado con: <ul style="list-style-type: none"> ○ Capacidades conocidas de niveles normalizados, ○ Capacidades conocidas de niveles de crisis, • Los requerimientos para mantener operativos las facilidades y los servicios operacionales, como son:

- Las pistas de despegue y aterrizaje, así como las calles de rodaje,
- La operatividad del equipo fijo (Por ejemplo: Los abordadores, puentes de abordar),
- La disponibilidad de las áreas de documentación/facturación y de embarque de vuelos.

□ Disponibilidad y competencias del personal del aeropuerto

- Disponibilidad de los proveedores de servicios de apoyo en tierra y de otros proveedores de servicio:
 - Capacidades de cada empresa, cuándo y qué capacidades pueden proporcionar al inicio de las operaciones,
 - Capacidades de cada aerolínea para proporcionar la capacitación inicial y/o recurrente a su personal,
 - Capacitación del personal en relación a los cambios realizados en el aeropuerto y de los requerimientos operacionales.

□ Seguridad del aeropuerto

- Evaluación de los riesgos de Seguridad de la aviación civil,
- Revisiones de Seguridad:
 - Puntos de acceso,
 - Procedimientos.
- Revisiones en los puntos de transferencia de pasajeros,
- Disponibilidad y capacitación del personal de seguridad.

Refiérase al párrafo 7. **Medidas sanitarias y de salud** de este documento.

6. Preparación del personal



6.1. General

La preparación y disponibilidad del personal es uno de los retos más significativos para el retorno al servicio. Durante las interrupciones ocasionadas por COVID-19, las fases identificadas que impactan al personal y crean diversos riesgos incluyen:

- (a) Cancelación masiva de vuelos, reducción de itinerarios de vuelos, puesta en tierra de aeronaves y equipos de apoyo en tierra GSE que conducen a la reducción de las horas de trabajo y ausencias temporales o definitivas de personal,
- (b) Ajustes en la operación por reducciones de itinerarios de vuelos y situaciones de pandemia utilizando la cantidad reducida del personal de línea al implementar las nuevas medidas y precauciones de seguridad y de ajustar los procedimientos operativos,
- (c) Retorno a niveles de crecimiento que impulsa nuevas contrataciones y asegura que los empleados sean competentes.

La pérdida de experiencia del personal calificado y altamente capacitado agrega de manera permanente o temporal costos sustanciales a toda la industria de la aviación. Esto también puede aumentar el riesgo de problemas de salud y de seguridad operacional, tanto para el personal como para las aeronaves o y/ los equipos de apoyo en tierra y generar faltantes importantes en la fuerza laboral calificada que dificultarán las operaciones en un aeropuerto, con lo que se afectará la disponibilidad de los servicios y el nivel de servicio al cliente. Es probable que la industria de la aviación sea una de las últimas en recuperarse, es posible que no haya recursos adicionales disponibles, por lo que es esencial que el retorno al servicio se planifique y se haga gradualmente.

Se propone utilizar como nivel mínimo aceptable el Programa de Capacitación de Operaciones en Tierra descrito en el Airport Handling Manual -AHM- de IATA en su Capítulo 11.

6.2. Lista de verificación de preparación del personal

Planeación de recursos

- Evaluar la capacidad actual en función de la reducción de personal
 - Calificaciones del personal en activo,
 - Capacidad para capacitar al personal en activo para realizar nuevas funciones de trabajo, si lo es necesario,
 - Continuidad de respuesta a emergencias,
 - Continuidad de cumplimiento normativo de seguridad ocupacional,
 - Evaluación para trabajar en forma aislada,
 - Disponibilidad de capacitadores.
- Evalúe y planee los recursos para atender:
 - Los nuevos itinerarios de vuelos,
 - Los procedimientos de servicios a proporcionar y sus modificaciones,
 - El impacto potencial de los cambios en el tiempo disponible para realizar la tarea específica,
 - Los tiempos actualizados de tránsito (aún sean temporales) para que éstos sean integrados en la planeación de los recursos disponibles en la actualidad versus la demanda esperada,
 - Asignación del personal para realizar las tareas.
- Identificación de brechas
 - Se cuentan con todas las habilidades laborales en todos los turnos de trabajo,
 - Todos los materiales de trabajo (por ejemplo: Audífonos, equipo de protección personal PPE, etc.) están disponibles en tipo y cantidad suficiente para desarrollar las tareas en el servicio en el turno específico,
 - Requerimientos y cantidades de capacitación,
- Cambios en la administración y priorización de las tareas:
 - Quién y de qué manera ha sido impactado,
 - Quién es responsable de qué,
 - Qué comunicaciones se requieren realizar,
 - Evaluación de riesgos y mitigación de riesgos,
 - Medición de avances, etc.,
 - Cualquier otro evento/actividad que conlleve algún cambio en el proceso de gestión.

Competencias del Personal

Todas las empresas tienen la responsabilidad de proporcionar la capacitación con anterioridad al reinicio de operaciones y asegurar de que todo el personal cuenta con las calificaciones y competencias; así como atender los siguientes principios:

- No se asignará a realizar alguna tarea a ninguna persona para la cual no posee un registro de capacitación.
- Sin excepciones, se proporcionará capacitación inicial a todo el personal de nuevo ingreso antes de que estén programados para trabajar,
- La capacitación recurrente se brindará de acuerdo con los planes de capacitación,
- Se otorgan extensiones de vigencia de acuerdo con los requisitos reglamentarios en caso de que no se pueda proporcionar la capacitación recurrente,
- Existen programas de puesta en marcha para el personal que regresa de varios tipos de licencia de trabajo para poner a todo el personal al día y garantizar su competencia y preparación operativa,

- Los programas de capacitación y puesta en marcha se realizan de acuerdo con el Airport Handling (AHM) en su Capítulo 11 - Programa de entrenamiento en operaciones terrestres.
- Se tiene cooperación con el operador del aeropuerto para asegurar que se incorporan en los programas de mantenimiento los requerimientos e instrucciones del aeropuerto.

