



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

GUÍA

PARA EL RETORNO A LA LÍNEA DE VUELO



Por: Paul Dickens

Core Aviation Psychology

paul.dickens@core-bp.com

www.core-ap.co.uk

Adaptación: Oscar Sarmiento Mejía PS.

oscar.sarmiento@aerocivil.gov.co

Grupo Investigación de Accidentes

Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil

Colombia

Bogotá, agosto de 2020



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PARA EL RETORNO A LA LÍNEA DE VUELO

CONTENIDO

I.	ANTECEDENTES	3
II.	OBJETIVO	3
III.	¿POR QUÉ SE NECESITA ESTA GUÍA?	4
IV.	LOS EFECTOS PSICOLÓGICOS DE LA INCERTIDUMBRE	5
V.	ESTRATEGIAS PRÁCTICAS	6
VI.	PREPARE SU CUERPO	9
VII.	PREPARE SU CEREBRO	10
VIII.	MANEJO DE LAS EMOCIONES	11
IX.	MANTENIENDO RELACIONES	14
X.	CUIDARSE	16
XI.	ORIENTACIÓN PARA OPERADORES AÉREOS	17
XII.	FASES DEL RIESGO DEL RETORNO A LAS OPERACIONES	18
XIII.	ORIENTACIÓN ORGANIZACIÓN DE AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL	20
XIV.	LA IATA Y EL RETORNO AL VUELO	23
XV.	PROTOCOLOS REINICIO DE OPERACIONES AÉREAS EN COLOMBIA	25
XVI.	REFERENCIAS	28



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PARA EL RETORNO A LA LÍNEA DE VUELO

I. ANTECEDENTES

El impacto que ha causado en el transporte aéreo mundial la pandemia de COVID-19, enfermedad causada por el nuevo coronavirus, es algo sin precedentes.

Según mediciones efectuadas en los aeropuertos, el tráfico de pasajeros en el primer trimestre de 2020 se redujo un 28,4%, es decir, el equivalente a 612 millones de viajeros en términos absolutos. Las previsiones apuntan a que los volúmenes de tráfico (interno e internacional) cierren el año 2020 con un retroceso de 50,4% con respecto a las cifras de 2019, según la OACI.

Esta organización estima que, por efecto de la COVID-19, para el final de 2020 se contabilizarán reducciones que podrían llegar al 71% en capacidad (asientos) y 1.500 millones de pasajeros en todo el mundo.

Las aerolíneas y aeropuertos prevén que las pérdidas de ingresos en 2020 pueden llegar a límites multimillonarios.

El documento original que ha motivado esta publicación es autoría de PAUL DICKENS, Psicólogo Clínico británico registrado, y a su vez, especialista en temas aeronáuticos, quien labora con una amplia gama de operadores, incluidas aerolíneas comerciales de carga, de pasajeros, helicópteros; así como también, con tripulantes de vuelo, de manera individual.

II. OBJETIVO

En esta guía se enuncian los elementos, que deben considerar las tripulaciones de vuelo, para prepararse al retorno a las actividades aeronáuticas, incluyendo el personal que fue suspendido o cuyo contrato fue cancelado por las aerolíneas, con motivo de la restricción de la actividad aérea más larga de que se tenga noticia en los últimos tiempos a nivel global. Estamos ante una condición sin precedentes, cuya referencia más cercana, quizá, fue el ataque terrorista a las torres Gemelas el 11 de septiembre de 2001, en referencia al cierre del espacio aéreo.

La guía pretende asistir a todos los tripulantes en el proceso de preparación física y psicológica para el regreso a la línea y les proporciona algunas indicaciones de sentido común, sobre cómo llegar a implementar un cambio efectivo y seguro, que redundará en una mejoría de las relaciones cercanas, incluyendo su núcleo familiar.

Este documento no sustituye la orientación ni las directrices de la Autoridad Aeronáutica, sobre las condiciones necesarias para el regreso a la línea de vuelo.

El alcance de lo aquí expuesto tampoco tiene la intención de suplir el programa de apoyo a las tripulaciones que puedan adoptar las compañías, en tanto que el operador tendrá un plan para el retorno inteligente, que incluirá dichas directrices, para garantizar que se cumplan los requisitos necesarios.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PARA EL RETORNO A LA LÍNEA DE VUELO

III. ¿POR QUÉ SE NECESITA ESTA GUÍA?



Para nadie es desconocida toda la gama de implicaciones que conlleva esta emergencia mundial que perjudica seriamente a las tripulaciones de vuelo por las medidas tomadas por las naciones, (restricción del espacio aéreo), para conjurar la propagación de la pandemia, cuyo “pico epidemiológico”, para el caso de Colombia, se espera para mediados de julio y primera quincena de agosto.

"Los efectos del COVID-19 nos han llevado a enfrentar la crisis más desafiante de nuestros 100 años de historia...", manifestó el presidente de una de las compañías latinoamericanas más antiguas.

La crisis del coronavirus precipitó la decisión de varias de las más grandes aerolíneas de Latinoamérica y del mundo, a acogerse a la Ley de Quiebras ante el golpe que afronta el sector de transporte a nivel global. Las características de esta Ley prevén la reorganización de las empresas, que permite a las organizaciones seguir operando mientras difieren el pago de cartera.

Con este salvavidas, se crea un proceso de reorganización de las acreencias de las aerolíneas para que no se ejecuten penalidades, sino que se otorgue un compás de espera mientras proyectan un plan de recuperación y reorganización financiera y operativa a corto, mediano y largo plazo.

Las bondades de esta jugada estratégica, como en el ajedrez, es evitar el “checkmate” y seguir en el juego; los acreedores no van de una vez por los ingresos de la compañía, aunque los accionistas pueden verse afectados, porque el precio de la acción presenta tendencia a la baja, tal como se ha evidenciado en los indicadores económicos de las bolsas de valores.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PARA EL RETORNO A LA LÍNEA DE VUELO

Con estas nubes de tormenta tipo Charlie bravo sobre la aproximación, a la reactivación del sector, que en Colombia apenas está comenzando, no se augura un buen año para el sector.

Muchos países están implementando con su personal aeronáutico, un duro esquema de manejo del talento humano, que, en el mejor de los casos, mantiene sus salarios cubiertos por la asistencia financiera del gobierno a los empleadores, pero con la condición de que sus funcionarios no realicen ningún otro trabajo remunerado durante ese tiempo.

El sector se ha visto abocado a tomar medidas drásticas entre otras adelantar vacaciones, conceder licencias no remuneradas y en casos extremos cancelación unilateral de contratos laborales.

En el caso de Colombia, se dio inicio a esta restricción el 20 de marzo, y se extenderá, por el momento, hasta el próximo 30 de agosto; en la fecha (agosto 03) se confirmaron 10199 contagios y 367 fallecidos del día, para un total de 327850 personas contagiadas y más de 10000 vidas perdidas hasta hoy. El país, actualmente ocupa el décimo lugar en el mundo por el número de contagios y sigue con preocupación el aumento exponencial de los contagios y los consecuentes decesos, incrementados entre otros factores por indisciplina social, aglomeraciones por ventas sin el impuesto IVA, y necesidad de salir a trabajar de personas que lo requieren para obtener el sustento.

IV. LOS EFECTOS PSICOLÓGICOS DE LA INCERTIDUMBRE



La incertidumbre puede causar estragos en el pensamiento; nuestro cerebro constantemente es bombardeado por información de toda índole, que en ocasiones abrumba y, a su manera, discrimina lo que es seguro y lo que no lo es, desencadenando inicialmente una respuesta de "lucha, huida o congelación".

Al tratar de pensar las cosas, nuestro proceso cognitivo busca "llenar los vacíos". Una de las desventajas del fenómeno de la conciencia humana es nuestra capacidad de preocuparnos por el futuro. Sabemos que vendrá, pero no sabemos qué va a pasar en él.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PARA EL RETORNO A LA LÍNEA DE VUELO

Podemos tratar de procesar teorías inexactas o no probadas de lo que puede suceder y, sin confirmar hechos, por defecto saltamos a los escenarios del "peor de los casos", precipitando conclusiones no siempre ciertas.



