

# COVID-19

## ACCIONES AEROMÉXICO

24 de junio de 2020



Tu seguridad  
es primero

- 
1. **NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE SALUD E HIGIENE – COLABORADORES & CLIENTES**
  2. **SERVICIO AL CLIENTE**
  3. **OPERACIONES**
  4. **FINANZAS**
  5. **COMUNICACIÓN**



# SISTEMA DE GESTIÓN DE SALUD E HIGIENE

---



# SISTEMA DE GESTIÓN DE SALUD E HIGIENE

- Desarrollamos un nuevo **Sistema de Gestión de Salud e Higiene**:
  - Pioneros en este sistema.
  - Comité Médico asesor conformado por expertos gubernamentales y epidemiólogos.
  - Asegurar un estándar de sanidad e higiene en todas nuestras operaciones, supervisando que las medidas sean aplicadas en forma constante y consistente.
  - Implementado durante toda la experiencia de viaje del pasajero y también para todos los colaboradores de Grupo Aeroméxico.
  - Video ilustrativo:  
<https://www.youtube.com/watch?v=996jMFIDjEs>



# SISTEMA DE GESTIÓN DE SALUD E HIGIENE

## Comité Médico Grupo Aeroméxico

Asesores externos del Comité Médico:



### Dr. Cuitláhuac Ruiz Matus

- Médico Cirujano
- Escuela Superior de Medicina del IPN
- Maestría en Administración Pública por el Instituto Nacional de Administración Pública
- Diplomados en Epidemiología Aplicada
- Certificado como especialista en Salud Pública por el Consejo Nacional de Salud Pública.
- Director General de Epidemiología SS 2013-2017



### Dr. Francisco Moreno Sánchez

- Medicina Interna por la UNAM, con sede en: Centro Médico ABC
- Médico Cirujano de la Universidad La Salle
- Infectología por la Universidad de Texas, San Antonio, con sede en: Hospital General Universitario de San Antonio
- Director de Medicina Interna de Hospital ABC



# SISTEMA DE GESTIÓN DE SALUD E HIGIENE

## Colaboradores

- Actualmente implementamos Home Office al 100% del personal administrativo.  
Mínimo de personal operativo.
- **Filtros sanitarios** en todas las instalaciones, inclusive aeropuertos.
- **Toma de signos vitales, temperatura y evaluación diagnóstica** en instalaciones, inclusive aeropuertos.
- Si alguien presenta o estuvo cerca de casos confirmados, **protocolo de monitoreo por 14 días** en casa.
- **Guantes, gel y cubrebocas** para aeropuertos y tripulaciones.



# SISTEMA DE GESTIÓN DE SALUD E HIGIENE

## Colaboradores



En todas  
las instalaciones  
de GAM

- Gel antibacterial en todas las instalaciones.
- Limpieza y desinfección constante.
- Supervisión a proveedores para que apliquen las mismas medidas preventivas y estándares sanitarios que AM.



# SISTEMA DE GESTIÓN DE SALUD E HIGIENE

## Colaboradores

**¡Tu salud emocional también es importante!**  
En estos momentos, mantener la calma y la serenidad puede ser difícil.

**Si te sientes con algunos de estos estados de ánimo:**

Con insomnio   Triste   Ansioso   Agobiado   Irritable   Falta de concentración

**¡Acércate a nosotros!**

**Línea de información y apoyo emocional C-19:**  
Llama al:  
**55 5481 5237**  
Asesoría anónima y confidencial especializada las 24 h.

**Si eres tripulante:**  
**En Confianza**  
Llama al:  
**800 543 7800**  
Asesoría anónima y confidencial especializada las 24 h.

**Estamos juntos para cuidar tu salud**  
**¡Cuentas con Grupo Aeroméxico! #JuntosContinuaremosVolando**

**Salud Ocupacional**

- Línea de información y apoyo emocional 24/7.

- Valoración médica para tripulaciones previo al vuelo.
- Pruebas gratuitas de hipertensión y diabetes - Centro Médico Hangar Connect.
- Disminución del 80% de cursos presenciales en AM Formación (ahora a distancia).