Para mayores detalles, refiérase al [Manual de Orientación General para las Operaciones en Rampa durante el COVID-19 de la IATA](#).

Accesos del personal en el aeropuerto

Para habilitar al personal para que realice efectivamente sus funciones laborales, la empresa requiere asegurar y acordar con el aeropuerto que se cuente con los permisos de acceso correspondientes para todo el personal, esto es que:

- Se han "activado" (recuperado la vigencia) los permisos de acceso a las zonas restringidas,
- Los permisos de acceso expedidos por las autoridades están vigentes y, en el caso de que requieran alguna extensión en su vigencia, esto se realice previamente al reinicio de las operaciones,
- Antes de que el personal sea programado para realizar servicios, se les ha programado e impartido toda la capacitación requerida por el aeropuerto para el personal de nuevo ingreso,
- El operador del aeropuerto ha emitido los horarios y nuevas reglas para la expedición y reactivación de los permisos de acceso; esto, para prevenir una inadecuada atención durante picos de demanda y con ello llegar a congestiones y largos tiempos de espera en la oficina de trámites correspondiente.

Programación de los turnos de trabajo del personal

- Si un número significativo de empleados no ha recibido la capacitación recurrente durante algún periodo, asegúrese de que haya una combinación de experiencia y validez entre el personal que realiza las tareas específicas.
- Para minimizar la exposición al contagio de COVID-19, en lo posible, programe a los mismos empleados de cada equipo de trabajo,
- Programe el suficiente personal para realizar las tareas que se tienen planeadas,
- Tenga planes alternos para aquellos casos de ausencias por enfermedad y personas en cuarentena.

7. Medidas sanitarias y de salud



7.1. Método de capas/niveles múltiples

En base a las demandas iniciales relativas a la pandemia, el equipo debe desarrollar una estrategia de capas/niveles múltiples de:

- (a) Distanciamiento físico: El pilar principal de la interrupción de la propagación de COVID-19 es evitar que las personas tengan contacto cercano entre sí, ya que el método más eficiente de propagación es por inhalación de gotas exhaladas de una persona infectada, se considera que esto es más probable cuando se tose, estornuda o habla a distancias muy cortas entre personas (cara a cara). En todo el mundo, todas las medidas empleadas actualmente para frenar la propagación hacen uso de mantener la distancia entre las personas tanto como sea posible; y la orientación en torno a la distancia ideal oscila entre 1-2 metros (3-6 pies). Es posible modificar los procesos de facturación en el aeropuerto, inmigración, seguridad, sala de embarque y embarque de tal manera que se garantice dicho distanciamiento físico.
- (b) Protectores faciales como parte del equipo de protección personal PPE: Si la Autoridad competente requiere el uso de protectores faciales de manera conjunta con otros equipos de protección personal para las tripulaciones y otro personal de la aerolínea; esto se convierte en un elemento útil como parte de una estrategia de protección de capas/estratos múltiples,
- (c) En ausencia de alguna medida que de manera individual pueda lograr un alto nivel de reducción del riesgo, la alternativa viable es el uso de una combinación de los métodos anteriormente referidos para mitigar el riesgo tanto como sea posible.
Esencialmente, este es el método que se ha aplicado en la actualidad en aquellos servicios que continúan operando. La combinación de medidas intrusivas y onerosas generan una experiencia de viaje que por mucho no se puede considerar como "operación normal" y es aquel que muy probablemente no sea sostenible comercialmente durante un periodo significativo. Sin embargo, esto proporciona un camino potencial hacia la recuperación y la reconexión.
- (d) Resulta factible aplicar un enfoque de capas/estratos múltiples que emplee más medidas para las rutas o grupos de pasajeros que en ese momento conlleven un mayor nivel de riesgo.

Nota: Es muy probable que se requiera un enfoque de capas/estratos múltiples durante las etapas iniciales del reinicio de operaciones.

7.2. Estrategia de Seguridad ocupacional y de salud

Las organizaciones deben asegurar el desarrollo e implementación de estrategias actualizadas de seguridad e higiene ocupacional, para asegurar la protección del personal y que se cumple con todas las legislaciones, requerimientos y guías aplicables a la pandemia de COVID-19.

Estas estrategias pueden incluir, sin limitarse a:

- (a) Limpieza mejorada en las instalaciones del aeropuerto, del equipo de apoyo en tierra GSE, de las aeronaves, de los autobuses de traslado de personas, etc.,
- (b) Instalaciones adicionales para el lavado de manos y la información de orientación sobre las técnicas de lavado de manos,
- (c) Información de orientación sobre el distanciamiento social (señales en el piso, en los asientos, en los autobuses de traslado de personas, etc.),
- (d) Materiales desinfectantes aprobados para el equipo/área específica y la información de procedimientos de limpieza para los empleados que los aplicarán,
- (e) Protectores faciales y cubrebocas (barbijos),
- (f) Guantes (si es que éstos no son parte del equipo de protección personal PPE para atender las operaciones),
- (g) Verificaciones de salud, mismas que pueden incluir la toma de temperatura corporal,
- (h) Capacitación de los nuevos procesos de trabajo y del uso correcto del equipo de personal PPE, incluyendo el ponerse y quitarse correctamente este equipo de protección personal,
- (i) Anuncios informativos o tarjetas del tamaño similar a los permisos de acceso al aeropuerto conteniendo recordatorios de tomar en cuenta precauciones extra.
- (j) La comprensión de los síntomas y de no presentarse a trabajar si es que se encuentran enfermos,
- (k) Línea de teléfono (u otro proceso de comunicación) dedicada a reportar las preocupaciones,
- (l) Gestión de las consecuencias de la pandemia.