Cuando nuestra certeza es desafiada, nuestra respuesta al estrés se desencadena, y aumenta la ansiedad. La incertidumbre sobre la estabilidad laboral es real. La seguridad y nuestros pensamientos pueden, de hecho, incrementar los niveles de ansiedad y tener un mayor impacto en nuestra salud mental y física que realmente llegar a perder el trabajo. Una vez que tenemos una respuesta, podemos actuar, evaluar lo que sucede y dejar de vivir con esa angustia anticipatoria. A menudo, el hecho de no saber hacia dónde vamos, empeora la situación.

V. ESTRATEGIAS PRÁCTICAS

- ✓ ¡No crea todo lo que lee! Las comunicaciones públicas pueden estar particularmente sesgadas si no provienen de fuentes oficiales; cuídese de las cada vez más frecuentes "fake news". Las redes sociales pueden alimentar la especulación y las falsas hipótesis sobre una especie de apocalipsis mundial. Considere cuidadosamente los hechos: se desarrollarán con el tiempo y cambiarán a medida que la situación avance. Las cosas pueden no ser tan malas como parecen ahora.
- ✓ Discuta su situación con familiares y amigos, busque apoyo; está bien no sentirse bien, pero no es correcto callar sus sentimientos. El miedo a la pérdida de su medio de supervivencia puede llevar a experimentar una amplia gama de emociones y, finalmente, alcanzará una etapa de adaptación. No lo haga solo: busque ayuda para explorar y aprender a lidiar con los sentimientos de pena y angustia, elabore un plan para seguir adelante. Si su tristeza / ansiedad explota en una depresión total, asegúrese de buscar ayuda profesional de inmediato. Recuerde que siempre la presión se libera con una válvula de escape (como la olla exprés).



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PARA EL RETORNO A LA LÍNEA DE VUELO

- ✓ Mientras viva este período de incertidumbre, no se autodestruya, y evite comportamientos que lo mantendrán en un ciclo de negatividad. Mantenga siempre una rutina definida, nunca se levante sin un proyecto por realizar. No se aíse: salga si se lo permiten, busque aire fresco. Haga un esfuerzo consciente para rodearse de personas que lo apoyan e inspiran, evite a las personas negativas.
- ✓ La incertidumbre sobre el futuro puede ser abrumadora. Reconéctese con cosas que ha dejado de hacer durante un tiempo, los pasatiempos que no había podido disfrutar; el voluntariado, los amigos o la familia reforzarán el hecho de que su identidad es más que un trabajo. Es posible que necesite, por un período, depender menos de "qué hace" y más de "quién es usted". Hay muchas oportunidades de voluntariado disponibles para ayudar, encuentre nuevas motivaciones, inspírese y actúe.
- ✓ Considere la reorganización operativa que está adelantando su aerolínea, dentro de su plan de ajuste y cómo podría adaptarse a nuevas formas de trabajo. Podrá sentirse enojado y frustrado, pero es más importante concentrarse en lo que estos cambios significarían para usted, su estilo de vida e ingresos, y cómo podría afrontarlos. Aceptar una nueva realidad no es tarea fácil, así que consulte con familiares y amigos. ¿Cómo podría adaptarse personalmente?
- ✓ Si sucede lo peor y pierde su trabajo, este puede ser un proceso doloroso. Puede ser temporal y a su debido tiempo, puede haber posibilidades en medio de la crisis, pero hay algo que es común a todas las crisis: y es que va a tener un final, por más fuerte que sea una tormenta tarde o temprano brillará el sol nuevamente y las nubes se disiparán. **Todo va a pasar, todo esto será historia en algún momento.**
- ✓ No se puede perder la perspectiva y si bien no todo está bajo nuestro control, nuestra actitud y nuestras decisiones sí lo están. El tiempo va a pasar y de nosotros depende hacer algo productivo de él. Una de las grandes verdades de las crisis es que con cada una vienen también grandes aprendizajes.
- ✓ El teletrabajo, o la necesidad de ahorrar recursos, nos hacen ser más conscientes de la forma en la que estamos empleando lo que tenemos. Aprovechemos el teletrabajo para comunicar mejor los pendientes de cada proyecto, para planear mejor las reuniones. Ya no tenemos la oportunidad de tener a todo el equipo cara a cara en cualquier momento, así que tenemos que ser más eficientes y planear cada encuentro con anticipación, seamos más creativos, aterricemos nuestras metas. Esto, de seguro, nos va a dejar aprendizajes y nos va a hacer más eficientes.
- ✓ La situación del mercado actual y el cierre de mercados naturales exigirán creatividad del equipo para salir a buscar nuevos horizontes, hay que diversificarse. Las redes sociales están a nuestro servicio, seamos creativos en los productos y servicios que podemos ofrecer.
- ✓ Si ya no podemos viajar, si cancelamos reuniones o si sencillamente estamos teniendo tiempos muertos, porque no hay suficientes tareas para ejecutar, usemos estos espacios para la capacitación.
- ✓ Estamos ahora pasando más tiempo en casa. Este cambio en las dinámicas seguramente les permitirá identificar nuevas formas de hacer las cosas o encontrar nuevos flujos de



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PARA EL RETORNO A LA LÍNEA DE VUELO

trabajo que puedan mejorar la manera en la que lo hacemos actualmente. Abramos el canal para preguntar: ¿Qué tal fue ese proyecto? ¿Qué hizo falta para terminar más rápido determinada tarea? ¿Hay algo que podamos mejorar? Buscar esos espacios de retroalimentación y generar cercanía nos permitirá actuar de manera más eficiente en la labor de gestión y gerencia, y posiblemente identifiquemos nuevos talentos, competencias, conozcamos mejor a las personas o logremos generar nuevas ideas.

- ✓ Quizá sea posible volver a volar en otras compañías, dentro o por fuera del país, pero también se tiene un abanico de oportunidades que bajo otras circunstancias no tendría. Es una de las pocas veces en su vida cuando se le entregará una pizarra limpia y se le dará tiempo para reevaluar su carrera. Tiene tiempo para pensar detenidamente si le gustaría seguir volando o quizá explorar nuevos campos e iniciar un negocio.
- ✓ Después de sobrevivir a un despido, realmente se aprende mucho sobre su fortaleza y competencias. Si bien es cierto que se necesitará de un periodo de recuperación. Recuerde pasar más tiempo mirando hacia adelante y menos tiempo mirando hacia atrás.
- ✓ Sitúese en el aquí y en el ahora y adelante una evaluación realista de su estado financiero. Si cree que pueda sobrevivir a esta tormenta, establezca todos sus gastos indispensables y exactamente los que necesita para sostenerse. Busque líneas de crédito y compañías hipotecarias para renegociar acuerdos de amortización de pagos, si le aplica, y sea prudente acerca de restringir "gastos discrecionales". Involucre a su familia en este proceso y haga una "lluvia de ideas". Recuerde que siempre habrá luz al final del túnel.
- ✓ Verifique que su documentación se encuentre en orden: entre otra, licencias técnicas, libros de registro, certificado médico, etc. Estos son esenciales cuando se busca un nuevo trabajo en línea de vuelo. Considere si está dispuesto, o puede cambiar de ubicación, o de país.
- ✓ Cree nuevos currículums y cartas de presentación: unas para buscar cualquier oportunidad en el campo aeronáutico que le puedan ofrecer, y otras para cualquier trabajo que mantenga su nivel de ingresos en niveles aceptables. En este último caso, si bien los aspectos técnicos del vuelo pueden ser irrelevantes, las "competencias" lo serán y se puede hacer referencia a muchas de sus habilidades de gestión.
- ✓ Postúlese para nuevos cargos. Habrá, por supuesto, una feroz competencia por los trabajos que estén disponibles. Comercialícese y busque orientación profesional si es necesario.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PARA EL RETORNO A LA LÍNEA DE VUELO

VI. PREPARE SU CUERPO

Hay que considerar que el “aislamiento” ha podido causar efectos en la psiquis y en su cuerpo. Es oportuno, al respecto, mencionar que el tema del aislamiento lo han tratado con bastante éxito los astronautas durante sus largos períodos en el espacio; de ahí extractamos algunas de sus experiencias y de las técnicas que aplican, para permanecer productivos:

- ✓ Entender el riesgo, basados en la evaluación del mismo, bajo fuentes de información confiables.
- ✓ Interiorizar la misión: Pasar el tiempo de cuarentena preservando el bienestar físico y mental de la familia y el propio.
- ✓ Identificar claramente nuestras preocupaciones principales, recursos y obligaciones
- ✓ Trazar un plan de acción.
- ✓ Tomar acción e implementar el plan.

