



**PLAN DE CONTINGENCIA COVID 19  
PARA OPERACIONES AÉREAS  
REGULARES Y NO REGULARES  
BOA**

**Copia Digital**

**GERENCIA DE OPERACIONES**

**INTENCIONALMENTE EN BLANCO**

## CONTENIDO

<b>CONTENIDO</b> .....	3
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	5
<b>1.1 Propósito</b> .....	5
<b>2. MARCO LEGAL</b> .....	5
<b>2.1 Normativa Aeronáutica</b> .....	5
<b>3. BUENAS PRÁCTICAS DE HIGIENE</b> .....	6
<b>4. DEPARTAMENTO DE TRÁFICO GRH:</b> .....	7
<b>4.1 ÁREA DE LOBBY – RECEPCIÓN DE PASAJEROS</b> .....	7
<b>4.2 FACTURACIÓN DE PASAJEROS Y EQUIPAJES</b> .....	7
<b>4.3 VENTAS EN AEROPUERTO</b> .....	8
<b>4.4 KIOSKOS DE CHECK IN</b> .....	8
<b>4.5 RECEPCIÓN DE EQUIPAJES EN MOSTRADORES DE FACTURACIÓN</b> .....	9
<b>4.6 ATENCIÓN A PMR</b> .....	9
<b>4.7 EMBARQUE</b> .....	9
<b>4.8 LLEGADA DESEMBARQUE DE PASAJEROS Y SALA DE ENTREGA DE EQUIPAJES</b> .....	10
<b>4.9 TRÁNSITO / TRANSBORDO</b> .....	11
<b>4.10 CONTINGENCIAS OPERACIONALES</b> .....	11
<b>4.11 LLEGADA DE LA AERONAVE Y DESCARGA DE EQUIPAJES – CARGA</b> .....	11
<b>4.12 PROCESOS DE PROVEEDORES DE SERVICIOS (COMBUSTIBLE / CATERING / LIMPIEZA / SERVICIOS DE AGUAS Y RESIDUOS, ETC.)</b> .....	12
<b>A. Servicio de Aseo y Desinfección de Cabina</b> .....	12
<b>A. 1. Reforzamiento y medida de seguridad del servicio de aseo de cabina y desinfección, de acuerdo con reunión y coordinación con la empresa Totes.</b> .....	12
<b>A. 2. Consideraciones adicionales en el abastecimiento de material</b> .....	14
<b>B. Propuesta Reformulación Servicio de Catering</b> .....	14
<b>B. 1. Catering para Vuelos Nacionales</b> .....	14
<b>B. 2. Catering para Vuelos Internacionales Sur América</b> .....	15
<b>B. 3. Catering para Vuelos Internacionales Europa y Norte América</b> .....	15
<b>B. 4. Medidas Preventivas para proveedor de Catering y consideraciones adicionales</b> 15	15
<b>C. Servicios de Aguas y Residuos</b> .....	16
<b>4.13 ESTIBA Y SALIDA DE AERONAVES</b> .....	16

4.14	PATIO DE EQUIPAJES (CLASIFICACIÓN / RECONCILIACIÓN / SEGURIDAD) .....	16
4.15	ENTREGA DE EQUIPAJES A LA LLEGADA / TRÁNSITO / TRANSBORDO .....	17
4.16	CONTROL DE EQUIPOS SAT (PMP/ PMC/ LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN VEHÍCULOS) 17	
4.17	APOYO PARA PMR´S.....	17
4.18	CONTINGENCIAS.....	17
5.	DEPARTAMENTO CENTRO PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL .....	18
5.1	Oficinas de Despachos Operativos.....	18
6.	TRIPULACIÓN COMANDO.....	18
6.1	Dispocisiones .....	18
7.	TRIPULACIÓN DE COMANDO Y CABINA.....	19
7.1.	TRIPULACIÓN CABINA – EN AERONAVE Procedimientos para la Tripulación de Cabina .....	20
7.1.1	Recomendaciones previas al vuelo .....	20
7.1.2	Modificaciones al uso de uniforme .....	20
7.2	Traslado de tripulación .....	22
7.3	Controles de bioseguridad aeroportuarios.....	22
7.4	Briefing con la Tripulación .....	22
7.5	Deberes y responsabilidades en situaciones normales .....	22
7.5.1	Comprobaciones pre-vuelo.....	22
7.5.2	Abordaje.....	23
7.5.3	Puesta en marcha (Rodaje).....	24
7.5.4	Durante el vuelo .....	25
7.5.5	Desembarque.....	26
7.6	Anuncios .....	26
7.7	Situaciones anormales y de emergencia .....	30
7.8	Finalización del vuelo .....	31

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Propósito**

Orientar a personal sobre el plan de contingencia ante el COVID-19 al retorno de las operaciones, precautelando la seguridad y la salud de los trabajadores y pasajeros; quienes estarán sujetos a las medidas de protección sanitarias, a fin de evitar la propagación del virus.

## **2. MARCO LEGAL**

- a) Decreto Supremo N° 4179 de fecha 12 de marzo de 2020. Declara Situación de Emergencia Nacional por la presencia del brote de Coronavirus (COVID-19) y otros fenómenos adversos.
- b) Decreto Supremo N° 4190 de fecha 13 de marzo de 2020. Dispone la suspensión de vuelos directos desde y hacia Europa
- c) Decreto Supremo N° 4192 de fecha 16 de marzo de 2020. Establece medidas de prevención y contención para la emergencia nacional contra el brote de Coronavirus (COVID-19) en todo el territorio nacional.
- d) Decreto Supremo N° 4196 de fecha 17 de marzo de 2020. Declara emergencia sanitaria nacional y cuarentena en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, contra el brote del Coronavirus (COVID-19).
- e) Decreto Supremo N° 4199 de fecha 21 de marzo de 2020. Declara Cuarentena Total en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, contra el contagio y propagación del Coronavirus (COVID-19).
- f) Decreto Supremo N° 4214 de fecha 14 de abril de 2020. Amplía el plazo de la cuarentena total dispuesto por el Parágrafo I del Artículo 2 del Decreto Supremo N° 4200, de 25 de marzo de 2020, hasta el jueves 30 de abril de 2020, en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, en el marco de la declaratoria de emergencia sanitaria y cuarentena total.