7.3. Factores Humanos

La incertidumbre, la gran cantidad de personal que se ha despedido, el temor a la transmisión del virus, el agotamiento, la sobrecarga o ansiedad excesiva, la pérdida de vidas, el proceso de duelo y otros factores causados por el COVID-19 que impactan al personal, reducen su nivel de desempeño y genera riesgos. Los factores humanos son una de las áreas más importantes en las que la empresa necesita poner atención y ofrecer a sus empleados el apoyo necesario para ayudarlos a mantener su bienestar y salud física y mental.

Para mayores detalles, refiérase a la información proporcionada por Flight Safety Foundation en el documento [COVID-19 Safety punch list – Safety Aspects of Continued Operations – Human Factors](#).

8. Preparación de Seguridad de la aviación civil

La preparación y disponibilidad de las medidas de seguridad de la aviación civil se deben aplicar en todos sus elementos, tales como: Preparación y disponibilidad del aeropuerto, del personal y de los procedimientos operacionales. La información que abajo se proporciona será revisada, modificada y/o incrementada a medida que la situación cambie globalmente. Es de suma importancia que no se vea afectado el nivel de referencia de la seguridad (Refiérase al Airport Handling Manual de IATA en su Sección AHM 621).



8.1. Seguridad del aeropuerto

Los aeropuertos necesitan asegurar la debida implementación de las medidas de revisiones y de control de acceso a las áreas restringidas. Se deben mantener los controles de movimiento de personas y de vehículos hacia y desde las áreas restringidas, así como aquellas que sirvan para prevenir el acceso no autorizado a éstas.

Los aeropuertos deben asegurar que el sistema de seguridad cuenta con personal suficiente y con los equipos apropiados, esto se debe evaluar en cualquier evaluación de riesgos que se haya realizado.

Los operadores aeroportuarios que toman la decisión de desactivar algunos de los permisos de acceso al aeropuerto deben asegurarse de reactivar todos los que se lleguen a necesitar.

Los aeropuertos deben comunicarse con otras entidades presentes en los aeropuertos para verificar los pases del aeropuerto que deben ser reactivados o no (si parte del personal fue despedido y sus permisos de acceso al aeropuerto no fueron devueltos). Del mismo modo, los operadores aeroportuarios deben permanecer muy abiertos y flexibles para responder a las necesidades de ampliar o alterar los permisos de acceso debido a la reasignación del personal a diferentes funciones (por ejemplo, ahora se puede pedir a algún personal que antes estaba asignado estrictamente a los servicios de pasajeros en la terminal para realizar también algunas tareas en la rampa). Se deben verificar e implementar los requisitos de verificación de antecedentes. Para mayores detalles, refiérase al documento de [IATA Position Paper](#).

Los aeropuertos deberían garantizar una mayor coordinación y cooperación para desarrollar planes para el lado tierra del aeropuerto. Estas medidas deben revisarse y ajustarse no solo con la policía local responsable de salvaguardar los espacios públicos, sino también con las autoridades y los servicios de salud para garantizar tanto la salud como la seguridad de la aviación. Un ejemplo sencillo es la situación combinada de seguridad de la aviación y la salud es evitar la acumulación de personas en un lugar determinado, que hasta ahora solo era una preocupación de seguridad (con el riesgo de activación de dispositivos explosivos improvisados) y que se volverá igual o incluso más importante debido al riesgo para la salud. Los ajustes a la infraestructura aeroportuaria no solo deben comunicarse con anticipación, sino que cada ajuste debe consultarse debidamente con todos los entes involucrados.

8.2. Puntos de Inspección de Seguridad de la Aviación Civil



Uno de los principales elementos en la infraestructura de los aeropuertos lo comprenden los puntos de inspección (revisión primaria, secundaria, de transferencia, del personal y de los miembros de la tripulación). En estos sitios se deben tener implementadas las medidas correspondientes (con la debida consulta con las Autoridades de salud) para asegurar que los procedimientos de revisión se realizan de acuerdo con las normas y métodos recomendados de la OACI (Favor de referirse al documento de IATA [Position Paper](#) sobre los detalles de los equipos de detección de explosivos).

El personal que realiza los procedimientos de revisión debe estar enfocado principalmente en la detección de explosivos, tal como está dispuesto en la Enmienda 17 del Anexo 17 de la OACI. Se deben revisar los planes de respuesta a la emergencia para asegurar que se adecúan los procedimientos relacionados con los actos de interferencia ilícita o los incidentes serios de seguridad para lograr una adecuada respuesta y reacción adecuadas.

8.3. Inspección de pasajeros en transferencia

Las medidas para los pasajeros en transferencia se deben enfocar en aprovechar al máximo los acuerdos de los acuerdos de reconocimiento mutuo. Esto no solo beneficia el rápido procesamiento de los pasajeros sino también idealmente contribuye a la reducción de una potencial exposición de riesgos de salud entre diferentes grupos de personas en la terminal. Siempre que sea factible, los aeropuertos, las aerolíneas y los agentes de servicios al pasajero deben considerar los procesos de transferencia de pasajeros de aeronave a aeronave.

8.4. Personal de Seguridad del aeropuerto

Los procesos de capacitación y certificación del personal de seguridad del aeropuerto (especialmente los inspectores) se deben manejar de manera similar a aquellos descritos en el **Párrafo 6. Preparación del personal** de este documento. Es la Autoridad competente quien en su caso debe realizar cualquier excepción a la recertificación y capacitación del personal. Se alienta a los aeropuertos y los operadores de los sistemas de



revisión a hacer uso de los métodos de capacitación a distancia (entrenamiento a través de computadora/CBT), tanto como sea posible para con ello mantener los registros de las competencias y la vigencia de las certificaciones del personal.