# SISTEMA DE GESTIÓN DE SALUD E HIGIENE

## Colaboradores

---

Protocolos de monitoreo de casos sospechosos y positivos:

- Valoración médica.
- Deja de laborar de forma inmediata.
- Cuarentena en casa por 14 días.
- Seguimiento y monitoreo de Servicio Médico y Salud Ocupacional 24/7.
- Para reincorporarse, VoBo de Servicio Médico.

Care Team apoya al colaborador con  
síntomatología o contagio y a sus familiares



Monitoreo de Salud Ocupacional a colaboradores que  
realizaron consulta en el Servicio Médico.



# SISTEMA DE GESTIÓN DE SALUD E HIGIENE

## Clientes

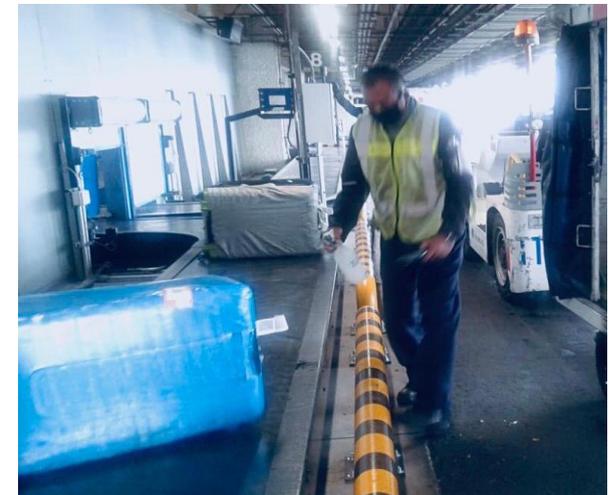
- Clientes con  **cubrebocas** en todos nuestros vuelos.
- Personal de atención al cliente con  **caretas médicas** y con  **cubrebocas**.
- **Mostradores** check-in separados y 1 persona en cada uno.
- **Gel antibacterial** para colaboradores y clientes
- Unifila para evitar aglomeraciones.
- **Sanitización** mostradores, kioskos y sillas de ruedas en forma constante



# SISTEMA DE GESTIÓN DE SALUD E HIGIENE

## Clientes

- Sanitización de equipaje durante el proceso de documentación.
- Previo al abordaje, el equipaje de mano es sanitizado.
- Desinfección en carrusel antes de recolección de equipaje.



# SISTEMA DE GESTIÓN DE SALUD E HIGIENE

## Clientes

### Protocolos de prevención 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 AFAC (obligatorio a nivel nacional).
- Cuestionario a pasajeros y otras medidas exigidas por autoridades internacionales.
- Coordinación con Sanidad Internacional, Unidad de Epidemiología, Centro de Nacional de Inteligencia, y todas las autoridades presentes en el ámbito aeroportuario.
- Cierre de Salones Premier.



- Proceso de abordaje de 10 en 10 para evitar aglomeraciones
- Se eliminó espera de pasajeros en Jetway y pasillos.
- No se toca el celular ni ID del cliente.