### **2.1 Normativa Aeronáutica**

- a) Ley N° 2902 Ley Aeronáutica de 29 de octubre de 2004 Artículo 89 Artículo 89 “El ingreso y salida de aeronaves, pasajeros, carga y correo en los servicios de transporte aéreo interno e internacional serán facilitados en observancia del Anexo 9 al Convenio de Chicago de 1944”
- b) Decreto Supremo N° 28478 de fecha 2 de diciembre de 2005 Reglamenta Ley Aeronáutica Artículo 8 Funciones de la DGAC, Numeral 3 “Mantener la aplicación y

vigencia del Convenio de Chicago y sus Anexos”. Artículo 22 Atribuciones DTA, Numeral 5 “Ejecutar las acciones de. Facilitación del Transporte Aéreo, tendientes a evitar el retardo innecesario de la salida, ingreso o sobrevuelo, así como a sus tripulantes, pasajeros, carga y correo”


- c) Programa Nacional de Facilitación aprobado con Resolución Administrativa N° 001 de 18 de octubre de 2016 por el CONCIFAL, siendo el Ministerio de Salud parte del Programa
- d) Reglamento de Facilitación para los Explotadores de Aeropuerto RAB 997 y Reglamento de Facilitación para los Explotadores de Aeronaves RAB 999 Aplicación del Reglamento Sanitario Internacional

### **3. BUENAS PRÁCTICAS DE HIGIENE**

Mantener los buenos hábitos de higiene entre todo el personal:

- a. Lavarse las manos continuamente.
- b. Evitar tocarse la cara, boca y ojos.
- c. Cubrirse la boca y nariz al toser y estornudar.
- d. Evitar compartir equipos y herramientas de trabajo entre los compañeros.
- e. No compartir alimentos, bebidas, cubiertos, platos.
- f. Mantener las áreas de trabajo ventiladas.
- g. Evitar saludos y contacto personal entre los trabajadores y hacia personas externas.
- h. Dotación y uso obligatorio de equipos de protección personal: alcohol en gel, barbijos y lentes. Para casos que requieran contacto directo con el pasajero, como es el caso de la atención de pasajeros con movilidad reducida, la utilización de batas de protección.
- i. Se implementarán bolsas rojas para los desechos bio- infecciosos.
- j. Se coordinará con el administrador aeroportuario (SABSA/AASANA) y el área administrativa de Boliviana de Aviación, la implementación de tapetes sanitizantes.
- k. **Se impondrá el distanciamiento entre personas, de un metro y medio como mínimo.**

Las buenas prácticas de higiene deben seguir las recomendaciones generadas por el Ministerio de Salud.

	<b>PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL RETORNO DE OPERACIONES AÉREAS REGULARES Y NO REGULARES</b>	Rev. 01 08/mayo/2020
---	--	-------------------------

#### **4. DEPARTAMENTO DE TRÁFICO GRH:**

##### **4.1 ÁREA DE LOBBY – RECEPCIÓN DE PASAJEROS**

El funcionario en el área del lobby verificará el cumplimiento de distanciamiento en las filas de atención por parte de los usuarios **de un metro y medio como mínimo.**

Se limitará el ingreso del pasajero a los mostradores de atención.

Se permitirá el acercamiento de un acompañante, caso el pasajero requiera de asistencia especial.


Caso el funcionario de lobby detecte a algún pasajero con síntomas de COVID-19, deberá notificar inmediatamente al supervisor de turno, para evaluación y caso corresponda, negación de facturación.

Se coordinará con los administradores aeroportuarios (SABSA/AASANA), el marcado de líneas de distanciamiento.

##### **4.2 FACTURACIÓN DE PASAJEROS Y EQUIPAJES**

El personal asignado a mostradores de facturación deberá adjuntar al pase a bordo, el formulario de Declaración Jurada de Salud del Viajero para prevenir el coronavirus (Formulario 1.0 Resolución Ministerial), además de recomendar el llenado correspondiente antes del arribo del vuelo y entrega en destino.

Se fomentará la facturación de los equipajes de mano, solicitando también reducir al máximo los objetos personales indispensables a llevar a bordo, a fin de minimizar el posible contagio en los diferentes controles y al manejo propio de este equipaje por los pasajeros, personal de embarque y tripulación de vuelo.

	<b>PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL RETORNO DE OPERACIONES AÉREAS REGULARES Y NO REGULARES</b>	Rev. 01 08/mayo/2020
---	--	-------------------------

Caso el funcionario detecte a algún pasajero con síntomas COVID-19, deberá notificar inmediatamente al supervisor de turno, para evaluación y caso corresponda, la negación de la facturación.

Se coordinará con los administradores aeroportuarios (SABSA/AASANA) y área administrativa de Boliviana de Aviación, la implementación de protectores de vidrio en los mostradores de atención: check in, ventas, caja, mismos con ranura mínima.

Los explotadores de aeropuertos son responsables de restringir el ingreso solo a publico viajero, “en caso de que el explotador permita la venta de pasajes en aeropuerto, la venta de pasajes será en conformidad a lo establecido por la autoridad de salud”.

#### **4.3 VENTAS EN AEROPUERTO**

Se procederá a la venta de boletos en los aeropuertos, cumpliendo las medidas de seguridad sanitaria indicada en el punto D.


#### **4.4 KIOSKOS DE CHECK IN**

Se implementarán Kioskos para la venta y auto check in, a fin de evitar aglomeración en los mostradores.

Un funcionario estará a cargo de orientar al pasajero que necesite información sobre el uso de este, con el distanciamiento correspondiente.

Se designará un funcionario por kiosko para la desinfección continua, mismo que será encargado de guiar al pasajero con su transacción.



	<b>PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL RETORNO DE OPERACIONES AÉREAS REGULARES Y NO REGULARES</b>	Rev. 01 08/mayo/2020
---	--	-------------------------

#### **4.5 RECEPCIÓN DE EQUIPAJES EN MOSTRADORES DE FACTURACIÓN**

El personal de rampa asignado a los mostradores de facturación, se presentarán con todo el equipo de protección dotado y estarán a cargo de trasladar los equipajes del mostrador a la cinta transportadora, misma que los trasladará al área de revisión – plataforma, para posterior liberación y carguío correspondiente.

#### **4.6 ATENCIÓN A PMR**

El personal asignado al traslado de pasajeros con movilidad reducida desde mostradores a la aeronave y /o recepción de estos, deberán utilizar batas de protección a fin de minimizar el riesgo de contagio.

Cabe indicar que las batas, serán desinfectadas y reutilizadas.


#### **4.7 EMBARQUE**

Los anuncios de ingreso a las salas de preembarque por parte del administrador aeroportuario deberán realizarse con un mínimo de 2 horas de anticipación, a fin de evitar aglomeración.

El agente de embarque realizará el anuncio de abordaje enfatizando el distanciamiento social y solicitando al pasajero tener en mano el pase a bordo y documento de identidad.

Inicialmente se abordará a pasajeros asignados en las ventanillas, posteriormente a los pasajeros asignados en pasillo.

Se coordinará con los administradores aeroportuarios (SABSA / AASANA), el marcado de líneas de distanciamiento.

	<b>PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL RETORNO DE OPERACIONES AÉREAS REGULARES Y NO REGULARES</b>	Rev. 01 08/mayo/2020
---	--	-------------------------

Un agente de embarque realizará el cierre del vuelo y únicamente ingresará a la aeronave, caso sea estrictamente necesario.

Todos los vuelos programados y no programados deben estar debidamente cerrados, en sistema SICNO – TRAF (propio de BoA), 20 minutos a más tardar del despegue del vuelo, para cuando Autoridad de Salud o Sedes, solicite sea impreso el Manifiesto de Pasajeros (lista de pasajeros) de manera inmediata, previa notificación al Supervisor de Turno.

Al finalizar el embarque, el agente deberá lavarse las manos y utilizar alcohol en gel.


#### **4.8 LLEGADA DESEMBARQUE DE PASAJEROS Y SALA DE ENTREGA DE EQUIPAJES**

El personal asignado a la recepción de equipajes deberá cumplir igualmente la distancia mínima y evitar el contacto con equipos, elementos comunes, etc.

El agente de tráfico que reciba el vuelo debe presentarse debidamente protegido y guiar a los pasajeros a las salas de desembarque velando el cumplimiento del distanciamiento social.