9. Preparación operacional

9.1. General

IMPORTANTE: Se debe utilizar como un estándar común el Manual de Operaciones de Tierra de la IATA (IGOM). **La mayoría de los procedimientos operacionales no sufren de ningún cambio**, aunque se recomiendan las buenas prácticas de limpieza, las buenas medidas de higiene y el uso apropiado de equipo de protección personal PPE. Estos requerimientos de higiene aplican a las áreas comunes como son los salones de capacitación, cafeterías, salas de conferencias, etc. Se deben enfatizar las regulaciones de la OMS y las locales durante el tiempo que se maneja la pandemia de COVID-19 y previo al fin de la fase epidémica. Las áreas consideradas dentro del manejo en tierra incluyen:



9.2. Lista de verificación de preparación operacional

Administración de la Estación

- Proveedor de servicios en tierra en la estación o personal propio de la estación,
- Evaluar al proveedor de servicios en tierra (nuevo o ya conocido) y revisar el Acuerdo de Niveles de Servicio (Service Level Agreement -SLA-) si es necesario,
- Revisar y evaluar otros contratos, por ejemplo: Los de comisariato/catering, limpieza, carga, etc., según el alcance de la operación.
- Si se requiere, realizar una auditoría operacional,
- Disponibilidad y competencias del personal de tierra,
- Permisos de acceso para personal y vehículos,
- Vacunación (si es necesario) / Estado de salud según las regulaciones,
- Hospedaje y transporte terrestre para la tripulación,
- Comunicar y atender todas las nuevas regulaciones y procedimientos,
- Gestión de los cargos por exceso de equipaje y de ingresos complementarios, incluidos los relativos a actualizaciones en el destino,
- Documentación: Asegúrese de que estén actualizados todos los manuales de la estación y el sistema de archivo,
- Revise otros problemas no operativos:
 - o Finanzas de la estación,
 - o Gestión y disposición de activos,
 - o Arrendamiento de oficinas / otros contratos no operacionales,
- Utilización del personal en forma multifuncional.

Gestión de los pasajeros y el equipaje

- Disponibilidad de mostradores de facturación/documentación, áreas de transferencias y puertas de embarque,
- Disponibilidad de salas de espera,
- Documentación disponible y equipos de protección personal PPE,
- Sistemas de control de documentación/facturación de pasajeros (DCS) y sus códigos de acceso,
- Revisión por seguridad de los pasajeros y otros procedimientos de inspección,
- Verifique las cantidades permitidas de mercancías peligrosas (como son los productos de sanitización e higiene permitidos en el equipaje de mano del pasajero),
- Disponibilidad del Sistema de Conciliación de Equipaje (Baggage Reconciliation System -BRS-),
- Conciliación de equipaje disponible en el aeropuerto,
- Disponibilidad de las bandas/cintas de entrega de equipaje,
- Procesos de manejo de irregularidades en el equipaje en el aeropuerto,
- Regulaciones aduanales para liberar los equipajes durante su entrega, reemplazo y reparación,
- Puestos de atención de pasajeros y correo electrónico.

Gestión en la rampa

- Disponibilidad de papelería de operaciones y equipo de protección personal EPP,
- Equipo de apoyo terrestre GSE operativo y que se ha liberado para su uso por personal de mantenimiento competente/calificado,
- Lista de verificación de condición de servicio de los equipos de apoyo terrestre GSE,
- Asegúrese de mantener los estándares de calidad del combustible. Todo el equipo de apoyo terrestre GSE involucrado en el manejo del combustible deberá haber sido limpiado y verificado adecuadamente para que el combustible no esté contaminado,

- Asegúrese de mantener los estándares de calidad del agua potable. Se debe drenar toda el agua contenida en los tanques de los vehículos de servicio de agua potable y/o en las aeronaves, para luego volver a llenarlos con agua limpia,
- Asegúrese de drenar y enjuagar los tanques y contenedores de los vehículos de servicio a los baños y los de las aeronaves.
- Tenga disponibles las listas de verificación de la operatividad de los palets (ULDs),
- Movimiento en tierra de las aeronaves:
 - Asegúrese de que todos los procedimientos de movimiento en tierra de aeronaves están apegados a los documentados en el Manual de Operaciones de Tierra de IATA -IGOM- en su Capítulo 4,
 - Asegúrese de que durante las operaciones no convencionales se realice un robusto análisis de riesgos y de que se haya implementado el plan de mitigación correspondiente,
 - Se debe coordinar el movimiento en tierra de la aeronave con todos los involucrados en las operaciones, mismos que pueden incluir: Mantenimiento de aeronaves, programación de vuelos, control operacional, planeación de tripulaciones y de gestión local de la estación,
 - Asegúrese de que el lugar de estacionamiento/almacenamiento de las aeronaves cumplen con los requerimientos regulatorios, los del aeropuerto y los correspondientes requerimientos operacionales de las aerolíneas.
- Tenga presente que algunas aves y otro tipo de animales pudieron haber utilizado como vivienda o lugar para residir a las aeronaves o la rampa,
- Verifique todo el equipo fijo en el aeropuerto como los abordadores/puentes de embarque, equipos de aire acondicionado, equipos de suministro de energía eléctrica o neumática a la aeronave para determinar que estos se encuentren en condiciones operativas,
- Asegúrese que se hayan revisado y acordado los itinerarios de movimiento en tierra de la carga desde las bodegas de carga a la rampa y viceversa,
- Revise y atienda como corresponda el proceso de manejo de desechos de la aeronave,
- Procedimientos para el transporte de carga en la cabina de pasajeros:
 - Se cuenta con el nuevo procedimiento,
 - Se ha proporcionado la capacitación complementaria,
 - Se tienen disponibles y en cantidad suficiente los accesorios necesarios como redes, lazos, cintas, cordeles, etc., para la adecuada sujeción y aseguramiento de la carga en la cabina de pasajeros.
 - Se cuenta con el personal de cabina adicional para la vigilancia y control de peso y balance; tales como miembro extra/supernumerario de tripulación, despachador responsable del peso y balance de la aeronave, según corresponda.