Los astronautas tienen un viejo adagio: “ningún problema es tan malo que no pueda ser peor”; algo parecido a la famosa ley de Murphy “si algo puede salir mal, saldrá mal.”

Es innegable que tanto esta ley como las que siguieron, con sus corolarios, principios y máximas, tienen su principal explicación en la memoria selectiva y en nuestros sesgos, como la inclinación a la negatividad, que nos hace temer y recordar más los casos negativos que los positivos o neutros; y el sesgo de confirmación, que nos lleva a hacer caso sólo a los ejemplos que ratifican nuestras creencias. Para reforzar las valiosas experiencias de los astronautas puede consultar el siguiente enlace:

<https://youtu.be/4uL5sqe5Uk8>

A partir de los días de su curso ATPL (Airline Transport Pilot License, curso de Tripulante de vuelo de Transporte de Línea Aérea) y de su entrenamiento recurrente de CRM (Crew Resource Management, Gestión de Recursos de Cabina, manejo de mercancías peligrosas etc.), y otros cursos que le imparta su operador, usted estará familiarizado con todos los aspectos físicos y de fisiología inherentes al vuelo: “el rendimiento y las limitaciones humanas” y la forma como el cuerpo reacciona al estrés y a los eventos de la actividad aeronáutica, en sí.

Por lo tanto, las tripulaciones deben estar plenamente conscientes de la importancia de su cuidado y bienestar físico, durante su proceso de reintegro a la línea de vuelo, pues es posible que haya pasado parte del tiempo fuera de su querido medio aeronáutico.

El vuelo es una actividad apasionante, pero tarde o temprano hay que aterrizar; de ahí la importancia de no olvidar, cuando se va a retomar a la cabina, las habilitaciones, sus competencias, etc.; recuerde que cuando un tripulante se gradúa del centro de instrucción, cuenta con lo básico, y dispone de una bolsa llena de suerte y otra bolsa vacía de experiencia; el truco consiste en llenar la bolsa de la experiencia, antes de que se vacíe la bolsa de la suerte.

Para retomar el estado físico y la aptitud a la operación aérea que tenía previamente a la pandemia, una buena estrategia es practicar una dieta saludable, ejercicio aeróbico regular, el descanso y, tal como ocurre en vuelos transoceánicos, debemos volver a regular nuestros ciclos de sueño y vigilia, alterados quizá ahora por el acuartelamiento obligatorio.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PARA EL RETORNO A LA LÍNEA DE VUELO

En mi caso particular, dadas las limitaciones de equipos a nivel familiar y la escasez manifiesta de computadores portátiles por parte de la entidad, debo levantarme todos los días a iniciar mi jornada desde las 3:30 AM, hasta las 6:45 AM, para liberar el computador que compartimos con mi hija de 6 años, que está en clases virtuales.

Retomando el tema, la transición al regreso al ambiente de la cabina, después de un largo receso obligatorio, significará que el organismo necesita reacomodarse en un entorno que ha cambiado, pero, que, a la vez, no es del todo extraño. Una vez más, usted estará sentado durante largos períodos en un espacio pequeño presurizado, con horarios agobiantes y poco tiempo durante escalas, por aquello del “flow”, después de un período de aislamiento durante el cual ha podido moverse libremente, comer y dormir regularmente.

Si bien ha sido maravilloso no tener que generar reportes y haber podido dormir por períodos más largos, ¡seguramente habrá una conmoción en el funcionamiento del cuerpo cuando esos días hayan terminado!

Lista de verificación: para preparar su cuerpo

- ✓ Alinee patrones de sueño actuales, con los habituales que experimenta mientras se ajusta a un horario de trabajo.
- ✓ Retome los patrones de sueño y vigilia más temprano o más tarde.
- ✓ Procure dormir siempre en los mismos horarios, esto programa el cerebro y reloj interno para fijar estas horas como rutinarias.
- ✓ Empiece sin dilación, un régimen de dieta saludable y ejercicio desde ahora, el cual pueda mantener una vez regrese a laborar; se encuentran muchas rutinas en internet.
- ✓ No olvide el ejercicio físico que también es bueno para preservar las funciones cerebrales.

Consejos adicionales en los siguientes links:

https://www.ted.com/talks/matt_walker_sleep_is_your_superpower

https://www.ted.com/talks/wendy_suzuki_the_brain_changing_benefits_of_exercise

VII. PREPARE SU CEREBRO

Regresar al escenario de la aviación, después de un receso, siempre crea inquietudes e incertidumbres, más aún cuando puede estar en riesgo la habilitación en un equipo, o cuando tiene a la vista un chequeo recurrente o de proeficiencia, aún después de una corta ausencia, como unas vacaciones anuales o una enfermedad corta.

Es probable que este regreso, motivado por el aislamiento, sea aún más difícil. Para algunos operadores, el contacto entre tripulantes de vuelo, colegas y la administración se ha restringido debido a las duras directrices, que ha impedido la libre movilidad de las personas y la suspensión o despido de personal no esencial, dada la coyuntura.

Es posible, además, que, durante este tiempo, y forzados por las circunstancias, algunos tripulantes hayan laborado en otras actividades cotidianas, ajenas y lejanas al vuelo. Muchos habrán experimentado un cierto grado de preocupación, ansiedad e incertidumbre sobre su



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PARA EL RETORNO A LA LÍNEA DE VUELO

situación financiera y las implicaciones profesionales por la pérdida de su habilitación y proeficiencia en el vuelo.

Además, seguramente las conversaciones o discusiones con colegas sobre aviación, probablemente se hayan restringido, lo que significa que las oportunidades para entrar en la “conciencia operacional” habrán sido pocas, a menos que el contacto con colegas y compañeros no se haya perdido del todo.

Prepararse para la línea de vuelo, significa afinar por lo menos estas áreas claves, comenzar a “pensar en la aviación”, contactarse con el medio leyendo noticias aeronáuticas y visitando sitios Web relacionados con la actividad.

A continuación, se enuncian algunas prácticas que pueden ser útiles para comenzar a retomar la conciencia de la realidad laboral, para regresar adecuadamente al trabajo en aviación, independientemente de que la práctica de otras actividades en pandemia (compartir con la familia, adquirir nuevas habilidades, un nuevo idioma, etc.), hayan servido para conservar habilidades cognitivas conservadas.

Lista de verificación: preparando su cerebro

- ✓ Tome algo de tiempo cada día para pasar a “modo de trabajo”, si aún no lo ha hecho. Informe a la familia para que se pueda suprimir o minimizar la distracción.
- ✓ Inicie lectura de material general relacionado con el trabajo para mantenerse actualizado con los avances y cambios vigentes.
- ✓ No pierda contacto con colegas, para establecer conversaciones virtuales sobre temas relacionados con la aviación.
- ✓ Revise materiales ATPL, CRM, FCO, SOP y otra documentación.
- ✓ Visualícese mentalmente en el asiento izquierdo o derecho, cerrando los ojos y repasando el diseño de la cabina y el entorno de los controles de vuelo.
- ✓ Obtenga imágenes mentales del entorno habitual de control de la cabina de vuelo; en dónde estarían los controles e instrumentos; repase las listas de chequeo.

VIII. MANEJO DE LAS EMOCIONES

La situación actual en todo el mundo ha causado grandes cambios en la vida en general y en la vida laboral de la mayoría de las personas.