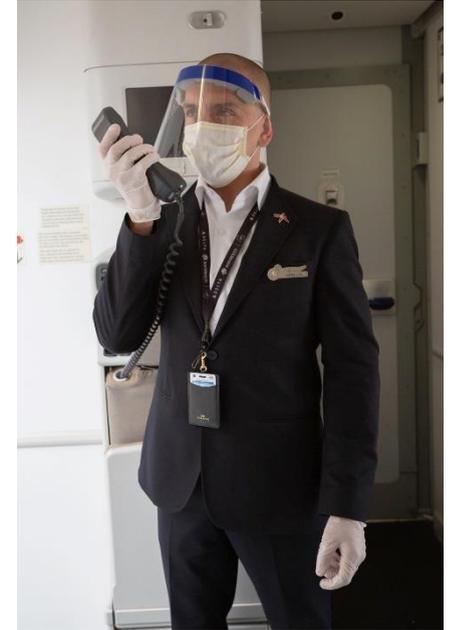


# SISTEMA DE GESTIÓN DE SALUD E HIGIENE

## Clientes

### Protocolos de identificación a bordo

- Reubicación de pasajeros cercanos a cliente con síntomas .
- Mascarilla N95 para cliente identificado.
- Sanitario exclusivo para cliente.
- Capitán avisa a tierra para que autoridades sanitarias apliquen protocolo a la llegada.
- Notificación a autoridades sanitarias con la lista de pasajeros sentados alrededor.
- Tripulación que tuvo contacto con cliente, 14 días en casa o hasta que la pruebas den negativo.



Gel antibacterial a bordo en todos los vuelos y presentación individual a cada cliente en vuelos internacionales

Voceos constantes durante el vuelo, para reforzar medidas de higiene.



# SISTEMA DE GESTIÓN DE SALUD E HIGIENE

## Clientes



### Servicios a bordo

- **Tripulación con cubrebocas, caretas y guantes durante el servicio**
- **Snacks y bebidas** en presentaciones individuales.
- Bar, café, misceláneos, hielo y vasos en ambas cabinas: **suspendidos.**
- **Artículos a bordo** (audífonos), **sellados y sanitizados.**
- Eliminación de almohadas sin bolsa en todas las rutas.



# Asociación Internacional de Transporte Aéreo

## Salud a bordo

De acuerdo a la IATA, el riesgo de transmisión de COVID-19 a bordo de un avión es bajo en comparación con otros lugares y espacios.

Factores importantes:

- Pasajeros mirando hacia adelante y con interacciones limitadas cara a cara.
- Los asientos proporcionan una barrera para la transmisión de adelante hacia atrás en la cabina.
- La dirección del flujo de aire reduce aún más el riesgo de transmisión ya sea adelante o atrás de la cabina.
- Los aviones más modernos usan suministros de aire de alta calidad en combinación con filtros HEPA, los cuales son utilizados en hospitales.



# SERVICIO AL CLIENTE

---



# SERVICIO AL CLIENTE

- Políticas de flexibilidad:  
<https://www.aeromexico.com/es-mx/acciones-coronavirus>
- Eliminación de cargo por cambio de fecha o no show.
- Reembolsos con **Electronic Miscellaneous Document (EMD)**.
- **Formulario en línea** para que AM contacte a cliente.
- Se habilitó un nuevo sistema para que el pasajero pueda realizar cambios en línea (**ten el control de tu vuelo**):  
<https://aeromexico.com/es-mx/cambios>
- Refuerzo del Call Center con más de 100 voluntarios de áreas de AM.



# OPERACIONES

---



# OPERACIONES

- Sanitización al 100% de nuestra flota.
- Sistema de filtración Hepa (elimina el 99.9% de macropartículas, bacterias y virus).
- Video de sanitización:  
<https://www.youtube.com/watch?v=2tPrtIWDW3k>



- BCP (153 actividades previstas).
- **Centro de Control de Crisis habilitado.**



# OPERACIONES

## AM Cargo

- Protección del personal que labora en almacenes de Aduana:
  - Cubre bocas, careta, guantes.
  - Traje de protección tipo Tyvek.
- **Limpieza y sanitización** de todas las áreas de almacenes fiscalizados y de AM Cargo.
- **Filtro sanitario con toma de temperatura** al ingreso de cada turno.
- **Gel antibacterial** y pausas para el **lavado de manos**, para todo el personal de que labora, incluido el de proveedores de seguridad.



# OPERACIONES

## Volamos con responsabilidad

- Vuelos **chárter** exclusivos de carga.
  - Más de **160 vuelos** para transportar insumos médicos a 16 países.
  - Más de **2,600 toneladas** transportadas.
- El vuelo de mayor alcance en la existencia de AM y en la historia de la aviación de México.
  - Más de **14 mil kilómetros** en un Boeing 787 entre Shenzhen, China y la Ciudad de México.
- Apoyo a **Gobierno Federal** para traslado de **equipo médico** desde China (cero utilidades).
  - **20 vuelos** realizados.
  - Más de **190 toneladas** transportadas.
  - **2,038 m<sup>3</sup>**.
- Apoyo gratuito a **Cruz Roja Mexicana** y al **IMSS** para envío de equipo médico a 21 ciudades en México.
- **Repatriación** de más de **1,800 mexicanos** y más de **3,400 extranjeros**, con vuelos especiales.



