



Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades
CDC 24/7: Salvamos vidas. Protegemos a la gente™

Enfermedad del coronavirus 2019 (COVID-19)

MENÚ >

Descargo de responsabilidad: Este sitio web se actualiza con frecuencia. Parte de su contenido puede estar disponible en inglés hasta que se haya traducido todo el contenido.

Lo que deben saber los representantes del servicio de atención al cliente de aerolíneas y agentes de puerta acerca del COVID-19

Servicio de atención al cliente de aerolíneas y agentes de puerta

Actualizado el 14 de abr. del 2020 [Imprimir](#)

Personal de las aerolíneas

[Trabajadores de mantenimiento de aeronaves](#)

[Trabajadores de cocinas del servicio gastronómico](#)

[Conductores de camiones y ayudantes del servicio gastronómico](#)

[Representantes de servicio al cliente y agentes de puertas de en embarque](#)

La enfermedad del coronavirus 2019 (COVID-19) es una enfermedad respiratoria causada por un virus llamado SARS-CoV-2. Los síntomas a menudo incluyen fiebre, tos o dificultad para respirar. Nuestra comprensión de cómo se propaga el virus evoluciona a medida que tenemos más información disponible, le sugerimos que visite el [sitio web de los CDC](#) para ver la información más reciente. Se cree que el virus se propaga principalmente de persona a persona:

- Entre personas que están en contacto cercano (a una distancia de hasta aproximadamente 6 pies).
- A través de gotitas respiratorias que se producen cuando una persona infectada tose, estornuda o habla.

Estudios recientes indican que el virus puede ser propagado por las personas antes de presentar síntomas (presintomáticas) o por personas que nunca llegan a presentar síntomas (asintomáticas). Además, podría ser posible que una persona contraiga el COVID-19 al tocar una superficie u objeto que tenga el virus y luego se toque la boca, la nariz o posiblemente los ojos. Sin embargo, no se cree que esta sea la principal forma en que se propaga el virus. Los adultos mayores y las personas de cualquier edad con afecciones subyacentes graves podrían tener un [mayor riesgo de presentar complicaciones más graves](#) a causa del COVID-19.

Los CDC recomiendan usar cubiertas de tela para la cara en entornos públicos donde sea difícil mantener otras medidas de distanciamiento social, especialmente en áreas de transmisión significativa en la comunidad. Las cubiertas de tela para la cara pueden evitar que las personas que no saben que tienen el virus lo transmitan a otras personas. Estas cubiertas para la cara no son mascarillas quirúrgicas ni mascarillas de respiración y no son reemplazos adecuados de esos equipos en lugares de trabajo donde se recomienda o exige usar mascarillas o mascarillas de respiración.

¿Cómo puedo protegerme si soy un representante del servicio de atención al cliente de aerolíneas o agente de puerta?

Como representante del servicio de atención al cliente o agente de puerta, las posibles fuentes de exposición podrían incluir el hecho de asistir a una persona con COVID-19 al estar en contacto cercano, tocarse la boca, nariz u ojos, o manipular las

pertenencias de los pasajeros, como equipaje, tarjetas de embarque, documentos de identificación, tarjetas de crédito y dispositivos móviles.

- Limite el contacto cercano con las demás personas manteniendo una distancia de al menos 6 pies, si es posible.
- Ofrezcale una mascarilla a cualquier persona de las que asiste que parezca estar enferma, siempre y cuando haya una mascarilla disponible y la persona pueda tolerarla. Pídale que se cubra la boca y la nariz con pañuelos desechables al toser o estornudar. Siga las guías para empleadores para tomar medidas adicionales según sean necesarias.
- Evite manipular las tarjetas de embarque de los pasajeros y la tripulación, el equipaje, los documentos de identificación, las tarjetas de crédito y los dispositivos móviles, en lo posible.
- Deje que los pasajeros sostengan sus documentos y pasen por el escáner sus tarjetas de embarque o teléfono móvil.
- Realice la limpieza y desinfección de rutina de las superficies que se tocan con frecuencia como terminales de trabajo, teclados, pantallas táctiles, impresoras y computadoras; siga las indicaciones que figuran en la etiqueta del producto de limpieza.
- Siga la guía habitual de su empleador sobre el manejo de animales de servicio/apoyo.
- Una adecuada [higiene de manos](#) es una importante medida para controlar las infecciones. Lávese las manos regularmente con agua y jabón por al menos 20 segundos. Si no tiene agua y jabón, use un desinfectante de manos a base de alcohol que contenga al menos un 60 % de alcohol.
- En general, estos son momentos clave para limpiarse las manos:
 - Antes, durante y después de preparar las comidas
 - Antes de comer
 - Después de utilizar el baño
 - Después de sonarse la nariz, toser o estornudar
- Otros momentos en que debe limpiarse las manos en el trabajo son:
 - Antes de comenzar y al finalizar los turnos de trabajo
 - Antes y después de los descansos en el trabajo
 - Después de estar en contacto con superficies que se tocan con frecuencia
 - Después de interactuar con un cliente visiblemente enfermo
 - Después de colocarse, tocar o quitarse la cubierta de tela para la cara
- Evite tocarse los ojos, la nariz o la boca con las manos sin lavar.