Un impacto que a menudo se descuida, a partir de los cambios que hemos experimentado, es la forma en que nuestras emociones se ven negativamente influenciadas. Como resultado de la suspensión o despido, sin duda, nuestros tripulantes y población en general incluyendo los potenciales pasajeros han sufrido en carne propia muchas emociones, entre otras:

Frustración: por no poder regresar a las actividades de vuelo.

Ansiedad: por las posibles consecuencias financieras, o el posible declive de las habilidades.

Soledad: extrañar la interacción cotidiana con colegas.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PARA EL RETORNO A LA LÍNEA DE VUELO

Ira e incertidumbre: al no tener información clara sobre cuándo las cosas podrían volver a las operaciones normales.

Depresión: por la magnitud de la situación y el número de muertes inherentes al desarrollo normal de la pandemia, y más si resulta impactado directamente, por la pérdida de familiares o amigos, con períodos de duelo en curso.



Al mismo tiempo, para algunos puede haber una sensación de alivio de la agitada vida de las listas de chequeo y los horarios, y la alegría de poder pasar mucho tiempo compartiendo con la familia; pero el descanso prolongado y no planeado, cansa y aburre en extremo.

La experiencia nos enseña que, cuando una persona se enfrenta a un cambio tan drástico sin precedentes en nuestra generación, como el actual, es probable que tengamos que afrontar una serie de etapas identificables. Estas etapas son útiles para comprender los sentimientos que experimentan las personas cuando se produce un cambio tan drástico en su medio laboral.

Para muchos la primera reacción, si considera que el cambio es positivo para el individuo, como, por ejemplo, volver al aeropuerto, puede ser una sensación de alivio y de euforia.

La ira y la frustración son el siguiente paso y pueden ir acompañadas de resentimiento y sentimientos negativos hacia el gobierno nacional, autoridades locales y su aerolínea, por restringir el libre desarrollo de su personalidad, al limitar drásticamente su rutina diaria y su derecho al trabajo.

De pronto, una persona puede sentirse deprimida, miserable y sin confianza para siquiera pensar en regresar a la actividad de vuelo. Además, los tripulantes pueden sentir una gran ansiedad residual sobre el futuro, incluso después de regresar a los cielos del mundo, así como ansiedad sobre las implicaciones a largo plazo de los cambios en el mercado de la aviación, y que las consecuencias financieras personales se vuelvan más evidentes. La buena noticia es que la mayoría de los tripulantes de vuelo es resiliente, acepta el cambio y lo aprovecha al máximo.



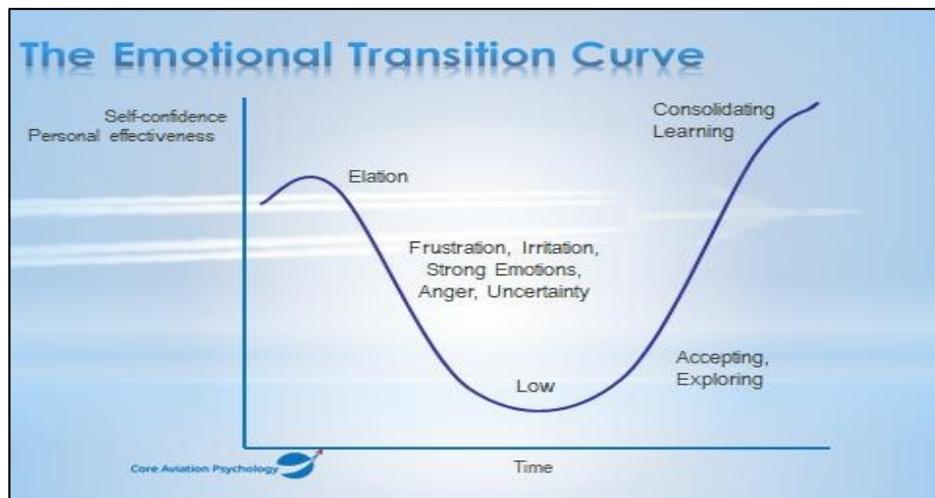
AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PARA EL RETORNO A LA LÍNEA DE VUELO

Pero para algunos, los sentimientos negativos pueden tomar mucho tiempo en disolverse, con pensamientos como "Ojalá pudiéramos volver a ser como éramos" o el consabido "todo tiempo pasado fue mejor".

Al plasmar estos sentimientos en un gráfico se observa que la autoconfianza de las personas puede subir y bajar como en una montaña rusa, a medida que se ve afectada por el sentimiento experimentado, incluso después de un cambio positivo, como el regreso a la actividad de vuelo. Esto es la curva de transición. Se muestra cómo, con el tiempo (que pueden ser días, semanas, meses o años), la autoconfianza y eficacia personal pueden variar bajo la influencia de nuestros sentimientos después que el cambio ha ocurrido. Hay tres elementos clave que ayudan a las personas a moverse con eficacia a través de la curva de cambio mientras minimizan el impacto en su efectividad:

- ✓ Reconocer y nombrar los sentimientos que se están experimentando.
- ✓ Comprender que esos sentimientos son una parte normal de la adaptación al cambio.
- ✓ Hablar abiertamente con otros sobre los sentimientos y el cambio.



Lista de verificación: manejo de los sentimientos

- ✓ Reflexione sobre cómo se siente al regresar a la actividad de vuelo. ¿Esta aliviado, eufórico, ansioso, infeliz o simplemente a gusto?
- ✓ Hable con colegas o amigos cercanos acerca de sus expectativas.
- ✓ Si requiere una asesoría confidencial y si su empresa tiene un programa de apoyo al tripulante, contáctelo y un compañero (peer) podrá responder, escuchar y si es necesario referirlo a otras fuentes de apoyo.
- ✓ Si le preocupa seriamente que sus sentimientos puedan afectar su capacidad para operar una aeronave de manera segura, entonces tiene el deber de informar a la gerencia de Operaciones de Vuelo que podrá evaluar la situación y tomar las medidas apropiadas para apoyarlo.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PARA EL RETORNO A LA LÍNEA DE VUELO

IX. MANTENIENDO RELACIONES



Para muchos tripulantes de vuelo, la cuarentena ha sido una valiosa oportunidad para estar con la familia y tener un tiempo de calidad juntos, que ocurre raramente durante la vida operativa normal en la aviación. En particular, los niños habrán disfrutado el tiempo con sus padres que normalmente están ausentes por períodos largos.

Por otro lado, la proximidad de largo plazo podría hacer aflorar problemas que permanecen bajo la superficie durante la vida laboral normal y que cobran mayor importancia y provocan tensiones familiares y de relación de pareja. Estos también pueden ser aumentados por las ansiedades mencionadas en la última sección.

Por ejemplo, la información sobre los resultados del aislamiento de COVID-19 en China, sugiere que la tasa de personas que solicitan el divorcio ha aumentado, y existen preocupaciones en la mayoría de los países sobre un aumento de la violencia intrafamiliar, sobre todo la de género, con casos de feminicidios en la población vulnerable. Encontrarse en la situación actual probablemente habrá significado un cierto reajuste en las relaciones, porque los patrones y métodos habituales de interacción con la pareja, la familia y los amigos sin lugar a duda habrán cambiado.

Dependiendo de cómo las cosas han sido para usted mientras estuvo fuera de la cabina del avión, se producirá un nuevo reajuste cuando reanude la actividad de vuelo. Esto puede o no significar volver a las viejas listas y horarios familiares, o puede significar acostumbrarse a nuevas realidades de deberes y programación de vuelos. Esto puede resultar de una manera más fácil para algunos, si participa activamente en el proceso. Sin embargo, para las parejas y la familia no es tan sencillo, ya que solo experimentarán los efectos de su regreso al trabajo.