# FINANZAS

---



# FINANZAS

- Aportación salarial de todos los colaboradores sindicalizados y de confianza.
- Permisos sin goce de sueldo por 30, 60, 90 días.
- Programa de rotación de tripulaciones.
- Renegociación de pagos con grupos aeroportuarios privados en México.
- Renegociación de pagos con **proveedores y arrendadores** de aviones (plazos y montos).
- Cancelación de gastos no indispensables.
- Suspensión de nuevas inversiones programadas.



# COMUNICACIÓN

---



# COMUNICACIÓN

## Interna

- Mensajes periódicos del CEO.
- Difusión permanente de protocolos de seguridad a todos los colaboradores, reforzados con videos de nuestros líderes.
- Generación de comunicados, videos e infografías de protocolos y acciones realizadas.
- Promoción de uso de herramientas digitales para HO.
- Difusión de información y acciones de Aeroméxico.



#1 **aeroneWS** WJ am English Version

Aunque el cielo paró un poco, nosotros no.

**Y gracias a ti, seguimos y seguiremos volando muchos años más.**

#JuntosContinuaremosVolando DALE PLAY

**¡Equipo, sigamos poniendo la seguridad primero!**

En Aeroméxico ponemos la seguridad primero, siempre. Si bien es cierto que continuamos teniendo una operación fuerte, cualquier incidente u omisión puede ponerla en riesgo, sin importar el área en la que nos desempeñemos.

Por eso te pedimos que estés atento y alerta en todo momento para mantener una ejecución impecable.

Hoy más que nunca, contamos contigo para seguir haciendo de la seguridad nuestro principal valor.

¡Sigamos trabajando de forma segura!

**Cuida la seguridad de tu equipo y de tu información** Ciberseguridad

Si estás trabajando desde casa, **te compartimos estas recomendaciones para proteger tu información** en todo momento:

- Conéctate a redes inalámbricas seguras
- Utiliza herramientas corporativas de Office 365
- Respalda tu información con One Drive
- Evita el uso de impresoras públicas o compartidas

Entra a Mi Aeroméxico y conoce todo el detalle WJ am Conoce más



#1 **Grupo AEROMEXICO** Seguridad

### Qué hacer ante el coronavirus

Tu salud es la más importante. Hoy más que nunca, necesitamos que te cuides. Ayúdanos a lograrlo evitando estrechamientos masificados.

Comparte esta información con tu familia y/o contacto de emergencia.

**Si tienes alguno de estos síntomas...**

- Fiebre
- Tos
- Dificultad para respirar
- Letargo
- Diarrea
- Náusea
- Estreñimiento

**Llama a:**

- Servicio Médico AM** 55 9132 5858 las 24 hr.
- Asesora de**
- UNIDAD DE INTELIGENCIA EPIDEMIOLÓGICA Y SANITARIA** 800 0044 900

**Si te sientes muy mal o requieres atención médica:**

- MetLife**
- MetLife**

Usa tu seguro de gastos médicos mayores y acude a uno de los hospitales de convenio. Conoce los hospitales haciendo clic.

También puedes acudir a la oficina del SUGE asegurada para recibir atención y hospitalización.

- AM-LINE al 800 809-8007**
- Asesora telefónica 800 0044 900

- Preséntate en urgencias.
- Identifícate con tu credencial de empleado o la de MetLife.
- Reporta tu ingreso al hospital haciendo clic a **AM-LINE**.
- Ten en cuenta que si recibes atención pero tu diagnóstico es negativo, deberás cubrir el costo total de los gastos.
- Si el diagnóstico es positivo, debes cubrir el deducible y conseguir correspondientes.