La entrega de equipajes se realizará sin cotejo de número de etiqueta de equipaje, así se evitará el contacto directo con el pasajero, para ello se realizará el bingo card de los equipajes en el exterior de la sala de arribos, a fin de contar con un control de los equipajes que arribaron a la estación. Para este procedimiento debemos informar al pasajero sobre el cuidado que debe tener para seleccionar su equipaje de la cinta antes de retirarlo, información que se llevará a cabo en momento de Check in, a través de banners informativos en sala de arribos e información en nuestra página web.

Se coordinará con los administradores aeroportuarios (SABSA/AASANA), el marcado de líneas de distanciamiento.

	<b>PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL RETORNO DE OPERACIONES AÉREAS REGULARES Y NO REGULARES</b>	Rev. 01 08/mayo/2020
---	--	-------------------------

Caso exista reclamo por extravío de equipaje y/u otro, el pasajero será reencaminado a la oficina Lost And Found de cada estación.

#### **4.9 TRÁNSITO / TRANSBORDO**

El agente de embarque coordinará con el administrador aeroportuario con anticipación, a fin de prever el acceso más directo que evite cruce de pasajeros y aglomeración, coadyuvando en la verificación del distanciamiento social.

#### **4.10 CONTINGENCIAS OPERACIONALES**

Casos de contingencias deberán ser inmediatamente reportados al supervisor de turno, quién a su vez reportará al jefe de aeropuerto.


En casos de contingencias operacionales, el jefe de aeropuerto coordinará con el supervisor acciones a seguir, a fin de analizar en función al tiempo de demora, salas disponibles para el descenso de pasajeros, acciones que eviten aglomeración de pasajeros dentro de las salas de embarque.

#### **4.11 LLEGADA DE LA AERONAVE Y DESCARGA DE EQUIPAJES – CARGA**

El personal de rampa y carga utilizarán de igual manera obligatoriamente los equipos de protección personal dotados, para el cumplimiento de los procedimientos de llegada de la aeronave y descarga de equipajes – carga.

Es importante que después de cada manipulación o tiempo limitado se desinfecten o laven las manos.

El personal que trabaje en pista o manejo de equipajes deberá cumplir igualmente la distancia mínima y evitar el contacto con equipos, elementos comunes, etc.

	<b>PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL RETORNO DE OPERACIONES AÉREAS REGULARES Y NO REGULARES</b>	Rev. 01 08/mayo/2020
---	--	-------------------------

#### **4.12 PROCESOS DE PROVEEDORES DE SERVICIOS (COMBUSTIBLE / CATERING / LIMPIEZA / SERVICIOS DE AGUAS Y RESIDUOS, ETC.)**


##### **A. Servicio de Aseo y Desinfección de Cabina**

Con el objetivo de mitigar presencia de virus o gérmenes en cabina, asimismo considerando alerta sanitaria (COVID 19), los proveedores de limpieza además del cumplimiento de especificaciones técnicas del servicio contratado por Boliviana de Aviación deberán reforzar las medidas de bioseguridad tomando en cuenta las siguientes recomendaciones:

##### **A. 1. Reforzamiento y medida de seguridad del servicio de aseo de cabina y desinfección, de acuerdo con reunión y coordinación con la empresa Totes.**

- a) Empleo de equipo de protección de personal EPP incluido barbijos, lentes, guantes (propios de trabajo), gorros y ropa impermeable de fácil desinfección o desechable de un solo uso.
- b) El personal de limpieza no deberá asistir a su puesto de trabajo si tiene síntomas
- c) El ingreso a la aeronave se efectuará únicamente cuando todos los pasajeros hayan descendido previa coordinación por personal de Tráfico (Tierra)
- d) Preguntar al Jefe de Cabina la presencia de algún pasajero sintomático para localizar el asiento y reforzar la desinfección hasta 2 metros alrededor.
- e) Además de la limpieza de rutina, se deberá aplicar una desinfección localizada y específica de con productos limpiadores aprobado según material y componentes de la aeronave en el sector de pasajero sintomático.
- f) Uso de paños de microfibra apropiados y diferenciados por sector (se recomienda paños de diferente color)

- g) Limpieza y Desinfección reforzada de las superficies porosas (blandas) (p. Ej., Asientos de tela, cinturones de seguridad de tela, alfombras) eliminando la contaminación visible y utilizando limpiadores apropiados que sean compatibles con las superficies y componentes de la aeronave de acuerdo con el fabricante y sus instrucciones.
- h) Limpieza y Desinfección de las superficies no porosas (duras) (p. Ej., Asientos de cuero o vinilo) en el asiento de los pasajeros sintomáticos al menos 2 metros alrededor en todas las direcciones, incluidos: reposabrazos, partes de plástico y metal de los asientos y respaldos, mesas de bandeja, broches del cinturón de seguridad, controles de luz y aire, botón de llamada de la tripulación de cabina, manijas del compartimento superior, paredes adyacentes, mamparos, ventanas y persianas.
- i) Baños limpios utilizados por el (los) pasajero (s) sintomático (s), incluidos: manija de la puerta, dispositivo de bloqueo, asiento del inodoro, grifo, lavabo, paredes adyacentes y encimeras.
- j) Desechar adecuadamente cualquier artículo que no pueda limpiarse.
- k) Todos los productos deben usarse de acuerdo con las instrucciones de la etiqueta (por ejemplo, concentración, dosificado, método de aplicación y tiempo de contacto, EPP).
- l) Previa factibilidad se recomienda el empleo de paños de piso con producto apropiado para limpieza de zapatos de pasajeros previo al ingreso a las aeronaves (salas preembarque, dicha actividad a coordinar con Administradores Aeroportuarios)
- m) Dosificación de desinfectantes en aerosol en porciones adecuadas (Que eliminen virus, bacterias y hongos al menos un 99% de efectividad)

	<b>PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL RETORNO DE OPERACIONES AÉREAS REGULARES Y NO REGULARES</b>	Rev. 01 08/mayo/2020
---	--	-------------------------

n) Registro de aseo de cabina y desinfección validado por personal de cabina.

#### **A. 2. Consideraciones adicionales en el abastecimiento de material**


Para rutas internacionales regularmente se abastecían material de confort y entretenimiento como, por ejemplo, mantas, almohadas, audífonos, revistas, neceser BC; sin embargo, dada la situación se recomienda suspender esta dotación en tanto este vigente la alerta sanitaria, misma que deberá contar con una aprobación de nivel gerencial de BoA.

#### **B. Propuesta Reformulación Servicio de Catering**

Con el objetivo de resguardar la salud y mitigar posible contagio de enfermedades según alerta sanitaria se recomienda realizar las siguientes modificaciones al servicio de catering:

##### **B. 1. Catering para Vuelos Nacionales**

- a) Mantener la suspensión temporal del servicio a pasajeros, considerando la prioridad de bioseguridad.
- b) El abastecimiento se efectuará únicamente de productos de consumo de tripulación según programación (Desayuno, almuerzos y cenas, más un stock de bebidas mínimo) el suministro de bebidas deberá priorizarse en los primeros vuelos de salida matinal, proveyendo todos los elementos como utensilios y material necesario.
- c) Para personal de tripulación se recomienda restringir la provisión de verduras o frutos crudos, sustituyendo por productos terminados como yogurt, cereales u otros de similar característica que acompañen la comida caliente.