Durante este tiempo la familia se habrá adaptado a que usted esté cerca y tenga más oportunidad de participar en actividades familiares. Ahora tienen que reajustarse a su eventual retorno al entorno laboral. También es probable que los hijos no regresen a las aulas de clases



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PARA EL RETORNO A LA LÍNEA DE VUELO

presenciales, sino que continúen bajo la modalidad virtual, tan rápidamente como los adultos pueden regresar al trabajo, por lo que ahora se quedarán, en el mejor de los casos, con solo un padre que se encargue de la educación en el hogar y/o el cuidado de niños. La Federación de Directivos Docentes de Colombia, manifestó que no están dadas las condiciones para regresar a las instituciones educativas el 01 de agosto, tal como lo contemplan algunas directivas gubernamentales.

Según el gremio, no hay protocolos claros ni precisos para algunos de los sectores que están relacionados con la educación, tales como el transporte y la movilidad, zonas escolares comunes, procedimientos de bioseguridad en las aulas, áreas de descanso y adecuación de servicios sanitarios.

“Se cree que el pico de la pandemia llegue a finales de julio e inicios de agosto. Esto haría prematuro el reinicio de la actividad escolar y colocaría en riesgo potencial a nuestros niños y comunidad en general, ya que algunas zonas del país han sido declaradas en alerta naranja”, destaca la Federación en un comunicado.

Si bien la fecha de regreso a las operaciones aún no se ha definido claramente, la Aerocivil inició este mes un plan piloto en ciertos aeropuertos que no incluye a Eldorado por ahora. Expertos del sector señalaron que, tras el visto bueno del Gobierno para vuelos en Bucaramanga, Arauca, Cúcuta y Rionegro, la decisión de hacer los vuelos en última instancia está en manos de las aerolíneas, que deberán revisar la demanda de viajeros para así ajustar la oferta, los cuales serían, en principio, personas que se pudieron haber quedado aisladas en ciudades diferentes a la de su lugar de residencia.

Es importante tener en cuenta, según aclara la Aerocivil, que los vuelos para fines turísticos no se pueden reactivar en esta fase, porque aún este sector no está habilitado plenamente.

Es necesario que las familias abran la discusión sobre la probabilidad de que regresen a laborar con sus parejas o con quienes conviva, de modo que se deben iniciar los preparativos para esta eventualidad de una manera efectiva. Si tienen hijos, entonces el acuerdo con la pareja debe incluir cómo funcionará el cuidado de los menores, cómo eso podría diferir de lo que se hizo antes de la cuarentena y de lo que sucedió mientras estuvieron en el hogar. En relación con los infantes y las mascotas, si las hay, la discusión puede estar relacionada con sus sentimientos y con la forma en que puede mantener la calidad de la relación que ha tenido con ellos mientras se estaba en casa, una vez que se regrese a los cielos del mundo.

Lista de verificación: mantener sus relaciones

- ✓ Reflexione sobre cómo han sido sus relaciones más cercanas durante el tiempo que estuvo fuera de la actividad aérea. ¿Cómo puede mantener las cosas buenas de ese momento y la calidad de vida en el hogar cuando regrese al medio aeronáutico?
- ✓ Si tiene hijos, acuerden con ellos sobre su probable regreso al trabajo, brindándoles tanta información como sea posible y háganles saber que el cambio será difícil para todos, incluidas las mascotas.
- ✓ Fijen cuáles van a ser los futuros arreglos de cuidado infantil con su pareja.
- ✓ ¡Ayude a todos en casa a ver el lado positivo de su regreso a las actividades de vuelo! (¡Pueden estar contentos de ver que usted sale por la puerta!).



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PARA EL RETORNO A LA LÍNEA DE VUELO

X. CUIDARSE



La parte final de esta guía es absolutamente personal. A través de todos los aspectos y el proceso de regresar al trabajo, es importante mantener un nivel de bienestar personal tan alto como sea posible, ya que sabemos que el bienestar físico y mental positivo es la clave para un desempeño laboral efectivo.

Recuerde que la autoestima de la mayoría de las personas está altamente influenciada por su capacidad para trabajar eficazmente en la profesión elegida.

La aviación no es una excepción y identidad como persona y la auto percepción de un tripulante se formará y mantendrá al poder desempeñar el trabajo para el que se entrenó arduamente, logrando su habilitación; y, para la mayoría de los tripulantes de vuelo, esta labor es apasionante.

Entonces, a pesar de los problemas que hemos mencionado anteriormente en esta guía, lo normal será que, en la mayoría de los casos, volver a volar probablemente será una experiencia altamente positiva.

El bienestar mental de las tripulaciones está generando más atención y se reconoce como una parte clave de las operaciones seguras. Adicionalmente a los recursos ya mencionados en esta guía, para que los tripulantes mantengan su bienestar físico y mental, se les recomienda que controlen su bienestar mental regularmente, utilizando la escala que se presenta en el cuadro siguiente. **Un puntaje de 36, o superior, indica un bienestar mental positivo.**

Responda la auto encuesta propuesta teniendo en cuenta las dos últimas semanas:



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

GUÍA

PARA EL RETORNO A LA LÍNEA DE VUELO

		Nunca	Rara vez	Algunas veces	A menudo	Siempre
1.	Me he sentido optimista sobre el futuro	1	2	3	4	5
2.	Me he sentido positivo sobre volver a volar	1	2	3	4	5
3.	Me siento físicamente en forma	1	2	3	4	5
4.	He estado durmiendo bien	1	2	3	4	5
5.	Me alimento bien	1	2	3	4	5
6.	Me siento tranquilo	1	2	3	4	5
7.	Pienso claramente	1	2	3	4	5
8.	Tomo decisiones de manera efectiva	1	2	3	4	5
9.	Manejo bien los problemas	1	2	3	4	5
10.	Confío plenamente en mis competencias laborales	1	2	3	4	5
11.	Mantengo buenas relaciones familiares	1	2	3	4	5
12.	Nos hemos preparado en familia para regresar al trabajo	1	2	3	4	5

Si su puntaje es inferior a 36, le sugerimos que revise las actividades descritas anteriormente en este folleto; ya que pueden sugerirle formas para mejorar su bienestar antes de regresar a la cabina de vuelo. Si tiene inquietudes serias, comuníquese con su programa de apoyo al tripulante de vuelo, o con cualquier otro medio de soporte que su operador tenga implementado.

XI. ORIENTACIÓN PARA OPERADORES AÉREOS

Para la industria desde el contexto de la seguridad operacional, siendo los factores humanos el eje principal de las operaciones aéreas, sería conveniente que las aerolíneas tuvieran en consideración algunos interrogantes para el retorno seguro de sus tripulaciones, si se desea seguridad, confiabilidad en el sistema, bienestar y sostenibilidad.

- ✓ ¿En qué elementos del desempeño humano deberían enfocarse?
- ✓ ¿Cuáles son las estrategias y con qué recursos van a garantizar el desempeño humano de sus tripulaciones?
- ✓ Si hay cambios en las operaciones por la pandemia ¿cómo van a realizar la gestión del cambio? y ¿cómo van a facilitar la adaptación y el desempeño humano en ese contexto?
- ✓ En este retorno ¿cómo se ajustan todos los protocolos de bioseguridad para el desempeño operacional de las tripulaciones?
- ✓ Si hay antecedentes de estudios de pandemias desde la salud mental ¿cuáles son los mecanismos de seguimiento y de aseguramiento del desempeño y de su condición psicofísica?



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PARA EL RETORNO A LA LÍNEA DE VUELO

A su vez, la Fundación de seguridad del vuelo (Flight Safety Foundation) hace hincapié en algunos elementos, teniendo en cuenta que se puede presentar un rendimiento reducido y un mayor riesgo debido a:

- ✓ Miedo, incertidumbre ante la situación y el futuro, incremento del estrés, aumento de las presiones, distracciones, complacencia, aspectos psicológicos y fisiológicos.
- ✓ Enuncia que se considere el apoyo del personal, apoyo de pares, de los encargados del manejo de factores humanos.
- ✓ Garantizar la conciencia del estado mental de aquellas personas que continúan trabajando, como, por ejemplo, vuelos humanitarios y de carga, el manejo de los descansos.
- ✓ Reforzar la política de la cultura justa.