Si te encuentras fuera de la República Mexicana contacta a los números de emergencia del país donde te encuentres.

Si tienes dudas adicionales al respecto, contacta a tu HRBP o Sindicato.

**¡Tu salud emocional también es importante!**

En esta situación, los líderes de AMEXA te brindan apoyo en línea.

**Si te sientes con algunos de estos estados de ánimo:**

- Triste
- Ansioso
- Agitado
- Preocupado
- Falta de concentración



# COMUNICACIÓN Interna

#1 | | | English Version

Pon la seguridad primero

**Hoy más que nunca, seguir poniendo la seguridad primero, en todo momento, es nuestro principal valor.**

Dale play al mensaje de James Sarvis, nuestro Vicepresidente Ejecutivo de Operaciones.

**DALE PLAY**

**Seguridad Corporativa** | Safety • Security • Salud •

**Talking points líderes en temas de seguridad ante la contingencia**  
Les agradecemos que refuercen con sus equipo estos mensajes:

> **La seguridad es nuestro principal valor.**  
En esta contingencia la seguridad sigue siendo lo primero: estamos en un momento muy vulnerable. Las circunstancias son excepcionales, con una crisis global de salud que además nos afectan económicamente, sin embargo, la seguridad es nuestro principal valor. Eso no cambia.

> **Mantente alerta y concéntrate en tus tareas y responsabilidades:**  
Nos preocupa nuestra familia y nuestra fuente de trabajo, sin embargo, ahora más que nunca tenemos que hacer un esfuerzo por concentrarnos en nuestra actividad, por no perder la conciencia situacional. Una distracción puede causarnos un accidente personal, poniendo en riesgo nuestra salud y el bienestar de nuestra familia. Desviaciones a procedimientos y eventuales incidentes pueden afectar la operación y perjudicar seriamente a la empresa en un momento crítico en que cada recurso es esencial para que se siga operando.

> **¡Sigue reportando!**  
El reporte sigue siendo clave para la seguridad de nuestra operación. Cualquier desviación, incidente, etc., por pequeño que sea, en una

de nuestras operaciones. Refuerza con tu equipo que si detectan alguna situación de este tipo lo reporten lo antes posible.

> **Medidas de prevención para el COVID-19.**  
La empresa está tomando todas las medidas de sanidad recomendadas por la OMS, así como las mejores prácticas por parte de nuestro socio comercial Delta y de otras aerolíneas, lo cual, nos permite adoptar las medidas necesarias para proteger la salud de nuestros colaboradores y clientes. Somos líderes en nuestra industria en las medidas de prevención adoptadas.

En cada lugar de trabajo existen cercos sanitarios con toma de temperatura, sanitización, desinfección constante de nuestros espacios de trabajo, brief informativos, nebulización de nuestras aeronaves, monitoreo de que se mantenga la distancia recomendada y sólo el personal estrictamente necesario accede a nuestras instalaciones. Si ves algo que crees que puede ser mejorado o que no se está llevando a cabo en tu área de trabajo, repórtalo inmediatamente para poder corregirlo y mejorarlo.

**¡Tu salud es fundamental!**  
Sigue todas las recomendaciones que se han emitido. Si presentas

#1 | | | English Version

Aunque el cielo paró un poco, nosotros no.

**Y gracias a ti, seguiremos volando muchos años más.**

#JuntosContinuaremosVolando

**¡Equipo, sigamos poniendo la seguridad primero!**

En Aeroméxico ponemos la seguridad primero, siempre. Si bien es cierto que continuamos teniendo una operación fuerte, cualquier incidente u omisión puede ponerla en riesgo, sin importar el área en la que nos desempeñemos.

Por eso te pedimos que estés alerta y alerta en todo momento para mantener una ejecución impecable.

Hoy más que nunca, contamos contigo para seguir haciendo de la seguridad nuestro principal valor.

¡Sigamos trabajando de forma segura!