¿Qué medidas debería tomar mi empleador?

Su empleador debería crear un plan de salud y seguridad para el COVID-19 para proteger a sus empleados. Este plan lo deben compartir con usted y sus compañeros de trabajo. Su empleador debería:

- Tomar [medidas para ayudar a prevenir la propagación del COVID-19 si se enferma un empleado](#). Alentar activamente a los empleados enfermos a quedarse en casa. Los empleados enfermos no deben regresar al trabajo hasta que cumplan con [los criterios para suspender el aislamiento en casa](#), con el asesoramiento de los proveedores de atención médica y los departamentos de salud estatales y locales.
- Proporcionar información sobre a quién contactar si se enferman los empleados.
- Implementar políticas y prácticas flexibles y favorables de licencia por enfermedad. Considerar elaborar políticas de "licencia por enfermedad de emergencia" sin sanciones, en caso de que algunos empleados o todos no tengan el beneficio de licencia por enfermedad.
- Crear políticas de respuesta para identificar a pasajeros, tripulantes o compañeros de trabajo enfermos.
- Designar a alguien como responsable para responder a cuestiones relacionadas con el COVID-19. Los empleados deben saber quién es esta persona y cómo contactarla.
- Brindarles a los empleados información precisa acerca del COVID-19, cómo se propaga y el riesgo de exposición.
- Ofrecer capacitación sobre cómo [lavarse las manos](#) adecuadamente y otras precauciones de rutina para el control de infecciones. Esto ayudará a prevenir la propagación de muchas enfermedades, incluido el COVID-19.
- Facilitarles a los empleados en su lugar de trabajo el acceso a jabón, agua corriente y materiales para secarse las manos o desinfectantes de manos a base de alcohol que contengan al menos un 60 % de alcohol.
- Proporcionar paños desinfectantes desechables para que los empleados puedan limpiar las superficies que se tocan con

frecuencia (como terminales de trabajo, teclados, pantallas táctiles, impresoras y computadoras). Para realizar la desinfección, utilice [productos que reúnen los criterios de la EPA para usar contra el SARS-CoV-2](#) , soluciones de

blanqueador con cloro de uso doméstico diluido o soluciones de alcohol con al menos un 70 % de alcohol, los cuales deben ser apropiados para la superficie. Hay que seguir las instrucciones de uso del fabricante.

- Proporcionar a los empleados pañuelos desechables y receptáculos desechables que no requieran contacto con las manos.
- Realizar una limpieza frecuente de los cuartos de descanso, áreas de descanso y otras áreas comunes de los empleados.
- Colocar carteles que alienten a [quedarse en casa si están enfermos](#), [cubrirse al toser y estornudar](#) y [lavarse las manos con frecuencia](#) en la entrada del lugar de trabajo y en otras áreas de trabajo donde sean claramente visibles.
- Cumplir con todas las regulaciones federales y guías de las agencias de salud pública vigentes.

¿Dónde puedo obtener más información?

Manténgase informado. Hable con su empleador, supervisor, representante del sindicato o personal del aeropuerto responsable de dar respuesta a las inquietudes acerca del COVID-19. Vea estas fuentes para obtener más información sobre cómo reducir el riesgo de exposición de los trabajadores ante el COVID-19:

- [Sitio web de la guía interina de los CDC para empresas y empleadores para planificar y responder a la enfermedad del coronavirus 2019 \(COVID-19\)](#)
- [Sitio web de temas de salud y seguridad en el lugar de trabajo del NIOSH](#)
- [Sitio web de los CDC acerca del COVID-19](#)
- [Sitio web de la OSHA acerca del COVID-19](#) 
- CDCINFO: 1-800-CDC-INFO (1-800-232-4636) | TTY: 1-888-232-6348 | sitio web: [cdc.gov/info](https://www.cdc.gov/info)

Última actualización: 14 de abr. del 2020