XII. FASES DEL RIESGO DEL RETORNO A LAS OPERACIONES



La definición de medidas de mitigación, según la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), depende de diversos factores, en particular de las directrices de los organismos de salud pública (en función de los niveles de riesgo que entrañe el transporte), las restricciones y requisitos de transporte que impongan los gobiernos tanto nacionales como locales, la confianza del público usuario y la capacidad operacional de las aerolíneas y de los aeropuertos.

Un enfoque centrado en la gestión del riesgo posibilitará la transición entre las distintas fases de reanudación de las operaciones y el ajuste de las medidas de mitigación en función del riesgo, reconociendo a la vez la posibilidad de que será necesario volver a una fase anterior.

La meta es alcanzar la máxima homogeneidad y formular criterios para la notificación de datos y procesos de monitoreo necesarios para evaluar y avanzar a la siguiente fase. No es posible actualmente definir con precisión los tiempos de progresión entre fases. A la hora de publicar este documento, la mayor parte de la aviación comercial de pasajeros se encuentra en la Fase 0 o la Fase 1 (según se describen a continuación). Colombia inició la Fase 1, el 21 de julio.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PARA EL RETORNO A LA LÍNEA DE VUELO

Fase 0: restricciones de viaje y un movimiento mínimo de viajeros entre grandes aeropuertos internos e internacionales.

Fase 1: aumento inicial del transporte de personas. Esta fase inicial coincide con un volumen relativamente bajo de pasajeros, que permite a las líneas aéreas y los aeropuertos introducir prácticas sanitarias adecuadas según el volumen.

Se presentarán dificultades apreciables a medida que los distintos intervinientes se vayan adaptando a la mayor demanda y surjan problemas operacionales a causa de las medidas de mitigación del riesgo.

Los procedimientos sanitarios que se implementan en los aeropuertos tendrán que corresponder, como mínimo, con las que se apliquen en los demás medios locales de transporte e infraestructura.

Fase 2: los volúmenes de afluencia seguirán en aumento, y las autoridades sanitarias deberán evaluar qué medidas conviene aplicar basándose en criterios sanitarios reconocidos.

Podrán levantarse varias medidas introducidas en las Fases 0 y 1. Las medidas sanitarias en los aeropuertos tendrán que corresponder con las que se apliquen en los demás medios locales de transporte e infraestructura.

Fase 3: esta fase puede darse cuando se ha logrado contener el brote lo suficiente en una masa crítica de destinos importantes alrededor del mundo, según determinen las autoridades sanitarias.

Los disparadores clave serán la reducción de los niveles nacionales de alerta sanitaria y la consecuente flexibilización de las restricciones de viaje.

Las medidas de mitigación del riesgo seguirán reduciéndose o modificándose en esta fase, o bien se eliminarán directamente.

Es posible que en esta Fase 3 no existan soluciones farmacéuticas (medicamentos terapéuticos, vacunas, etc.) de amplia disponibilidad, pero se deberían mantener los procedimientos de rastreo y localización de contactos; y las pruebas de diagnóstico deberían ser de fácil acceso. Hasta tanto se cuente con soluciones farmacéuticas específicas y eficaces, es posible que los Estados deban alternar entre flexibilizar y reinstaurar medidas sanitarias y sociales mientras dure la pandemia.

Fase 4: esta fase se inicia cuando ya existan soluciones farmacéuticas específicas y eficaces de fácil acceso en la mayoría de los países.

Es posible que deban mantenerse una serie de medidas / mitigaciones residuales, pero incluso estas medidas deberían reexaminarse periódicamente.

Nota: No hay límites claramente definidos entre las fases, y la transición entre ellas puede darse en uno u otro sentido.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PARA EL RETORNO A LA LÍNEA DE VUELO

XIII. ORIENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL



La Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), por medio del Equipo Especial para la Recuperación de la Aviación (CART), ha dispuesto colaborar con sus Estados miembros, organizaciones internacionales y regionales y la industria para hacer frente a estas dificultades y proporcionar orientaciones para la reanudación y recuperación segura, protegida y sostenible del sector de la aviación en todo el mundo.

La mejor manera de contribuir a la reanudación y recuperación del sector es un enfoque internacional basado en 10 principios fundamentales:

- ✓ Proteger a las personas: medidas armonizadas pero flexibles.
- ✓ Trabajar como un solo equipo de aviación y mostrar solidaridad.
- ✓ Mantener la conectividad esencial.
- ✓ Gestionar de manera activa los riesgos relacionados con la seguridad operacional, la seguridad de la aviación y la salud.
- ✓ Compatibilizar las medidas de salud pública con los sistemas de seguridad operacional y seguridad de la aviación.
- ✓ Fortalecer la confianza del público.
- ✓ Distinguir entre reanudación y recuperación.
- ✓ Apoyar las estrategias de ayuda económica dirigidas a la industria de la aviación.
- ✓ Preservar la sostenibilidad;
- ✓ Extraer un aprendizaje de la experiencia para mejorar la resiliencia. Las medidas aceptadas mutuamente y armonizadas a escala mundial y regional son esenciales.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PARA EL RETORNO A LA LÍNEA DE VUELO



Estas medidas deberían ser compatibles con los requisitos de seguridad operacional y seguridad de la aviación, proporcionadas a la mejora de la salud pública y flexibles en la medida de lo posible para posibilitar una recuperación económica viable, además de disponer de salvaguardias para no distorsionar los mercados.

Las medidas que imponen inversiones adicionales o cargas a la industria se deben sopesar cuidadosamente y estar justificadas por consideraciones de seguridad operacional, salud pública y confianza del público usuario y el personal de la aviación. Las medidas se pueden dividir en cuatro categorías:

Medidas relacionadas con la seguridad operacional. Los Estados pueden apartarse temporalmente de las normas de la OACI, pero deben hacerlo de una forma que no comprometa la seguridad operacional ni de la aviación, y dando la debida notificación a la OACI. Los apartamientos de la norma no se deberían mantener después de la crisis.

Medidas relacionadas con la salud pública en la aviación. Los Estados deberían establecer procedimientos sanitarios ajustados a las orientaciones que figuran en el documento “El despegue: Orientaciones para el transporte aéreo durante la crisis sanitaria causada por la COVID-19”. La necesidad de estas disposiciones se debería examinar con carácter periódico. Las medidas que ya no sean pertinentes se deberían abandonar cuando su aplicación deje de ser necesaria.

Medidas relacionadas con la seguridad de la aviación y la facilitación. Los Estados deberían profundizar la coordinación intersectorial mediante el establecimiento de un comité nacional de facilitación del transporte aéreo o equivalente, y deberían usar de manera sistemática como referencia el formulario de salud pública para localizar a los viajeros. La responsabilidad de mantener la seguridad de la aviación en todas las operaciones corresponde a los estados.

Medidas económicas y financieras. Deberían ser incluyentes, puntuales, proporcionadas, transparentes, temporales y compatibles con las políticas de la OACI, logrando un equilibrio



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PARA EL RETORNO A LA LÍNEA DE VUELO

adecuado de intereses sin menoscabo de la competencia leal. Los Estados y la industria de la aviación civil deberán empeñarse en crear un sistema de transporte aéreo más resiliente, respaldado por una comunicación clara y el reconocimiento del papel decisivo de la aviación como facilitador global, en especial en momentos de crisis.

Los Estados, en particular, deberían detectar **y corregir carencias** con la ayuda de la OACI para prestar un apoyo adecuado a segmentos vulnerables de la comunidad internacional y el suministro de servicios esenciales.

Un elemento importante para la preparación en el futuro consistirá en **analizar la experiencia y los conocimientos** obtenidos de esta crisis a fin de mejorar los procesos y los mecanismos de coordinación. La mejor manera de lograr el éxito de la recuperación de la aviación hoy y de la resiliencia en el futuro es aunando los esfuerzos de las partes interesadas de todas las regiones y sectores. Se requerirá un seguimiento riguroso de las recomendaciones y medidas que figuran en este informe en todos los ámbitos: local, nacional e internacional. Las medidas también se deberán afinar para responder a la situación cambiante. Para ese fin, la OACI, en colaboración con todas las partes interesadas de la aviación civil, debería seguir vigilando y evaluando la situación y aprovechar la oportunidad para reforzar el ecosistema de la aviación.