Gestión de cargamento a la aeronave

- Transporte de carga en la cabina de pasajeros:
 - Se han desarrollado y proporcionado las instrucciones de carga específicas al equipo de carga. Por ejemplo: Peso máximo de la carga a colocar en los guardarropas, limitación de carga del piso, secuencia de acomodo de la carga, definición de uso de cada sección de cabina, etc.
 - Configuración del Sistema de Control de Despacho para considerar el peso de la carga en la cabina de pasajeros,
 - Documentación adicional como corresponda, como lo es la distribución de la carga en los asientos de pasajeros y el manifiesto de carga,

Refiérase a la [Guía para el Transporte de Carga y Correo en Aeronaves Configuradas para el Transporte de Pasajeros](#)

- Capacitación específica:
 - Se encuentran al día los requerimientos específicos de las aerolíneas cliente, por ejemplo, los formatos manuales de carga,
 - Se tiene un nuevo tipo de aeronave para la estación (en aquellos casos en que la aerolínea cliente cambie el tipo de aeronave a operar en una estación determinada),

- Revise las limitaciones de peso y balance en los casos de un bajo nivel de ocupación de pasajeros. Por ejemplo: una condición de desbalance de la aeronave, la necesidad de utilizar material adicional como lastre y el uso de combustible adicional como peso lastre, como sea requerido,
- La capacidad de manejar desde una ubicación centralizada los procedimientos de control de carga, peso y balance de la aeronave para aquellos casos de que no se cuente con el personal competente en la estación.

Limpieza durante la pandemia

- Asegúrese de que se implementen las regulaciones y requisitos de salud y seguridad ocupacional,
- Los procedimientos mejorados de limpieza y desinfección de la cabina,
- Si es necesario, la limpieza de los compartimentos de carga,
- Los productos de limpieza y desinfección de aeronaves que van a ser utilizados,
- El programa mejorado de limpieza,
- La capacitación del personal,
- La disponibilidad de material de limpieza de aeronaves y del equipo de protección personal PPE.

Gestión del cambio

Comuniqué y atienda todos los asuntos que se presenten para gestionar adecuadamente los cambios, como pueden ser:

- Modificaciones en las instalaciones,
- Cambios en los procedimientos operacionales,
- Se tienen identificados y mitigados a un nivel aceptable los riesgos de seguridad operacional asociados a los cambios,
- Cambios en los niveles mejorados de vigilancia de la seguridad operacional.

Planeación de contingencias y de emergencias

- Asegúrese de que el plan de respuesta de emergencias de la estación está alineado con el correspondiente plan de emergencias del aeropuerto,
- Actualice los procedimientos conforme sea necesario los procedimientos de control de operaciones en tierra de la estación,
- Realice las labores de planeación y comunicación como sea necesario,
- Mantenga actualizada la lista de proveedores de servicios médicos,
- Mantenga actualizada la lista de hoteles disponibles,
- Mantenga actualizada la lista de proveedores de alimentos y bebidas,
- Mantenga actualizada la lista de cualquier otro proveedor de servicios críticos para la adecuada operación de la estación,
- Revise y actualice en tiempos previamente acordados los planes y resultados a obtener,
- Tenga presente realizar reuniones de revisión de avances y resultados, para atender aspectos tales como son las lecciones aprendidas para estar mejor preparados para las siguientes ocasiones.

Comunicación

Es importante realizar sesiones informativas para proporcionar a todos los empleados las actualizaciones operacionales. Estas deben incluir, pero no limitarse a:

- El cumplimiento de las políticas relativas a COVID-19 en relación a los aspectos de seguridad e higiene laborales,
- Los cambios y actualizaciones organizacionales y de gestión,
- Los resultados esperados del plan de respuesta a la pandemia,

- Los procedimientos nuevos o actualizados durante la pandemia de COVID-19,
- Actualizaciones diarias de los aeropuertos de destino y de transferencia,
- Actividades de seguridad e higiene laborales,
- Recordatorios de rutinas de higiene,
- Factores Humanos
- Consejos de seguridad operacional,
- Módulos informativos de seguridad para "Gestión de distracciones y de atención a los detalles de las operaciones",
- Accidentes y lesiones,
- Respuesta a las emergencias.

Vigilancia de la Seguridad operacional y control de calidad

Para atender los aspectos de la pandemia en forma segura, se debe mantener la continuidad de las medidas de vigilancia de la seguridad operacional, esto para asegurar:

- El apego a las regulaciones y el cumplimiento de los procedimientos de seguridad operacional,
- Que se ha puesto en práctica un efectivo plan de acciones correctivas en aquellas áreas de incumplimientos/inconformidades dentro los tiempos definidos/acordados,
- Se ha hecho la comunicación necesaria para que todo el personal afectado comprenda las implicaciones de los hallazgos, acciones correctivas y del plan de mitigación.

9.3. Lista de verificación de preparación del equipo de apoyo terrestre (GSE)

□ Retorno al servicio del equipo de apoyo terrestre (GSE)