	<b>PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL RETORNO DE OPERACIONES AÉREAS REGULARES Y NO REGULARES</b>	Rev. 01 08/mayo/2020
---	--	-------------------------

### **B. 2. Catering para Vuelos Internacionales Sur América**

Además de los alimentos y bebidas para tripulación (citado en el punto anterior), se deberá suministrar un pack de productos terminados para pasajeros compuesto por: Snack (dulce o salado, por ejemplo, barra de cereal, galletas o masitas en envase sellado) más un néctar de 200 ml y otro de agua de 200 ml.

### **B. 3. Catering para Vuelos Internacionales Europa y Norte América**

Adicional de los alimentos y bebidas para tripulación (citado en el punto anterior), se proveerá un pack de productos para pasajeros compuesto por: Snack Frio elaborado (opciones de sándwich envase sellado), snack (producto terminado dulce o salado) más un néctar de 200 ml y otro de agua de 200 ml.

Para servicio de bar adicional se abastecería agua en Tetrapak de 200 ml. equivalente a la cantidad de pasajeros ocupantes para entrega rápida.

La tripulación podrá en algún caso eventual disponer de bebida caliente y bebidas en envases de 2 Lts. para posibles contingencias o requerimientos no programados en situaciones específicas de emergencia o demandas extraordinarias de pasajeros por temas de salud.

### **B. 4. Medidas Preventivas para proveedor de Catering y consideraciones adicionales**

Además de todas las condiciones estipuladas en el contrato y especificaciones técnicas con el proveedor Gate Gourmet Catering Bolivia S.A. se recomienda fortalecer las medidas de bioseguridad en los procesos empleados por el contratista según el siguiente detalle:

- a) Uso de EPP por parte del personal de abastecimiento (Acordes a la situación actual).
- b) Personal con signos de enfermedad no deberá ingresar a su puesto de trabajo.

- c) Empleo de desinfectantes previo al manipuleo de alimentos y acomodo de estos en galley aeronaves.
- d) Desinfección de camiones de manera recurrente (diario) manteniendo un registro respectivo.
- e) Mantener y reforzar el empleo de normas HACCP, BPMs y BPA de acuerdo estándares de la industria de catering aéreo.

*Se prevé que esta modificación propuesta del servicio de catering implicaría una variación (posiblemente un decremento de los precios comparativamente con los importes contratados), para tal efecto se recomienda que mediante nivel superior se pueda autorizar la cotización con los proveedores respectivos para evaluar el impacto para su posterior aprobación de estas en función a los productos a seleccionar.*

### **C. Servicios de Aguas y Residuos**

El cambio de aguas y Residuos de las aeronaves serán realizadas con todo el equipo de protección necesaria, a fin de evitar contacto del trabajador y el desecho.

Posterior a la realización del procedimiento, el personal deberá lavarse con jabón y utilizar alcohol en gel.


#### **4.13 ESTIBA Y SALIDA DE AERONAVES**

El personal de estiba efectuará sus labores con los equipos de protección correspondientes.

#### **4.14 PATIO DE EQUIPAJES (CLASIFICACIÓN / RECONCILIACIÓN / SEGURIDAD)**

Se coordinará con el administrador aeroportuario y FELCN, fluidez en el envío de equipajes, a fin de evitar aglomeración de estos y/o del personal para el despacho.



	<b>PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL RETORNO DE OPERACIONES AÉREAS REGULARES Y NO REGULARES</b>	Rev. 01 08/mayo/2020
---	--	-------------------------

#### **4.15 ENTREGA DE EQUIPAJES A LA LLEGADA / TRÁNSITO / TRANSBORDO**

El colocado de los equipajes en las cintas transportadoras a las salas de desembarque, deberán ser efectuadas considerando distancia entre equipajes, a fin de evitar la aglomeración en sala de arribo, en el momento del recojo de los mismos por parte de los usuarios.

#### **4.16 CONTROL DE EQUIPOS SAT (PMP/ PMC/ LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN VEHÍCULOS)**

Todos los equipos S.A.T, deberán ser diariamente lavados y desinfectados, a fin de minimizar riesgos de contagio.

#### **4.17 APOYO PARA PMR'S**

Al requerir apoyo del personal de rampa para el traslado de pasajeros PMR's de la plataforma a la aeronave, el personal de rampa deberá utilizar batas de protección durante la prestación de este servicio. Posterior, la bata deberá ser desinfectada.

#### **4.18 CONTINGENCIAS**

Casos de contingencias deberán ser inmediatamente reportados al supervisor de turno, quién a su vez reportará al jefe de aeropuerto.

	<b>PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL RETORNO DE OPERACIONES AÉREAS REGULARES Y NO REGULARES</b>	Rev. 01 08/mayo/2020
---	--	-------------------------

## **5. DEPARTAMENTO CENTRO PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL**

Con la finalidad de limitar la cantidad de personal se elaborarán turnos diferenciados con solo la cantidad de personal necesario para atender las operaciones.

Se estudiara la posibilidad de otorgar vacaciones al personal que cuente con más de dos gestiones acumuladas.

Todos los implementos de trabajo deberán ser desinfectados en el cambio de cada turno (equipos de computación, radio, teléfonos, escritorios, etc.)

### **5.1 Oficinas de Despachos Operativos**

- Se limitará el acceso del personal a la aeronave, salvo que su presencia en cabina de comando sea absolutamente requerida para la realización de la operación.
- Durante los briefing es requerido el uso de barbijo tanto por el despachador como por la tripulación de comando.
- La coordinación y briefing de tramos de vuelo posteriores al inicial se hará uso del radio.
- Para el cálculo de combustible requerido, se sumarán mínimamente 300 kgr al requerido por el sistema, considerando además las condiciones meteorológicas del momento.
- En las oficinas de despachos deberá utilizarse el alcohol en gel con regularidad, debido al intercambio constante de documentos, al mismo tiempo que la práctica de lavado de manos constante.
- Todos los implementos de trabajo deberán ser desinfectados en el cambio de cada turno (equipos de computación, radio, teléfonos, escritorios, etc.)

## **6. TRIPULACIÓN COMANDO**

### **6.1 Disposiciones**

- La tripulación de comando a su arribo a la terminal procederá directo a la aeronave.
- La tripulación de comando no utilizara:
  - El saco de uniforme al ser una pieza que constantemente se está manipulando.
  - Cinta portacredencial
  - Brazaletes y otros accesorios que cuelguen

