

## Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarias



### Informe de Verificación Aeropuerto Internacional La Aurora

Guatemala, enero de 2021.

## INFORME DE VERIFICACIÓN

### AEROPUERTO INTERNACIONAL LA AURORA

El 11 de enero de 2021, delegados de la Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarias de la Procuraduría de los Derechos Humanos, realizaron verificación al Aeropuerto Internacional La Aurora, ubicado en la 9 avenida 14-75 zona 13 Ciudad de Guatemala, con el objetivo de verificar la atención a los usuarios de la terminal aérea, así como la implementación de los protocolos de bioseguridad para la prevención del COVID-19.

Los delegados fueron atendidos por el Gerente de la terminal, Eddy Payes; Julio Estrada, Jefe de Seguridad del aeropuerto; Mónica Bonilla, en su calidad de encargada del COE Aeroportuario; Diego Palacios del área de recursos humanos de la Dirección General de Aeronáutica Civil; Luis Escalante, en su calidad de asesor de la gerencia, con quienes se realizó un recorrido en toda la terminal aérea, presentando los siguientes hallazgos:

- a. El área de ingreso de pasajeros cuenta con arcos automáticos de toma de temperatura corporal, al detectar estos alguna persona con la temperatura fuera de lo normal, el sistema emite una alerta sonora y visual, siendo abordado por el personal ubicado a un costado, en áreas de puertas.

Este caso de temperatura fuera de lo normal es notificado al COE del Aeropuerto, quienes coordinan con el personal del Ministerio de Salud

- Pública y Asistencia Social para que inicien con la evaluación del pasajero o pasajera.
- b. Al momento se habían presentado 3 casos de pasajeros hacia fuera del país con temperatura fuera de lo normal desde el reinicio de operaciones.
  - c. El área de mostradores para el chequeo y registro de vuelos cuenta con una revisión del aforo, los cuales inician en los módulos de filas de las aerolíneas, quienes realizan el primer filtro de los pasajeros, verificando que lleve la documentación adecuada según el país de destino (prueba COVID negativa), para que así pueda iniciar el chequeo respectivo.
  - d. La Dirección General de Aeronáutica Civil, proporcionó a todas las aerolíneas, mamparas de protección para los mostradores.
  - e. El aire acondicionado de la terminal área no ha tenido alguna modificación o readecuación desde el inicio de la pandemia, tampoco se ha contado con mantenimiento especial por el tema de COVID-19.
  - f. Las áreas de restaurantes cuentan con rotulación para el distanciamiento físico, además que las mesas han sido habilitadas únicamente con dos sillas.
  - g. El Aeropuerto Internacional La Aurora, cuenta con protocolos que fueron

elaborados con el acompañamiento del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y la ex Comisión Presidencial de Atención a la Emergencia COVID-19.

- h. Se brinda atención diferenciada, la cual es proporcionada por una empresa subcontratada por las líneas aéreas, las cuales cuentan con silla de ruedas, camilla y personal para la asistencia en el chequeo, revisión y abordaje.
- i. En las áreas de revisión personal se cuenta con otro filtro de termómetros digitales, las sillas cuentan con marcas para el distanciamiento físico y las bandejas para los objetos personales, según indicó el jefe de seguridad, se desinfectan cada 12 horas, teniendo las bandejas un número impreso para el control del proceso de limpieza.
- j. Se cuentan con 6 personas por cada turno el área de revisión personal, así mismo indicó que se les proporciona cada 15 días a todo el personal de la DGAC, careta, mascarilla quirúrgica o KN95 dependiendo del lugar de trabajo, guantes y alcohol en gel. El personal con riesgo o enfermedades crónicas, permanece aún suspendido.
- k. En las salas de espera y áreas de abordaje, existen marcas para el distanciamiento físico, marcas en las sillas, pasillos, tiendas, dispensadores

de alcohol en gel. Así mismo se informa que mediante la cooperación de la República de China (Taiwán), se proporcionó a todos los trabajadores de las tiendas ubicadas en las salas de espera, dispensadores portátiles de alcohol en gel.

- I. Para el proceso de ingreso a la República de Guatemala, se solicita la prueba negativa de COVID-19 PCR o antígeno, con un máximo de 96 horas de practicada la misma.
  