- Las acciones requeridas para retornar el equipo de apoyo en tierra GSE a un nivel completamente operativo dependerá de cuánto tiempo ha estado almacenado/estacionado, cómo fue almacenado y de que, si durante este tiempo el equipo fue "activado" o puesto a funcionar intermitentemente,
- Si es que no lo ha hecho, desarrolle un plan de retorno al servicio del equipo de apoyo terrestre en base a los registros de las acciones que haya efectuado como parte del plan de estacionamiento/almacenamiento, así como de la cantidad esperada durante el reinicio de operaciones y de aquellas estimadas durante la nueva normalidad,
- Antes de arrancar y mover el equipo de apoyo en tierra, como mínimo, se debe realizar una verificación funcional y de seguridad operacional con personal de mantenimiento calificado y competente en equipos de apoyo en tierra GSE, para asegurar que éste se encuentra en condiciones seguras para su operación.
- Donde sea aplicable porque el tiempo de almacenamiento fue muy prolongado para justificar su activación, utilice una lista de verificación preoperacional del equipo GSE o un documento similar proporcionado por el fabricante,
- Planee la reactivación/recontratación del personal que operará el equipo de apoyo terrestre GSE con el suficiente tiempo para darles la oportunidad de completar las actividades críticas del retorno operacional antes del reinicio de las operaciones aéreas,
- Planee iniciar el retorno a servicio de los equipos de apoyo terrestre con la anticipación necesaria al de las operaciones aéreas de manera que se tengan disponible la cantidad suficiente de unidades para atender la demanda inicial,
- Implemente las medidas sanitarias necesarias para asegurar la limpieza de las superficies y zonas de alto nivel de contacto en los equipos de apoyo en tierra GSE,
- En aquellos aeropuertos donde hay una gran cantidad de aeronaves estacionadas, prepárese con anticipación para atender la necesidad de tractores de remolque de aviones, esto previo al retorno del incremento en las operaciones aéreas,
- Asegúrese de contar con los suministros y fluidos suficientes para atender las necesidades previstas durante la reactivación de los equipos que estuvieron fuera de un servicio operacional, esto con anticipación del inicio del programa de retorno al servicio,
- Asegúrese de que estén vigentes los permisos de acceso a las zonas operativas del aeropuerto o de que se han hecho los trámites correspondientes para extender su periodo de vigencia,
- En aquellos casos donde los permisos de acceso a las zonas operativas del aeropuerto están ligados a la vigencia de un programa preventivo y de inspección, se recomienda que las autoridades del aeropuerto reconozcan que éste programa se debe ajustar para tomar en cuenta los tiempos de poco o nulo uso del equipo,
- Asegúrese de que todo el personal que operará el equipo GSE que requerirá de licencias de operador/conductor y los permisos de acceso para las zonas operativas y las áreas de estacionamiento/almacenamiento de equipos GSE en el aeropuerto y de que estos se tengan disponibles a tiempo o que se hayan hecho los arreglos para las extensiones de su validez, antes del inicio del programa de regreso al servicio,
- Se deben registrar las listas de verificación de retorno seguro al servicio y las comprobaciones funcionales en el sistema de registros de mantenimiento de la empresa.
- Restablezca el programa de mantenimiento preventivo y de inspecciones (Preventive Maintenance and Inspection -PMI-) u otro programa de evaluación a medida que las unidades vuelven a operar para garantizar el cumplimiento de los requisitos operativos y de seguridad.

- Consulte oportunamente con el operador del aeropuerto sobre el cumplimiento de los procesos que atienden sus requisitos e instrucciones.

Se proporciona una guía detallada de cómo administrar el equipo de apoyo terrestre GSE en el [Material de Orientación General para las Operaciones en Rampa durante el COVID-19](#) de IATA.



Adjunto 1: Evaluación de riesgos

Esta plantilla proporciona una muestra de los peligros, riesgos y acciones de mitigación más comunes y no pretende ser una lista exhaustiva. Cada compañía debe verificar y ajustar su evaluación de riesgos de acuerdo con sus políticas y tipo de operaciones.

No.	Evento	Peligro	Consecuencia	Controles existentes	Riesgo			Acción de Mitigación	Propietario/ Responsable	Controles nuevos	Riesgo		
			(<i>peor escenario</i>)		Probabilidad	Severidad	Clasificación				Probabilidad	Severidad	Clasificación
Medidas por COVID-19													
1	No se han implementado las nuevas guías de seguridad e higiene ocupacional por COVID-19 (OHS - COVID-19)	No se tiene disponibilidad de PPE y falta de instalaciones para la higiene del personal	Personal enfermo, en cuarentena, ausente, reducción de la cantidad de personal, incumplimiento de las regulaciones sanitarias				Intolerable	Manténgase al pendiente de las instrucciones de las autoridades sanitarias, dé prioridad al abastecimiento de los equipos de protección personal PPE. Realice un análisis de riesgos y evalúe los peligros de salud para cada uno de los casos y dé prioridad a las necesidades operacionales en el uso del equipo de protección personal, mantenga una estrategia de capas/estratos múltiples (consulte la sección 7.1 de este documento). Utilice preferentemente vías comunes de acceso				Tolerable (con acciones de mitigación)	

10	<p>Reducción de la empresa, limitación en crecimiento esperado: Los cambios en la plantilla de trabajo y las operaciones muy esporádicas dan como resultado deficiencias en la planificación de las asignaciones de tareas en las operaciones. La incertidumbre en la industria en dificultades posteriores para atraer nuevo personal.</p>	<p>Reducción de los recursos disponibles, falta de experiencia o muy limitada por el poco tiempo que se le ha asignado en el puesto de trabajo, deficiencias en la planeación de asignación de puestos de trabajo.</p>	<p>Demoras, daños a los equipos, a las aeronaves, lesiones y muerte del personal.</p>			Intolerable	<p>Dimensionar correctamente la empresa para el retorno gradual a los servicios, esto incluye: Todos los entes interesados deben trabajar en la planeación de los itinerarios de vuelos y en los requerimientos de recursos humanos, reconsideración de los tiempos de tránsito de las operaciones aéreas, revisión de los términos del Acuerdo de los Niveles de Servicio (SLA) para permitir el uso cruzado de personal entre diferentes compañías, mantener una combinación de personal que no dejó de laborar con los que recién se incorporan, capacitación y reuniones informativas, aumento de los niveles de supervisión, actividades de contratación de acuerdo a las necesidades de la demanda operacional, apoyo adicional para expedir el proceso de reclutamiento de personal.</p>				Tolerable (con acciones de mitigación)
----	---	--	---	--	--	-------------	---	--	--	--	---