“La hoja de ruta” es el pensamiento de alto nivel de la industria sobre la reanudación segura de la aviación. **El tiempo es crítico.**

Se alienta a redoblar el uso de tecnologías avanzadas para facilitar el despacho del público viajero sin contacto físico en las distintas etapas del viaje.

Los gobiernos comprenden la importancia de la aviación para la recuperación social y económica de sus países y muchos están planificando una reapertura gradual de las fronteras en los próximos meses. Tenemos poco tiempo para llegar a un acuerdo sobre las normas iniciales para apoyar la reconexión segura del mundo y establecer firmemente que las normas mundiales son esenciales para el éxito. Esto cambiará a medida que la tecnología y la ciencia médica avancen.

La correcta implementación de los protocolos propuestos a nivel mundial requiere de la acción coordinada de diferentes actores, entre ellos:

Las autoridades aeronáuticas de cada país deben implementar estos mecanismos en los vuelos a nivel nacional siguiendo los estándares internacionales y trabajar con otros estados para establecer conexiones de manera recíproca.

Las compañías aéreas deben aplicar medidas de prevención dirigidas a pasajeros y tripulaciones para evitar contagios tanto en los procesos de embarque y desembarque como a bordo de las aeronaves durante los vuelos.

Los pasajeros han de adoptar las medidas de prevención con responsabilidad y no viajar ante la presencia de síntomas de la enfermedad.

El establecimiento de estos corredores requiere un gran esfuerzo y una permanente evaluación de la situación epidemiológica, pero, desde una perspectiva aeronáutica, serán la herramienta efectiva para lograr una recuperación de los vuelos y una conectividad segura para todos.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PARA EL RETORNO A LA LÍNEA DE VUELO

XIV. LA IATA Y EL RETORNO AL VUELO



La IATA ha publicado el Boletín Bioseguridad para el Transporte Aéreo: una hoja de ruta para la reanudación de la aviación, con las medidas de bioseguridad temporal. La hoja de ruta tiene como objetivo proporcionar la confianza que los gobiernos necesitarán para permitir la reapertura de las fronteras para el viaje de los pasajeros; y la confianza que los viajeros necesitarán para volver a volar.

“No hay una sola medida que reduzca el riesgo y permita una reanudación segura de los vuelos. Pero una serie de medidas estratificadas que se apliquen a nivel mundial y que sean reconocidas mutuamente por los gobiernos, puede lograr el resultado necesario. Esta es la mayor crisis a la que se ha enfrentado la aviación. Un enfoque por capas ha funcionado con la seguridad operacional y la seguridad física. Es el camino por seguir para la bioseguridad también”, dijo el director General y CEO de la IATA.

Los puntos más destacados de la hoja de ruta incluyen:

La IATA prevé la necesidad de que los gobiernos recopilen datos de los pasajeros antes del viaje, incluyendo información de salud, lo que debe lograrse utilizando canales bien probados tales como los utilizados para la obtención de una visa o los programas de autorización electrónica de viaje.

En el aeropuerto de salida, la IATA prevé varias capas de medidas de protección:

- ✓ El acceso al edificio de la terminal debe restringirse para permitirlo solamente a los viajeros y a los trabajadores del aeropuerto y de la aerolínea (con excepciones para los pasajeros con discapacidad o los menores no acompañados).
- ✓ El control de la temperatura por parte de personal gubernamental capacitado en los puntos de entrada del edificio de la terminal, el distanciamiento físico a través de todos los procesos de los pasajeros, incluyendo la gestión de la cola.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PARA EL RETORNO A LA LÍNEA DE VUELO

- ✓ El uso de caretas para los pasajeros y personal de acuerdo con las regulaciones locales.
- ✓ Opciones de autoservicio para la facturación utilizadas por los pasajeros, en la medida de lo posible, para reducir los puntos de contacto y las colas. Esto incluye la facturación a distancia (tarjetas de embarque electrónicas / impresas en casa), la entrega automática de equipaje (con etiquetas impresas en casa) y el auto-embarque.
- ✓ El embarque debe ser lo más eficiente posible, con áreas de puertas rediseñadas, prioridades de embarque que reduzcan la congestión y limitaciones de equipaje de mano.
- ✓ Limpieza y saneamiento de las zonas de alto contacto, de acuerdo con las reglamentaciones locales. Esto incluye una amplia disponibilidad de desinfectantes para las manos.

Durante el vuelo, la IATA prevé varias capas de medidas de protección:

- ✓ Cobertura facial requerida para todos los pasajeros y máscaras no quirúrgicas para la tripulación.
- ✓ Servicio de cabina simplificado y catering pre empaquetado para reducir la interacción entre los pasajeros y la tripulación.
- ✓ Reducción de la aglomeración de pasajeros en la cabina, por ejemplo, prohibiendo las colas para los baños o su uso durante vuelos cortos.
- ✓ Mayor y más frecuente limpieza profunda de la cabina.

En el aeropuerto de llegada, la IATA prevé varias capas de medidas de protección:

- ✓ Control de la temperatura por personal gubernamental capacitado, si las autoridades lo requieren.
- ✓ Procedimientos automatizados para el control de aduanas y fronteras, incluido el uso de aplicaciones móviles y tecnologías biométricas (que ya han demostrado su eficacia en algunos gobiernos).
- ✓ Procesamiento acelerado y reclamación de equipaje para permitir el distanciamiento físico mediante la reducción de la congestión y las colas.
- ✓ Se espera que los gobiernos realicen declaraciones de salud y un sólido rastreo de contactos para reducir el riesgo de las cadenas de transmisión importadas.

La IATA subrayó que esas medidas deberían ser temporales, revisadas periódicamente y susceptibles de actualización, cuando se identifiquen opciones más eficientes, o se eliminen en caso de que resulten innecesarias, en caso de que la pandemia termine.

Específicamente, la IATA expresó su esperanza en dos áreas que podrían ser “*cambiadores de juego*” para facilitar un viaje eficiente hasta que se encuentre una vacuna:

- ✓ La prueba COVID-19: la IATA apoya las pruebas cuando se dispone de resultados escalables, precisos y rápidos. Las pruebas al comienzo del proceso de viaje (tanto a pasajeros como a tripulación), crearían un entorno de viaje “*estéril*” que tranquilizaría a los viajeros, aerolíneas y a los gobiernos.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PARA EL RETORNO A LA LÍNEA DE VUELO

- ✓ **Pasaportes de inmunidad:** la IATA apoyaría el desarrollo de pasaportes de inmunidad para segregar a los viajeros sin riesgo, en un momento en que ellos están respaldados por la ciencia médica y reconocidos por los gobiernos.

La IATA reiteró su oposición al distanciamiento a bordo de los aviones y a las medidas de cuarentena a la llegada.

Las medidas de cuarentena se obvian mediante la **combinación de controles de temperatura y seguimiento** con la declaración de salud. El control de la temperatura reduce el riesgo de que los pasajeros sintomáticos viajen, mientras que las declaraciones de salud y la localización de contactos después de la llegada reducen el riesgo de que los casos importados se conviertan en cadenas locales de transmisión.

El distanciamiento a bordo (dejando vacío el asiento del medio), se obvía mediante el uso de revestimientos faciales por parte de todos los que están a bordo en la parte superior de la transmisión, lo que **reduce las características de la cabina** (todos están orientados hacia adelante, el flujo de aire va del techo al suelo, los asientos proporcionan una barrera a la transmisión hacia adelante/atrás, y los sistemas de filtración de aire que funcionan según las normas de los quirófanos de los hospitales).

