

## **Acciones Aeroméxico por COVID-19**

### **Seguridad en toda la experiencia de viaje**

#### **Aeropuerto**

##### **Check-in en mostrador**

- Filtros sanitarios en todas las instalaciones y aeropuertos con toma de signos vitales, temperatura y evaluación diagnóstica de padecimientos propios del COVID-19.
- En caso de que algún colaborador presente síntomas, se retira de sus funciones, se identifica a personas con quien tuvo contacto, de ser necesario también se aíslan de la operación y se inicia protocolo de monitoreo por 14 días.
- Elementos de protección preventivos como guantes, cubrebocas y caretas médicas para personal de aeropuertos, carga y tripulaciones
- Mostradores con sana distancia, con una persona por módulo y gel antibacterial.
- Nuestro personal toma breaks para lavado de manos.
- Respecto al equipaje, se mantienen revisiones y monitoreo durante todo el tránsito desde que los pasajeros documentan hasta que llegan a la bodegas de carga de las aeronaves, aplicando agentes sanitizantes para minimizar el riesgo de cualquier contagio<sup>1</sup>.

##### **Check-in en kioscos**

- Sanitización permanente de mostradores, kioscos y sillas de ruedas.
- Se mantiene una sana distancia en mostradores.

#### **Seguridad en Aeropuerto**

- No se toca o manipula el celular del cliente.
- Se establece sana distancia en puntos de inspección de seguridad de aeropuertos.
- Coordinamos nuestros esfuerzos con las autoridades aeroportuarias, para que los protocolos y medidas de sanidad se apliquen de manera puntual y homologada en las instalaciones de los aeropuertos que actualmente operamos.

---

<sup>1</sup> Procedimiento aplicado en el Aeropuerto de la Ciudad de México, Terminal 2



### **Área de espera**

- Se eliminó la espera de pasajeros en el Jetway y pasillos.
- Cierre de Salones Premier.

### **Área de abordaje**

- Unifila para reforzar la sana distancia durante documentación y abordaje.
- Eliminación de procesos de contacto en revisiones
- En todos los vuelos será esencial utilizar cubrebocas previo al embarque, aplica a partir del viernes 8 de mayo y hasta nuevo aviso.

### **A bordo**

#### **Medidas preventivas y de limpieza**

- Uso de mascarilla para sobrecargos y uso de equipo de protección personal especial al activar los protocolos de sanidad internacional a bordo.
- Valoración médica para tripulaciones previa al vuelo, que incluye toma de temperatura y la detección de otros síntomas de COVID -19.
- Sanitización de toda la flota y tránsito de vuelos.
- Protocolos de identificación en aeropuertos:
  - Toma de temperatura en 100 % de las estaciones domésticas e internacionales
  - En caso de síntomas, aviso a las autoridades sanitarias.
  - Cumplimiento todas las medidas COSA 09.1/13 R2 y cuestionario de la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC), obligatorio en México.
  - Cuestionario a pasajeros y otras medidas impuestas por autoridades internacionales.
  - Coordinación con Sanidad Internacional, Unidad de Epidemiología, Centro de Nacional de Inteligencia y autoridades del ámbito aeroportuario.
- Gel antibacterial a bordo y presentaciones individuales a cada cliente.
- En todos los vuelos será esencial utilizar cubrebocas durante el vuelo. Aplica a partir del viernes 8 de mayo y hasta nuevo aviso.
- Protocolo de identificación a bordo: Sobrecargos monitorean a pasajeros para detectar posibles casos.



- Aseguramos que no haya personas alrededor del pasajero con síntomas.
- Se entrega mascarilla N95 al pasajero.
- A los pasajeros que se encuentran alrededor se les dota de mascarilla N95
- Se asigna un sanitario exclusivo para su uso.
- El capitán da aviso a tierra para que a la llegada del vuelo, las autoridades sanitarias realicen las pruebas que consideren necesarias.
- Una vez en tierra, Aeroméxico comparte con las autoridades sanitarias la lista de pasajeros para identificar a las personas más próximas al cliente que presentó síntomas.
- La tripulación que estuvo en contacto con el pasajero es retirada de servicio durante 14 días o hasta que las pruebas den negativo.
- Voceos para recordar la sana distancia y medidas preventivas durante todo el viaje (embarque, uso de sanitarios y desembarque).
- Se eliminaron los periódicos y revistas a bordo.
- Eliminación de almohada chica sin bolsa en todas las rutas nacionales e internacionales para ambas cabinas.
- Colocación de audífonos nuevos en cada asiento.
- Tripulación utiliza cubrebocas, guantes y careta médica durante el servicio.
- Los procesos de sanitización están avalados por Boeing y Embraer. No existe una certificación como tal por parte de la autoridad sanitaria, pero igualmente avalan estas medidas, además de que los productos utilizados en la limpieza a bordo son certificados.

#### **Aire**

- Sistema de filtración HEPA a bordo, que elimina el 99.9% de micropartículas, bacterias y virus.

#### **Sanitarios**

- Al igual que todos los interiores de nuestra flota, los sanitarios son sanitizados con desinfectantes de alta calidad.



## Asientos

- Procuramos que los clientes a bordo, ocupen asientos con la mayor distancia posible entre ellos, así, conforme el factor de ocupación lo permite, hemos implementado el bloqueo de asientos de pasillos o en medio en cabina turista y bloqueo estratégico de asientos en cabina Premier según el equipo que opere la ruta.
- En caso de clientes que deseen viajar en asientos contiguos, los Agentes de Servicio a Clientes los apoyan siempre y cuando garanticen, por estrictas razones de seguridad, el balance del peso en cabina, lo cual deben explicar con detalle a los clientes.

## Compartimentos superiores

### Servicios de bebidas y comidas

- Vigilancia adicional en los alimentos y utensilios para mantener los más altos estándares de higiene, en su preparación y manejo.
- Snacks con empaque sellado e individual.
- Bebidas embotelladas individuales.

## Llegada

### Desembarque

- Se cumplen estrictamente todas las medidas establecidas en la COSA 09.1/13 R2 y los requisitos de otras autoridades sanitarias y migratorias de los destinos a los que volamos.
- En todos los vuelos será esencial utilizar cubrebocas en el proceso de descenso de los aviones a partir del viernes 8 de mayo y hasta nuevo aviso.
- Las bandas de equipaje, además, son sanitizadas cada dos horas<sup>2</sup>, todo esto para garantizar la seguridad y bienestar de los viajeros.

---

<sup>2</sup> Proceso aplicado en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, Terminal 2



- Recordar que volar sigue siendo seguro en Aeroméxico y por eso continuamos conectando personas y carga, pero para ello es importante la participación de todos aplicando las medidas preventivas recomendadas.
- Contamos con su apoyo para seguir volando, pero poniendo siempre la seguridad de todos primero.

Para más información por favor visita:

<https://www.aeromexico.com/es-mx/acciones-coronavirus>