## **7. TRIPULACIÓN DE COMANDO Y CABINA**

- El briefing con la tripulación de cabina será realizado directamente en la aeronave y puede ser realizada solamente con el Jefe de Cabina.
- En caso de que por algún motivo la tripulación deba pasar por las oficinas de despacho, el uso de barbijo tanto por el despachador como por la tripulación de comando es obligatorio.
- Toda la documentación informativa de despacho se dejara en la cabina de comando previa a la llegada de la tripulación de comando, cualquier información requerida se realizara vía frecuencia operacional y en caso de requerir documentación física se entregara con la documentación final de despacho.
- Las cantidades remanentes de combustible, las cargadas y el número de la boleta de carguío serán informados a la tripulación vía intercomunicador para el respectivo registro en el libro de abordó por personal de mantenimiento o en su defecto si no fueron proporcionados vía frecuencia operacional.
- Se recomienda limitar el movimiento del personal de vuelo al área que corresponda a su posición asignada.
- Se bloqueará un baño para uso exclusivo de la tripulación, bloqueando su uso a los pasajeros de modo que se evite la exposición del personal de vuelo.
- Se asignará a un TCP para el acceso a cabina de comando (en caso de vuelos de mas de tres horas se asignará un TCP por turno) para su ingreso a comando.
- En coordinación con el personal de Mantenimiento, se permitirá el acceso de la aeronave únicamente del personal que sea absolutamente requerido abordo para liberación de la aeronave.
- El libro de abordó de mantenimiento quedara junto al libro de cabina, solo en casos de reportes necesarios el PIC procederá al registro y finalizada la liberación del libro por personal de mantenimiento el Jefe de Cabina informara al PIC.
- Ningún integrante de la tripulación de vuelo, que presente fiebre, tos continua, dolor de garganta, dificultad para respirar o malestar general, puede continuar volando, por lo que deberá retirarse de funciones y presentarse en la Unidad Médica del Aeropuerto de forma inmediata, no se podrá continuar vuelo ni en jump seat, ni deadhead, ni como pasajero, sino que debe permanecer en observación médica y aislamiento hasta que el médico emita su diagnóstico. El continuar a bordo de la aeronave sería exponer a la tripulación y pasajeros a un posible contagio.
- Cuando se encuentren en pernocte en una estación diferente a su base, deberá utilizar únicamente el transporte proporcionado por la Empresa, queda totalmente prohibido el uso de transporte público.
- La tripulación deberá permanecer en su habitación del hotel evitando las reuniones y aglomeraciones de personas por el protocolo de distanciamiento social.
- Los alimentos deberán tomarse en el hotel, ya sea en el restaurante del mismo o con delivery.

- Durante su estancia en el hotel y durante las secuencias de vuelo, cada tripulante debe prestar atención a su estado de salud, en caso de tener fiebre, tos continua, dolor de garganta, dificultad para respirar o malestar general, deberá informarlo de forma inmediata a los teléfonos del seguro médico e inmediato superior.

## **7.1. TRIPULACIÓN CABINA – EN AERONAVE Procedimientos para la Tripulación de Cabina**

### **7.1.1 Recomendaciones previas al vuelo**


- ✓ El material otorgado por la Empresa para cuidados o protección personal debe estar debidamente desinfectado y ser parte de su uniforme.
- ✓ El tripulante que no se encuentre en condiciones de realizar un plan de vuelo, debe notificar con la suficiente antelación, para realizar las modificaciones correspondientes.
- ✓ Deberá evitar saludos efusivos o contacto con otras personas o personal, si necesita comunicarse no debe quitarse la mascarilla ni los guantes protectores.

### **7.1.2 Modificaciones al uso de uniforme**

A partir del reinicio de operaciones, y hasta nuevo aviso, en la tabla a continuación se describen las nuevas disposiciones en cuanto al uso del uniforme (prendas, accesorios y estándares de apariencia personal permitidos a bordo), cabe recalcar que para el resto de los lineamientos no descritos en la presente circular, se mantienen los descritos en el manual de uso de uniforme (OM Parte E-Vol 4-Cap. 05) y la circular instructiva “OB.OW.CI.24.2019-Usos de uniforme” con fecha de publicación del 24/12/2019.

<b>Prendas y accesorios permitidos</b>	
<b>Ítem</b>	<b>Disposición</b>
Bata de protección	-Será dotada a cada tripulante de cabina por la Empresa. -Debido a que la bata será nuestra imagen corporativa por este tiempo, deberá estar en perfectas condiciones, limpia y bien planchada. -Deberá usarse en todo momento, incluyendo los traslados desde el domicilio/hotel y hasta el retorno.
Pantalón	-Adicional al pantalón dotado por la Empresa, se permitirá el uso de pantalón de vestir azul oscuro (color lo más parecido al del uniforme), de tela. -Nota: Por el alto índice de exposición al ambiente, se prohíbe el uso de falda y vestido.
Camisa	Se deberá utilizar la camisa dotada por la Empresa.
Chompa	-La chompa deberá usarse por debajo de la bata. -En ambientes fríos, se recomienda usar prendas de uso interno térmicas.

Zapatos	-Damas: Se permite únicamente el zapato bajo de abordó. -Varones: Se mantienen las disposiciones vigentes.
Distintivos	El único distintivo permitido será la credencial corporativa, sujeta a la bata con broche y no así con la cinta porta credencial.
Equipaje	-Se permitirá únicamente una pieza de equipaje, en el que deberá contener todos los accesorios necesarios para el vuelo y enceres personales. -No se permitirá el uso de carteras ni maletines.
Reloj	-Uso obligatorio. -Debe limpiarse y desinfectarse antes y después de cada uso.
Aretes	Debe limpiarse y desinfectarse antes y después de cada uso.
<b>Prendas y accesorios NO permitidos</b>	
Prendas	Mandil, bonete, falda, vestido, saco, corbata, pañoleta, abrigo, bufandas.
Accesorios	Marbete, cinta porta credencial, presillas, brazaletes, cadenas, anillos, prendedores, broches, gafas de sol (deberán usar los lentes de bioseguridad en todo momento, para evitar el menor contacto de las manos con el rostro).
<b>Estándares de apariencia personal</b>	
Maquillaje	Debido a que se debe mantener una imagen de pulcritud durante el uso del barbijo, la aplicación de labial y la base será opcional.
Arreglo del cabello (Damas con cabello largo)	Deberá estar obligatoriamente recogido en moño.
Arreglo del cabello (Damas con cabello corto)	-Se debe mantener el rostro despejado en todo momento. -Para evitar el menor contacto de las manos con el rostro, deberá estar obligatoriamente: -Sujetado con trabas/horquillas por detrás de las orejas. -También podrá hacerse uso de diademas en color negro o azul oscuro, liso y sin diseño, en un ancho máximo de 5 cm, pudiendo ésta cubrir o no las orejas.
Manos y uñas	-Deben mantener un aspecto de pulcritud y mantenerse en buen estado. -Deberán mantenerse cortas al ras de la piel. -Se prohíbe el uso de uñas largas, ya sean naturales, acrílicas, en gel o de cualquier otro material. -Es recomendable que estén libres de cualquier tipo de esmalte o producto químico.
<b>Nota: Se recuerda que está terminantemente prohibido cualquier publicación en redes sociales utilizando el uniforme de manera inapropiada o realizando modificaciones impropias al uniforme. El incumplimiento a esta disposición, está sujeto a las sanciones correspondientes.</b>	

	<b>PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL RETORNO DE OPERACIONES AÉREAS REGULARES Y NO REGULARES</b>	Rev. 01 08/mayo/2020
---	--	-------------------------

## 7.2 Traslado de tripulación

Deberá ingresar a la movilidad con el equipo de protección personal que incluye: barbijo, lentes, guantes y la bata de protección.

Se evitará conversaciones innecesarias con el conductor.

## 7.3 Controles de bioseguridad aeroportuarios

Todos los tripulantes deberán cumplir con todos los controles y protocolos de bioseguridad establecidos en cada aeropuerto que se vaya a operar.