11	Aspectos de Factores Humanos, como son: Presión, duelo, cansancio, estrés, fatiga, etc.	Se asumen riesgos adicionales, se disminuyen los informes, muchas horas de trabajo, múltiples turnos de trabajo que resultan en el cansancio y en falta de atención, degradación de la salud mental.	Degradación del SMS, demoras, daños a los equipos, lesiones o muertes del personal.	Programa de Factores Humanos de acuerdo al AHM 616.		Tolerable (con los controles existentes)	Programas de bienestar del personal y apoyo mediante mayores actividades de vigilancia, adecuada planeación para contar con los recursos adecuados a las tareas operacionales y a las actividades de vigilancia operacional, reuniones informativas con los supervisores y gerentes de la línea de trabajo para que estén conscientes de los riesgos potenciales, sus causas y sus indicadores. Realice reuniones informativas con el personal sobre los temas operacionales, mantenga un método de empatía para las acciones de evaluación de desempeño/nivel de servicio y de sanciones al personal. Considere la información contenida en el documento de Flight Safety Foundation "Human Factors Safety Aspects of Continued Operations during COVID-19".				Tolerable (con acciones de mitigación)
----	---	--	---	---	--	--	---	--	--	--	--

12	Proceso inefectivo de gestión del cambio: El personal de las operaciones (tanto el de nivel de supervisión, gerentes, como los de la fuerza de trabajo) no está consciente de los cambios en los procedimientos, de la información y de la capacitación; debido a los continuos cambios o por efectos de aislamiento o suspensión de la fuerza laboral.	Alta frecuencia y cantidad de cambios.	Desviaciones de los requerimientos regulatorios y/o organizacionales, de las políticas y procedimientos. Daños a las aeronaves, a los equipos en tierra, lesiones o muertes del personal.	Requerimientos de SMS en el AHM Cap. 6, reuniones informativas, sesiones de lectura y comprensión.			Tolerable (con los controles existentes)	Implemente y/o refuerce el proceso de gestión del cambio. Realice sesiones informativas apoyadas con labores de capacitación y apoyo práctico proporcionadas por Instructores prácticos en el lugar de trabajo.					Tolerable (con acciones de mitigación)
Disponibilidad y preparación del aeropuerto													
13	Los riesgos del aeropuerto deberán evaluados y atendidos conforme el SMS de cada aeropuerto.												
Aspectos operacionales													
14	Aerolínea: Reinicio de la operación / itinerarios expeditos/ nuevos proveedores de servicios en tierra.	Inadecuada o no preparación de los proveedores de servicios en tierra, falta de conocimiento del Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA), no contar con experiencia previa en los niveles de desempeño en seguridad y en calidad del proveedor de servicios en tierra.	Demoras, desviaciones del vuelo a aeropuertos alternos, cancelaciones, daños a la aeronave.	Manual de la OACI "ICAO Ground Handling Manual", auditorías e inspecciones a la estación, auditorías ISAGO e IOSA, Manuales AHM e IGOM.			Tolerable (con los controles existentes)	Uso de listas de verificación para el retorno al servicio, uso de estándares armonizados ya disponibles en la industria, tales como IGOM, AHM y las auditorías ISAGO. Utilizar aquellos proveedores de servicios ya conocidos por los socios comerciales, aumento en los niveles de supervisión y de vigilancia operacional mediante equipos de trabajo en aspectos de seguridad operacional y de temas comerciales para verificar la idoneidad del					Tolerable (con acciones de mitigación)

							proveedor de servicios en tierra.					
15	Proveedor de Servicios en Tierra: Atención de solicitudes de servicios provenientes de diferentes aerolíneas sin contar con un contrato previamente firmado.	Desconocimiento de los detalles específicos de la aerolínea, de su cultura organizacional, de sus niveles de tolerancia a los riesgos, etc. Inadecuada interpretación de los estándares, procedimientos y expectativas de la aerolínea.	Daños a la aeronave, a los equipos, lesiones al personal, demoras en las operaciones y avión en tierra (AOG).	Manual de la OACI "ICAO Ground Handling Manual", Manuales AHM e IGOM de IATA, Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA) con indicadores de desempeño (KPIs).			Tolerable (con los controles existentes)	Haga un acuerdo para utilizar el IGOM y el AHM Cap. 11 como base para la capacitación del personal, utilice los reportes de auditoría de ISAGO para las labores de vigilancia, revise las variaciones de los procedimientos específicos de las aerolíneas con los del Manual IGOM de IATA.				Tolerable (con acciones de mitigación)
16	Actividades reducidas de vigilancia operacional en la rampa por la falta de recursos humanos.	Daños en la aeronave sin detectar, no apego a los procedimientos estandarizados de operaciones o los nuevos (SOPs)	Pérdida de la aeronave, daños al equipo en tierra, lesiones al personal.				Intolerable	Implemente metodologías basadas en evaluación de riesgos para establecer como prioridad los niveles adecuados de supervisión. Establezca un método de retorno incremental para el retorno al servicio, que incluya: Todos los entes interesados deben trabajar en la planeación de los itinerarios de vuelos y en los requerimientos de recursos humanos o de labores de supervisión				Tolerable (con acciones de mitigación)