- m. Las personas provenientes del extranjero que no ingresen con su prueba negativa o que esta supere las 96 horas de vigencia, son separadas por el personal del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social MSPAS, ubicado en el primer filtro de toma de temperatura de ingreso a la terminal aérea y son llevados al laboratorio del Centro de Control de Enfermedades con el que cuenta el aeropuerto.
  
- n. El laboratorio del Centro de Control de Enfermedades del MSPAS, realizó del 18 de septiembre al 31 de diciembre 2020 un total de 4,237 pruebas de COVID -19, las cuales 100 fueron positivas. En el período del 1 al 10 de enero 2021, se realizaron 668, de las cuales 16 presentaron resultado positivo.

Cuando se detecta algún caso positivo, se notifica al Área de Salud

Guatemala Central para las acciones epidemiológicas respectivas. Josefina Fajardo, en su calidad de encargada del Centro de Control de Enfermedades, informó que se cuenta con toda la información relacionada de cuales vuelos presentaron mayor índice de positividad, pudiendo solicitar la estadística respectiva al área de salud indicada.

- o. El área de laboratorio cuenta con una sala de espera con 4 sillas, las cuales se encuentran con el distanciamiento físico respectivo, además de un área administrativa y para la toma de muestras. No se cuenta con un espacio adecuado para la espera de los resultados, teniendo los pasajeros que esperar de pie en los alrededores del laboratorio.
- p. El jefe de seguridad de la terminal área, informó que en los próximos días se contará con un laboratorio privado para la realización de pruebas de COVID-19, el cual arrendó un espacio a un costado del laboratorio del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, el valor de las pruebas serán de USD.25.00, atendiendo a extranjeros y nacionales.

### **CONCLUSIONES:**

Derivado de la pandemia COVID-19, se presentó una disminución en las operaciones del Aeropuerto Internacional La Aurora, así mismo durante el cierre total que se tuvo en los primeros meses del año 2020, se realizaron diversas

remodelaciones a la terminal aérea, con el objetivo de adecuar las instalaciones para la implementación de los protocolos de prevención.

Se realizaron adquisiciones de estaciones digitales de toma de temperatura, mecanismos de información y orientación al usuario, colocación de marcas para el distanciamiento físico, readecuación de sanitarios, estaciones de lavado y desinfección de manos, entre otros.

Es importante que las autoridades también consideren, los mecanismos de información a los usuarios de las terminales áreas, para poder brindar orientación a los pasajeros de los requisitos de ingreso o salida del país, para ello debe existir una adecuada coordinación con las líneas aéreas, agencias de viaje y operadores.

En ese sentido, se constató que varios pasajeros que ingresaban no tenían con claridad cuáles eran los requisitos solicitados, por lo que algunos no contaban con su prueba negativa de COVID-19, así mismo estos pasajeros eran remitidos al laboratorio con el que se dispone en la terminal área, en las mismas rutas que los otros pasajeros que si contaban con su prueba.

## RECOMENDACIONES:

### Al Director General de Aeronáutica Civil:

1. Realizar las acciones necesarias encaminadas a incrementar los procesos de información a los pasajeros y líneas aéreas, con el objetivo de dar a conocer de forma permanente, los requisitos de ingreso al territorio nacional, vigencia de las pruebas COVID-19, mecanismos de prevención sanitaria, tales como distanciamiento físico, uso adecuado de la mascarilla y el lavado de manos.
2. Establecer mecanismos de coordinación con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social para asegurar la efectividad del sistema de referencia y contra referencia de casos diagnosticados positivos por COVID-19, a efecto se garantice el seguimiento oportuno de los casos a través de los lineamientos epidemiológicos vigentes.
3. Girar sus instrucciones a donde corresponda a efecto que se continúe con la protección a las personas trabajadoras en cuanto a su Derecho Humano a la Salud, ante la pandemia provocada por la COVID-19, en el marco de lo regulado en los Acuerdos Ministeriales 146-2020, 229-2020, 234-2020 y 24-2021 del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social; Acuerdo Gubernativo 79-2020 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, asimismo la resolución número 1-2020 de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, en los cuales se regulan y establecen las obligaciones del empleador sobre el respeto y cumplimiento de las medidas de salud y seguridad ocupacional para las personas trabajadoras.
4. Fortalecer las medidas de salud y seguridad ocupacional en prevención y protección de las personas trabajadoras, a medida de ser necesarias ante un potencial incremento de casos de COVID-19.