## 7.4 Briefing con la Tripulación

Una vez ingresado a la terminal, con el fin de evitar contacto con otras áreas de la terminal y para evitar aglomeraciones y exposición innecesaria en salas de briefing, se dirigirán directamente a la aeronave, área donde se reunirán para establecer la comunicación/coordinación y procedimientos de bioseguridad a bordo.

En el briefing pre-vuelo se deberán repasar protocolos específicos, que incluyen, pero no se limitan a:

- ✓ Uso de equipo de protección personal (uso obligatorio en todo momento a excepción de los casos descritos en el acápite “Situaciones anormales y de emergencia” del presente documento)
- ✓ Anuncios especiales
- ✓ Documentación requerida por las autoridades sanitarias
- ✓ Ingreso a comando y asignación de TCP para su atención
- ✓ Uso de baños (asignación de baño exclusivo para la tripulación)
- ✓ Procedimiento en caso de sospecha de pasajero infectocontagioso
- ✓ Seguridad e inocuidad en el manejo de alimentos y equipos a bordo

Los tripulantes deben alistar y tener a mano los documentos e implementos obligatorios para dicho vuelo, estos deben ser presentados al Jefe de Cabina en orden, evitando el contacto con los mismos.

## 7.5 Deberes y responsabilidades en situaciones normales

### 7.5.1 Comprobaciones pre-vuelo

Antes de iniciar las comprobaciones pre-vuelo, deberá desinfectar todos los equipos de uso común (P.A., intercomunicador, kit de demostración, etc.) y las áreas de trabajo de galleys.

Se verificará:

- ✓ Insumos de bioseguridad correspondientes (guantes, alcohol en gel, desinfectante).
- ✓ Equipado de la cartilla sanitaria en cada asiento de pasajero.
- ✓ Documentación sanitaria de repuesto, según destino correspondiente.

Por procedimientos de inocuidad y seguridad, no se permitirá el abastecimiento sin la presencia de las tripulaciones.

La verificación de seguridad AVSEC se realizará siguiendo la lista realizando una verificación visual exhaustiva.

**A. Documentación sanitaria**

Todos los formularios serán entregados por personal de tráfico a cada pasajero al momento de realizar el check in, y deberán ser completados antes del abordaje por los pasajeros. Sin embargo, se deberá verificar la existencia de una cantidad adecuada a bordo de los formularios para reposición.


<b>Documentación sanitaria (*)</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Disposición</b>	<b>Autoridad</b>
<b>Formulario de Salud para Localizar a Pasajeros</b>	Todo pasajero de cualquier destino nacional o internacional, deberá llenar este formulario. El formulario será entregado a cada pasajero mayor de 18 años o miembro adulto de cada familia junto con la documentación requerida para el ingreso a nuestro país.	Autoridad gubernamental sanitaria y Autoridad Aeronáutica Civil Boliviana
<b>Traveler Health Declaration (Declaración de salud del viajero)</b>	En todos los vuelos con destino a los Estados Unidos, cada pasajero debe completar un formulario por separado y los padres deben completar un formulario para cada niño.	Transportation Security Administration-TSA
<b>(*) Documentación sanitaria vigente hasta la fecha, se actualizará la información conforme a las nuevas disposiciones que sean emitidas.</b>		

**7.5.2 Abordaje**

Antes de iniciar el abordaje, los formularios necesarios (según lo requerido por autoridades de cada destino), deben estar debidamente llenados por los pasajeros.

Se coordinará con personal de tráfico el abordaje de pasajeros en grupos reducidos supervisando el cumplimiento del distanciamiento entre pasajeros, de modo que se evite la aglomeración en cabina de pasajeros.



	<b>PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL RETORNO DE OPERACIONES AÉREAS REGULARES Y NO REGULARES</b>	Rev. 01 08/mayo/2020
---	--	-------------------------

Se supervisará y coordinará con tráfico el cumplimiento de cantidad de equipaje de mano para evitar inconvenientes a bordo.

Cada tripulante deberá permanecer en el galley delantero o posterior según corresponda de acuerdo a su estación asignada.

En caso de operar con tripulación mínima en aeronaves B-737-300, el tripulante asignado a la estación 2R colaborará al Jefe de Cabina y se ubicará durante el abordaje en galley delantero junto al Jefe de Cabina.

El tripulante asignado a la estación 1R realizará el conteo de pasajeros (al momento que vayan ingresando los pasajeros). En aeronaves B-737-300 cuando se opere con tripulación mínima será el TCP 2R.

Para evitar cualquier exposición y contacto con los pasajeros y su equipaje, la tripulación asignada al vuelo deberá permanecer en el galley correspondiente durante el proceso de abordaje.

Realizar los anuncios correspondientes:

- ✓ Anuncio de recomendaciones a pasajeros.
- ✓ Anuncio de “Cartilla Sanitaria” intercalado al anuncio de abordaje antes del cierre de puertas.
- ✓ Anuncio a pasajeros para mantener el asiento asignado a lo largo del vuelo.

En el acápite de “Anuncios” del presente documento, se describen los anuncios mencionados anteriormente.

Si se detecta caso sospechoso, se deniega transporte mediante procedimiento establecido.


### **7.5.3 Puesta en marcha (Rodaje)**

Para la demostración de seguridad se mantendrá todo el equipo de protección personal (guantes, barbijo, lentes y bata de protección).

Durante la demostración de seguridad, el Jefe de Cabina incluirá en el aleccionamiento de seguridad a los pasajeros la necesidad de retirarse el barbijo antes de ponerse la mascarilla de oxígeno en caso de una despresurización. Referirse al acápite específico de “Anuncios” del presente documento.

Recordará a los pasajeros, nuevamente con la lectura del anuncio de la “Cartilla Sanitaria”, que deben reportarse con la tripulación si presentasen algún síntoma de fiebre, tos continua, dolor de garganta, dificultad para respirar o malestar general u otros durante el vuelo.



	<b>PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL RETORNO DE OPERACIONES AÉREAS REGULARES Y NO REGULARES</b>	Rev. 01 08/mayo/2020
---	--	-------------------------

#### 7.5.4 Durante el vuelo

Los procedimientos de seguridad, comunicación, coordinación se seguirán según lo establecido.

Realizar los anuncios requeridos, según corresponda. Referirse al acápite específico de “Anuncios” del presente documento.

Las recomendaciones de higiene para los tripulantes (lavado de manos, cambio de guantes, barbijo, etc.) se mantienen vigentes a lo largo del vuelo.

Superficies de trabajo y equipos de uso común deben ser desinfectados continuamente.

Deben seguir estrictamente los protocolos de bioseguridad y de inocuidad en el manejo de alimentos y equipos.

No se procederá a limpieza de baños en vuelo, sólo se deberá garantizar la existencia de suministros necesarios (papel higiénico, papel toalla, jabón líquido, etc.).

En caso de identificarse un pasajero o funcionario con signos y/o síntomas de fiebre, tos continua, dolor de garganta, dificultad para respirar o malestar general, la tripulación de cabina debe cumplir estrictamente con el procedimiento y protocolo de “Transporte de enfermos portadores de patologías de riesgo infecto contagioso” descrito en nuestro manual OM Parte E-Vol 2-Inciso 2.39.2.1. Para la reubicación del pasajero a un área aislada, se recomienda, de ser posible, las últimas tres filas de asientos de la aeronave.