**Cuida la seguridad de tu equipo y de tu información** | Ciberseguridad

Si estás trabajando desde casa, te compartimos estas recomendaciones para proteger tu información en todo momento.

- Conéctate a redes inalámbricas seguras
- Utiliza herramientas corporativas de Office 365
- Respaldar tu información con One Drive
- Evita el uso de impresoras públicas o compartidas.

Entre a MI Aeroméxico y conoce todo el detalle

**Inició la Venta Roja**  
Nuestros clientes podrán planear su próximo viaje mientras están en casa.

#1 | | | English Version

**Cuida tu salud**

Tu salud y el bienestar de tus seres queridos es lo más importante, ya que de nosotros depende ayudar a mitigar la propagación de esta pandemia en nuestro país.

Por esto, te compartimos las siguientes recomendaciones y cuidados, los cuales te podemos tener en cuenta.

**Recomendaciones generales para tu vida diaria**

- Incrementa el lavado de manos** con agua y jabón a cada 2 horas o antes de ser necesario.
- Realiza ejercicios al menos una vez al día** para promover la salud física y mental.
- Evita salir de casa** por motivos innecesarios.
- Realiza la limpieza de superficies y de uso común** con una periodicidad de cada 2 horas.
- Se recomienda usar mascarillas** y evitar el contacto innecesario.
- Mantente bien informado** a través de canales oficiales respecto a la evolución de esta pandemia.

**Cuida tu bienestar emocional, así como evita tu salud física.**

Identifica factores como **irritabilidad, tristeza o ansiedad**. Si detectas alguno de estos, comunícate con nosotros a través de la línea de:

**Información y Apoyo Emocional C-18 55 5481 5237**  
Atende los días hábiles de 24 horas al día.

**Cuidados en el centro de trabajo**

- Evita pasar por los filtros** sanitarios en los accesos en nuestros centros, así como la instalación del protector al y usarlo cuando te encuentres en el estado de salud.
- Contáctate con el bienestar de tu líder y compañeros** y respaldar la distancia de un metro y medio entre personas.
- Evita consumir alimentos en la cafetería.**
- Seguir las recomendaciones sanitarias** antes de salir al trabajo de manera con agua y jabón con frecuencia y uso de gel antibacterial.

**Cuidados en casa**

- Al llegar, lava tus manos** o desinfecta tus manos con alcohol o jabón en un lugar ventilado, quítate los zapatos, limpia la suela y utiliza cambiador dentro de casa.
- Personas que estén cerca** en casa también con agua y jabón por 20 segundos, lo cual permite eliminar al virus de manera efectiva.
- Evita tocar superficies de los productos** que haya tocado o cosas antes de guardarlos.
- Si tienes mascotas o las vas a pasear**, siempre lavas tus manos con agua y jabón, especialmente, al regresar.
- Limpia los ventiladores** y filtros de agua y jabón o alguna solución desinfectante.
- Refuerza los hábitos** sanitarios con actividades recreativas en casa.



# COMUNICACIÓN

## Externa

- [Mensajes de CEO](#) en LinkedIn.
- Creación de micrositio público con información de políticas de flexibilidad, restricciones de países y ajuste de red:
- <https://www.aeromexico.com/es-mx/acciones-coronavirus>
- Landing page con todas las medidas de salud e higiene implementadas:
- <https://www.aeromexico.com/es-mx/medidas-de-salud-e-higiene>
- Comunicados y contenidos en redes sociales.
- Video de sanitización de aeronaves:  
<https://www.youtube.com/watch?v=2tPrtIWDW3k>



# COMUNICACIÓN

## Externa

- Sitio para agencias de viajes:  
<https://vuela.aeromexico.com/agencyinfo/>
- Comunicación verbal y escrita con corporativos, aeropuertos, gobernadores, embajadores y oficinas de turismo.
- Actualización de información a socios de Club Premier:  
<https://www.clubpremier.com/mx/lo-mas-importante-eres-tu/>
- Entrevistas y reportajes con medios de comunicación a distancia y en Hangar Oriente, AM Cargo y AICM.



# GRACIAS

---