19	Estacionamiento prolongado de las aeronaves sin tener acceso a ésta para realizar las tareas normales y no planeadas de mantenimiento y de retorno al servicio.	Aeronave con daños sin reportar, sistemas inoperativos en la aeronave (Por ejemplo: el sistema de agua potable de la aeronave). Una falla en realizar una revisión previa al vuelo puede conducir a no remover el equipo de tierra previo al inicio de la operación (Por ejemplo: los calzos, las cubiertas de los motores, los pernos de seguridad en el tren de aterrizaje, etc.).	Daños a las aeronaves, aeronave en tierra (AOG).	IGOM Cap. 4, inspección de prevuelo de la aeronave, verificación y pruebas funcionales de los sistemas del avión previo al inicio de las operaciones.		Tolerable (con los controles existentes)	Planee realizar una revisión detallada del equipo de apoyo terrestre previo a su retorno a las operaciones de vuelo. Instruya al personal operativo de la importancia de las inspecciones de seguridad previas al vuelo y proporcione el material de orientación para tener pleno conocimiento de las áreas a inspeccionar.				Tolerable (con acciones de mitigación)
20	Estacionamiento prolongado de la aeronave y/o del camión de servicio de agua potable sin debido proceso de preservación de sus sistemas de agua potable, previo a su estacionamiento/almacenamiento.	Contaminación en los sistemas de agua potable de la aeronave y del camión de servicio de agua potable.	Aspectos de salud del personal, aeronave en tierra (AOG).	Estándares para el agua potable en el AHM 4.40 y el IGOM Cap.3		Tolerable (con los controles existentes)	Asegúrese de dar servicio y preparar los sistemas de agua potable de la aeronave y del camión de servicio de agua potable conforme a lo requerido por la Organización Mundial de la Salud (OMS), el AHM 440 de IATA y el documento "Material de Orientación General para las Operaciones en Rampa durante el COVID19" de la IATA.				Tolerable (con acciones de mitigación)

21	<p>Nuevo tipo de aeronave o una diferente a la utilizada para la operación de la ruta. Reconfiguración de la aeronave para transportar tanto pasajeros como carga en la cabina de pasajeros.</p>	<p>Personal no calificado, personal sin la familiarización a los tipos de aeronaves.</p>	<p>Daños, demoras</p>	<p>Registros de capacitación y de certificación, auditorías e inspecciones de la estación, apoyo durante el vuelo con personal calificado.</p>		<p>Tolerable (con los controles existentes)</p>	<p>Asegúrese que los proveedores de servicio hayan recibido y comprendido debidamente la información relacionada con los diferentes tipos de configuraciones posibles mediante una forma abreviada del tradicional Manual de Operaciones en Tierra (GOM). Imparta capacitación específica del nuevo tipo de aeronave y proporcione sesiones informativas, desarrolle instrucciones específicas de carga y entréguelas a los equipos responsables de la carga, incluya los aspectos del acomodo de la carga en los guardaropas, de los compartimentos de almacenamiento y del equipaje de mano, limitaciones estructurales del piso de la cabina de pasajeros, secuencia en el acomodo de la carga, definición de las secciones de cabina, etc. Modifique el Sistema de Control de Despachos (DCS) para considerar el</p>				<p>Tolerable (con acciones de mitigación)</p>
----	--	--	-----------------------	--	--	---	--	--	--	--	---



23	Gran cantidad de palets ULD sin un debido almacenamiento.	Daños por objeto extraño (FOD), palets ULD inservibles o no debidamente asegurados.	Daños a los equipos, a las instalaciones, lesiones al personal.	Manual ULDR de la IATA, AHM Cap. 4			Tolerable (con los controles existentes)	Almacene los palets ULD en lugares convenientes. Si no se dispone de un lugar adecuado, por razones de la cantidad de unidades ULD, busque alternativas convenientes. Refiérase al documento "Material de Orientación General para las Operaciones en Rampa durante el COVID19" de IATA.				Tolerable (con acciones de mitigación)
24	Exceso de palets ULD almacenados en las aeronaves.	Palets ULD no removidos de la aeronave previo al inicio de las operaciones resultando en errores en los procedimientos de carga.	Problemas de peso y balance	Control de inventario de palets ULD.			Tolerable (con los controles existentes)	Realice inspecciones de los compartimentos de carga como parte de la lista de verificación de la aeronave previo a su retorno a las operaciones. Siga las listas de verificación de reconciliación de carga, mantenga un proceso de inventarios de palets ULD. Realice reuniones informativas con el personal y utilice el Material de Orientación General para las Operaciones en Rampa durante el COVID19				Tolerable (con acciones de mitigación)

25	Infestación de animales salvajes en las aeronaves estacionados de manera prolongada.	Degradación de los sistemas de las aeronaves.	Daños a las aeronaves, lesiones al personal.	Sistema de Gestión de Fauna del aeropuerto.		Tolerable (con los controles existentes)	Instruya al personal de tierra y de mantenimiento a realizar controles e inspecciones periódicas, haga reuniones informativas con el personal operativo y hable de la importancia de las inspecciones previas a las operaciones y proporcione la orientación requerida. Evalúe y atienda los riesgos por la presencia de animales y organice equipos de trabajo para atender cualquier desviación del programa de control estándar. Utilice el Material de Orientación General para las Operaciones en Rampa durante el COVID19.				Tolerable (con acciones de mitigación)
26	Pasajeros llevando grandes cantidades de desinfectantes de manos, los que son inflamables (mercancías peligrosas).	Aumento de materiales inflamables a bordo de la aeronave.	Pérdida total de la aeronave, lesiones.	Procedimientos de verificación de mercancías peligrosas de IATA.		Tolerable (con los controles existentes)	Las excepciones emitidas por los Estados permiten mayores cantidades, las alertas de seguridad de IATA a los operadores. Refiérase al documento "Material de Orientación General para las Operaciones en Rampa durante el COVID19" de la IATA.				Tolerable (con acciones de mitigación)



27	Efecto de una baja cantidad de pasajeros en cierto tipo de aeronaves.	Aeronave desbalanceada.	Pérdida total de la aeronave.	Manual de peso y balance de la aeronave AHM 500, IGOM Cap. 5 Mantener vigencia de los conocimientos en el peso y balance entre el personal responsable de control de carga y de despacho.	Tolerable (con los controles existentes)	Revise los procedimientos y limitaciones de peso y balance para cierto tipo de aeronave en aquellos casos de un bajo nivel de ocupación de pasajeros. Por ejemplo: Un desbalance de la aeronave, la necesidad de utilizar combustible como lastre y el uso de material como lastre.	Tolerable (con acciones de mitigación)
----	---	-------------------------	-------------------------------	--	--	---	--