#### A. Atención a comando


El tripulante asignado, ante cualquier solicitud de Comando:

- Deberá lavarse y/o desinfectarse las manos/guantes.
- Usar los utensilios o material metálico (ejm: pinzas).
- Antes del ingreso cerciorarse el uso correcto del equipo de protección personal
- Ingresar con los pedidos de alimentos sobre una bandeja independiente para cada personal de comando.
- La entrega se realizará sin tener contacto.
- Por temas de seguridad y por cercanía de los ocupantes dentro de una cabina reducida, el tripulante debe permanecer estrictamente el tiempo necesario.

#### A. Disposiciones generales para el servicio a bordo

El servicio a bordo en los vuelos nacionales no será dispensado. Se dará el anuncio correspondiente. Referirse al acápite específico de “Anuncios” del presente documento.

Existirá una dotación mínima de bebidas y misceláneos en cada aeronave. para uso en caso de necesidad o requerimiento.

	<b>PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL RETORNO DE OPERACIONES AÉREAS REGULARES Y NO REGULARES</b>	Rev. 01 08/mayo/2020
---	--	-------------------------

Para vuelos internacionales, dependiendo del tiempo de vuelo se proporcionará servicio de snack/comida, preferiblemente producto terminado, pre empacado, snack frío.

Previo a cualquier servicio o contacto con pasajeros, la tripulación de cabina debe cerciorarse el uso correcto del equipo de protección, limpiar y desinfectar sus manos, recambio de guantes, barbijo, de necesario.

### 7.5.5 Desembarque

El desembarque de pasajeros se lo realizará también por grupos, para evitar la aglomeración de personas de pie en la aeronave, por lo que deberá instruirse a los pasajeros ponerse de pie cuando el Jefe de Cabina indique que su fila puede desembarcar. Referirse al acápite específico de “Anuncios” del presente documento.


Los tripulantes supervisar el cumplimiento de los pasajeros a las instrucciones para el desembarque.

### 7.6 Anuncios


Los anuncios descritos a continuación, se irán actualizando conforme a las nuevas disposiciones que sean emitidas.

Disposición	Anuncio
<b>Medidas de precaución</b>	
Añadir este anuncio al anuncio “Durante el embarque” correspondiente.	<p>Por normas de bioseguridad, y con el fin de evitar exponer sus objetos personales, les solicitamos acomodar personalmente su equipaje de mano.</p> <p>Permítanos recordarle el uso obligatorio y permanente de los barbijos mientras se encuentre a bordo, mantenga una distancia social no menor a un metro con los otros pasajeros. (Si corresponde) [También por ésta razón, los asientos del medio deben permanecer desocupados]. Permanezca en el asiento asignado, está prohibido el cambio de asiento a lo largo del vuelo. Gracias.</p>
	<p>Due to biosafety norms and with the end of avoiding to expose your personal belongings, we request you personally accommodate your hand luggage.</p> <p>Let us remind you the mandatory and permanent use of the chinstraps while on board, to maintain a social distance of not less than one meter with the other passengers. (Si corresponde) [Also for this reason the middle seats must remain unoccupied].</p>

	Remain on your assigned seat, changing of seats it is forbidden. Thank you.
<b>Cartilla Sanitaria</b>	
Leer alternando con el anuncio de abordaje y después de la demostración de seguridad.	Cumpliendo con la normativa sanitaria, les pedimos leer la tarjeta que está en el bolsillo frente a ustedes, si en los últimos días presentó fiebre y uno o más de estos signos y síntomas, informe a la tripulación.
	Following health authority instructions, we ask you to read the sanitary leaflet in your seat pocket, if you developed fever and one or more of the signs and symptoms described during the past days, notify your cabin crew.
<b>Demostración de seguridad: Uso de máscaras de oxígeno</b>	
Cambiar este párrafo por el descrito en el manual para sobre el uso de máscaras de oxígeno.	Si la cabina pierde presión, máscaras de oxígeno caerán automáticamente sobre su asiento, <b>quítense el barbijo</b> y jalen la máscara, colóquenla sobre la nariz y boca y ajusten la banda elástica. Póngase su máscara antes de ayudar a otras personas.
	If the cabin loses pressure, masks will automatically drop down from above your seat. <b>Take your chinstrap off</b> , pull on the mask, place it over your nose and mouth, and adjust the elastic band, put your mask on, before helping others.
<b>Uso de baños</b>	
Añadir este anuncio al anuncio de "Uso de aparatos electrónicos, entretenimiento y seguridad en vuelo"	Los baños disponibles se encuentran en la parte posterior (y media) de la cabina. En resguardo de su seguridad, evite el uso innecesario de baños. Mantengan la distancia social mientras esperan su turno para el uso del baño.
	Available lavatories are in the rear (and in the middle) of the cabin. For your safety, avoid the unnecessary use of the lavatories. Maintain social distance while waiting for your turn to lavatories.
<b>Suspensión de servicio a bordo en vuelos nacionales</b>	
Deberá ser leído posterior al anuncio de "Uso de aparatos electrónicos, entretenimiento y seguridad en vuelo"	Damas y Caballeros: Boliviana de Aviación en el marco de su programa de prevención y ante la emergencia sanitaria mundial COVID-19 (Coronavirus), ha tomado la disposición temporal de suspender el servicio de bebidas en vuelos nacionales. Tenga la seguridad que esta determinación se asume precautelando la salud de cada uno de ustedes y por recomendaciones internacionales.

	<b>PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL RETORNO DE OPERACIONES AÉREAS REGULARES Y NO REGULARES</b>	Rev. 01 08/mayo/2020
---	--	-------------------------

	Su seguridad y la de su familia es lo más importante para nosotros. Agradecemos su comprensión.
<b>Preparación de la cabina antes de iniciar el descenso (40 min antes del aterrizaje, en vuelos cortos no se hará este anuncio)</b>	
Cambiar anuncio del manual por este en el que se inserta la recomendación de distanciamiento social.	Damas y caballeros:  Estamos aproximándonos al aeropuerto (...) <p>Por favor entreguen a la tripulación los artículos que no han sido recogidos. Les pedimos que, si necesitan utilizar los baños, lo hagan lo antes posible, <b>recuerde mantener la distancia social</b>. Les recordamos que en cuanto se inicie el descenso tendrán que regresar a sus asientos y los baños no podrán ser utilizados. Gracias.</p>
	Ladies and Gentlemen:  We are currently approaching to (...) Airport. <p>Flight attendants will be passing to collect any service items you may still have. If you need to use the lavatories, we ask that you do as soon as possible, <b>remember to keep the social distance</b>. Please note that once we start our descent everyone will have to return to their seats, and the lavatories can't be used. Thank you.</p>
<b>Instrucciones para el desembarque</b>	
Deberá ser leído posterior al anuncio de "Aproximación"	Señores pasajeros, se les comunica que para evitar aglomeraciones y poder mantener el distanciamiento recomendado, una vez que el avión aterrice y esté completamente detenido, deberán permanecer sentados y cumplir con las instrucciones de la tripulación para el desembarque.
	Ladies and gentlemen we inform you to avoid crowds and to maintain the recommended social distance. Once the airplane lands and it is completely stopped, you must remain seated and comply with the instructions of the cabin crew for disembarking.
<b>Desembarque de pasajeros</b>	
Deberá ser leído posterior al anuncio de "Terminación de vuelos"	Damas y caballeros, deben cumplir con las instrucciones del desembarque. Por favor permanezcan sentados. Realizaremos el desembarque fila por fila, manteniendo así la distancia social recomendada.