El reconocimiento mutuo de las medidas acordadas a nivel mundial es fundamental para la reanudación de los viajes internacionales. La IATA está socializando la hoja de ruta. Este compromiso es en apoyo del Grupo de Trabajo para la Recuperación de la Aviación COVID-19 (CART) de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), que se encarga de elaborar las normas mundiales necesarias para la reanudación segura de la aviación:

XV. PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD PARA EL REINICIO DE OPERACIONES AÉREAS EN COLOMBIA

El primero de julio el gobierno nacional presentó el Protocolo de Bioseguridad para la Prevención del COVID-19 exclusivo para la operación aérea de vuelos domésticos de pasajeros, que deberá ser implementado por los aeropuertos y las aerolíneas que sean autorizadas en desarrollo de los Planes Piloto para la conectividad esencial, con el objetivo de disminuir el riesgo de transmisión del virus en estas actividades.

“Para el Gobierno Nacional prima la vida y la salud de los ciudadanos. De ahí la importancia de hacer una estricta implementación del Protocolo de Bioseguridad durante el desarrollo de las operaciones aéreas que se autoricen en desarrollo del Plan Piloto”, dijo la Ministra de Transporte, Ángela María Orozco.

En la elaboración del Protocolo de Bioseguridad, desde el mes de marzo, participó un amplio equipo técnico de expertos de la Aeronáutica Civil, en coordinación con el Ministerio de Transporte. Este equipo analizó, revisó y diseñó todas las acciones que se implementarán en desarrollo de la operación aérea, que inició con el primer vuelo piloto doméstico el día 21 de julio de 2020 con todo éxito.

Para el desarrollo de este documento se revisaron las mejores prácticas internacionales en temas de protocolos de bioseguridad para la operación aérea. También se formularon las medidas



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PARA EL RETORNO A LA LÍNEA DE VUELO

necesarias para garantizar la operación de vuelos de pasajeros a nivel doméstico, en donde prima la salud y la vida de todas las personas involucradas en la operación.



“En muchas de las reuniones donde se revisó el protocolo participaron representantes de los operadores aéreos, los concesionarios y gremios del sector. Con sus aportes, dieron gran valor al diseño del mismo”, explicó la ministra Orozco.

Además, a través de la Aeronáutica Civil se socializaron los principales alcances del Protocolo de Bioseguridad con alcaldes y gobernadores interesados en participar en el Plan Piloto.

Revisión de la experiencia internacional

En las reuniones técnicas y los análisis previos a la expedición del protocolo se tuvieron en cuenta las experiencias internacionales de organismos como la Organización Civil de Aviación Internacional (OACI), el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) (Airports Council International), la Administración Federal de Aviación de los Estados Unidos (FAA), la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC), la Asociación Latinoamericana y del Caribe de Transporte Aéreo (ALTA), así como las de autoridades de aviación civil de China, Canadá y Corea del Sur. También se tuvieron en cuenta conceptos de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) y de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Protocolo de Bioseguridad en aeropuertos

Las siguientes son algunas de las medidas contenidas en la Resolución 1054 del 27 de junio de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social. Estas deberán ser implementadas en los aeropuertos del país y por parte de las aerolíneas autorizadas para el desarrollo del Plan Piloto para la conectividad aérea esencial:

Pasajeros antes del vuelo

Los pasajeros deberán llegar con dos horas máximo de anticipación a la hora prevista de su vuelo, y con su chequeo electrónico listo para evitar demoras y congestiones.

Para casos excepcionales de pasajeros que no hayan podido realizar su check-in previamente, se le permitirá el ingreso y se le remitirá al módulo de facturación de la aerolínea.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PARA EL RETORNO A LA LÍNEA DE VUELO

Los pasajeros deberán llevar solamente equipaje de uso personal, bolsos o morrales pequeños que pueda ser guardados debajo de la silla del pasajero. El resto del equipaje debe ser enviado por bodega.

Se recomendará hacer uso de la aplicación CoronApp-Colombia para todas las personas que ingresen a los aeropuertos del país, con la totalidad de los datos diligenciados. Esto les permite a las autoridades tener información de los pasajeros sobre su condición de salud.

Habrá ingreso restringido a los aeropuertos autorizados. Solo entrarán los pasajeros y quienes trabajan en las terminales. Se busca evitar las aglomeraciones.

Se hará control de temperatura para todas las personas que ingresan a un aeropuerto y a la llegada de los vuelos. Se usarán termómetros que no conlleven contacto físico

Todas las personas, sin excepción, pasajeros y trabajadores que estén en un aeropuerto deberán usar los elementos de protección personal (tapabocas).

Los pasajeros que lleguen a las terminales aéreas con el propósito de tomar sus vuelos, una vez verificada su identidad y su pasa bordo, deberán dirigirse de inmediato a las salas de abordaje, esto con objetivo de evitar que en las zonas comunes se formen aglomeraciones

Los responsables de operar los aeropuertos autorizados para la primera fase de la reactivación garantizarán y harán la desinfección y limpieza de todas las áreas, salas de abordaje, áreas públicas, entre otras, como lo establecen los protocolos de bioseguridad.

El abordaje no se iniciará hasta que la aeronave esté totalmente lista para que los pasajeros puedan hacer su ingreso. Se llamará para abordar a los pasajeros de las sillas finales de la aeronave.

El registro del pasajero deberá hacerse en el preembarque, sin contacto con el pasa bordo físico o electrónico, validándolo visualmente o acercando el pase de abordar a la máquina lectora por parte del pasajero.

Pasajeros durante el vuelo

Todos los usuarios, tripulaciones y empleados de los aeropuertos están obligados a respetar el distanciamiento físico de 2 metros en áreas como “counters”, escáneres y en las filas para el abordaje de las aeronaves.

Se autorizará el embarque solo cuando la aeronave esté lista.

Al interior de los aviones no se prestará servicio a bordo, y se pedirá a los viajeros no utilizar sistemas de entretenimiento a bordo como pantallas, teléfonos móviles, entre otros). En lo posible no se deberán usar los baños de las aeronaves.

Los pasajeros y la tripulación harán uso del tapabocas todo el tiempo durante el vuelo.

Igualmente, los pasajeros deberán permanecer sentados durante el vuelo.

Todo el personal en los aeropuertos y aerolíneas deberán usar los elementos de protección necesarios.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PARA EL RETORNO A LA LÍNEA DE VUELO

Todo el personal de los aeropuertos y las aerolíneas estarán capacitados para identificar a tiempo situaciones de riesgo biológico y poder reaccionar de forma adecuada y activar el protocolo de riesgo biológico.

Pasajeros en el desembarque

La auxiliar de vuelo dará las indicaciones a los pasajeros para el desembarque de manera ordenada y por filas.

Todos los pasajeros deberán dirigirse directamente hacia la salida, siguiendo las indicaciones del personal del aeropuerto.

Todos los pasajeros deberán reportar a su EPS y a la aerolínea si durante los 14 días posteriores a su vuelo presentan síntomas que coincidan con la enfermedad.

XVI. REFERENCIAS

[Flying Magazine's 10 Cockpit Exercises](#)

Formas de mantener el bienestar físico mientras vuela.

[FAA Fit for Flight guide](#)

Formas de desarrollar y mantener la forma física al realizar tareas de vuelo.

[Flight Safety Foundation Guide to Wellbeing](#)

Cómo monitorear, desarrollar y mantener su bienestar general, físico, mental y social, como tripulante de vuelo.

[Turbulent Times: The Lived Experience of a Pilot](#)

Enfatiza todos los aspectos del bienestar desde la perspectiva de un tripulante de vuelo.

[AOPA Rusty Pilot's Resource Guide](#)

Principalmente dirigido a tripulantes de vuelo recreacionales; contiene ideas útiles sobre el regreso a la actividad habitual, después de una licencia, permiso laboral o despido.

Recursos específicos sobre las respuestas de COVID-19: tenga en cuenta que estos son actuales al momento de la redacción y las circunstancias, el conocimiento y los consejos pueden cambiar a medida que se desarrollan los efectos y las respuestas de la pandemia.

www.centreforaviationpsychology.com.

David Rock: SCARF: a brain-based model for collaborating with and influencing others. Leadership Journal Issue One 2008.

www.NeuroLeadership.org