	<b>PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL RETORNO DE OPERACIONES AÉREAS REGULARES Y NO REGULARES</b>	Rev. 01 08/mayo/2020
---	--	-------------------------


	<p>Comenzaremos por la primera fila, una vez que hayan abandonado el avión, continuaremos con la siguiente fila y así sucesivamente. Agradecemos su colaboración.</p> <p>Ladies and gentlemen, you must comply with the instruction for the disembark. Please remain seated. We will start the disembark row by row, maintaining the recommended social distance. We will disembark the first row, once they have left the airplane, we will continue with the next row, and so on. We appreciate your cooperation.</p>
<b>Anuncio para “Formulario de Salud para Localizar a Pasajeros”</b>	
Emitir este anuncio antes del inicio del descenso	<p>Señores pasajeros, las autoridades de Salud Pública de Bolivia han puesto medidas preventivas de detección temprana en respuesta al brote epidémico. La tripulación pasará a distribuir el formulario para aquellos pasajeros que aún no contaran con el mismo. Les recordamos que debe ser llenado en letra imprenta, por un miembro adulto de cada familia y debe ser entregado a la autoridad sanitaria al arribo. Esta medida de precaución es obligatoria, incluso si no tiene ningún síntoma. Los tripulantes están para ayudarles en caso de duda. Agradecemos su cooperación.</p> <p>Ladies and gentlemen, as part of the actions taken to prevent the spread of Coronavirus public health authorities require that all travelers complete a health declaration form before arrival. Your information will be used in accordance with local privacy laws to help fight the spread of the disease. Every traveler must complete a form. A parent or guardian may complete the form for a child. This is required as a precautionary measure even if you are feeling well. The cabin crew will provide the form if you don't have one. Please hand the complete form to the public health authority representative on arrival. Thank you for your cooperation.</p>
<b>Anuncio para “Traveler Health Declaration (Declaración de Salud del Viajero)”</b>	
Emitir este anuncio antes del inicio del descenso	Debido a que su vuelo proviene de un país donde existen casos de transmisión de la enfermedad por coronavirus o COVID-19, deberá completar el formulario “Declaración de salud del viajero” como parte del proceso de evaluación de salud de los Estados Unidos de Norteamérica.

	<p>La tripulación pasará a distribuir el formulario para aquellos pasajeros que aún no contaran con el mismo. Les recordamos que cada pasajero debe completar un formulario por separado y los padres deben completar un formulario para cada niño. Debe guardar el formulario y entregarlo a las autoridades federales, y cumplir con las instrucciones que se les proporcionará después del desembarque Una vez en la terminal del aeropuerto, recibirá una tarjeta o folleto que detalla cómo deberá verificar su temperatura y estado de salud durante los próximos 14 días. Durante este periodo, se le pedirá que permanezca en casa. También podrá recibir exámenes de salud adicionales. Gracias por su cooperación, que es esencial en todos los esfuerzos realizados para frenar la propagación de COVID-19.”</p> <p>Because you were in a country with a widespread ongoing transmission of coronavirus disease, or COVID-19, you will need to complete a health form as part of the US health screening process. We will distribute the health form now.</p> <p>Each passenger needs to complete a separate form and parents should complete a form for each child.</p> <p>Keep the form and hand it to federal authorities as directed after disembark. After disembarking the flight you will get a card or flyer detailing how to check your temperature and health status for the next 14 days. You will be asked to stay home during this time. You may also receive additional health screening Thank you for cooperation which is essential in US efforts to slow the spread of COVID-19”</p>
<b>Anuncio de prevención casos COVID-19 (Coronavirus) vuelos República de Argentina</b>	
Emitir este anuncio antes del inicio del descenso	“Estimados pasajeros, por pedido de la Autoridad Sanitaria de la República Argentina, se solicita a todos los pasajeros que presenten fiebre y algún síntoma respiratorio como tos o falta de aire, lo reporten a la Tripulación de Cabina”

### 7.7 Situaciones anormales y de emergencia

En caso de que se presente alguna situación anormal y/o de emergencia, el uso del equipo de protección personal dependerá de la circunstancia específica, y su utilización queda a



	<b>PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL RETORNO DE OPERACIONES AÉREAS REGULARES Y NO REGULARES</b>	Rev. 01 08/mayo/2020
---	--	-------------------------

criterio del Jefe de Cabina. Sin embargo, a continuación se describe el uso de equipo de protección personal para determinadas situaciones, tales como:


<b>Emergencias médicas</b>	-En caso de presentarse una emergencia médica a bordo, se recomienda que sólo un tripulante sea el que atienda la condición médica, a menos que la condición requiera la intervención de otro tripulante. -Se atenderá todos los casos médicos considerando a todos los pasajeros (o tripulante de vuelo/cabina si fuera el caso), como potencialmente infecto contagiosos. Deberá portar todo el equipo de bioseguridad con los que cuenta.
<b>Pasajeros conflictivos</b>	Si existen pasajeros que incumplan los protocolos de bioseguridad deberán seguirse los procedimientos según la categorización y el nivel de amenaza establecidos en nuestro manual.
<b>Pérdida de presión</b>	Para la utilización de la máscara de oxígeno se debe quitar primeramente el barbijo.
<b>Fuego o humo</b>	Previa a la utilización del PBE, el tripulante debe quitarse el barbijo, guantes y los lentes de protección.
<b>Emergencia Imprevista</b>	Para iniciar una evacuación, con el fin de facilitar la emisión de los comandos de evacuación, el tripulante deberá quitarse el barbijo, así también como los lentes de protección y guantes.
<b>Preparación de cabina (Emergencia Prevista):</b>	-Los procedimientos de preparación de la cabina para una posible evacuación se realizará con todo el equipo de protección personal (guantes, barbijo, lentes, bata). -Únicamente durante el ítem “Uniforme” de la lista de “Procedimiento de Preparación de Cabina para Evacuación”, el tripulante deberá quitarse el barbijo los lentes de protección y guantes.

## 7.8 Finalización del vuelo

Los tripulantes deben supervisar que la limpieza y desinfectado de la cabina sea realizado efectivamente, antes de ordenar el embarque del siguiente vuelo.

Es responsabilidad de la tripulación notificar al Jefe de Cabina cualquier falta de elemento de limpieza y bioseguridad.

La dotación establecida de guantes, alcohol en gel y desinfectante, deberá ser debidamente resguardada durante el vuelo y siempre que se deje la aeronave, ya sea por finalización de plan de vuelo, cambio de tripulación o de aeronave, este material deberá ser sellado en un compartimento específico en el galley (en otro gabinete diferente al de los insumos para limpieza), y el número de precinto correspondiente deberá anotarse en la hoja de comisariato para el respectivo control.

	<p><b>PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL RETORNO DE OPERACIONES AÉREAS REGULARES Y NO REGULARES</b></p>	<p>Rev. 01 08/mayo/2020</p>
---	---	---------------------------------

**INTENCIONALMENTE EN BLANCO**