

Medidas preventivas anti COVID-19



Tu

SEGURIDAD

siempre ha sido
nuestra prioridad

Desde el inicio de la crisis sanitaria generada por el COVID-19, hemos reforzado todos nuestros protocolos y procedimientos para **garantizar la seguridad y tranquilidad, tanto de los pasajeros como de nuestros empleados**, implantando de forma rigurosa todas las directrices marcadas por las autoridades y por las normativas nacional (BOE), autonómica (BOC), de las Agencias Estatal (AESA), y Europea (EASA) de Seguridad Aérea y siguiendo recomendaciones de la Asociación Internacional de Transporte (IATA), así como de los fabricantes de nuestros aviones (ATR y Embraer).

Las **medidas preventivas higiénico-sanitarias** han sido implantadas en **todo el proceso**, tanto en el aeropuerto como en el embarque, vuelo y desembarque, asegurando así que la experiencia de viaje sea lo más placentera posible, siendo la seguridad nuestra gran prioridad en todas las fases del viaje.

Estamos en **contacto permanente** con las **autoridades sanitarias**, cumpliendo fielmente sus indicaciones e implantado todas las medidas específicas recomendadas por las mismas, así como las directrices, normativas y recomendaciones de las distintas instituciones y organismos citados anteriormente con la **máxima rigurosidad**.

De la misma manera, seguiremos **reforzando y actualizando los protocolos** de seguridad y prevención a medida que evolucione la situación.

Nuestros pasajeros pueden contar con la **garantía de que viajan en un medio de transporte seguro, también durante esta llamada “nueva normalidad”**.



ÍNDICE

- 1.** Limpieza e higiene de nuestros aviones
- 2.** Protocolos de nuestro personal
- 3.** Protocolos para los pasajeros
- 4.** Consejos y recomendaciones
- 5.** Información de interés

Accede a las medidas haciendo click en cada una de ellas



1. Limpieza e higiene de aviones

Desinfección



Se ha reforzado la **limpieza y desinfección** de la cabina de pasajeros **antes y después de cada vuelo**, mientras dure el Estado de Alarma, en todas las zonas que pueden estar en contacto con los pasajeros, prestando **especial atención** a todas aquellas **áreas que están expuestas o son manipuladas** como pueden ser cinturones, apoyabrazos o reposacabezas. Para ello, empleamos **productos desinfectantes**, que cumplen con las especificaciones de los fabricantes y han sido testados según la **Norma Europea de Eficacia Virucida [EN14476](#)**.

Adicionalmente, la realización de una **limpieza semanal profunda**, nos asegura que las **zonas no accesibles** para los pasajeros, tanto interiores como exteriores, de todos los aviones, también **son tratadas** con esmero.

Calidad del aire



Cuando la puerta de embarque se cierra, se pone en marcha el sistema de aire acondicionado del avión, pero **sin recirculación del aire**. Al ser el ATR un avión que vuela a **media altura**, la menor diferencia de presión entre el exterior e interior del aparato, garantiza que se renueva el aire en la cabina, todo procedente del exterior. Este sistema mantiene la **circulación adecuada y renovación constante del aire (cada 5 minutos)**, asegurando la calidad del mismo durante todo el vuelo. El aire fresco del exterior continuo asegura una calidad de aire óptima. Adicionalmente, durante el tiempo de escala, se procede a abrir la puerta trasera, la delantera y la que separa ambas para garantizar una buena circulación de aire del exterior antes y después de cada vuelo.

En los aviones **Embraer**, que vuelan a **más altura**, el aire recircula para mezclarlo con parte que viene del exterior. En este caso, a fin de preservar la no contaminación, **los aviones disponen de filtros HEPA, que filtran el 99,9% de los patógenos** y garantizan que el aire que recircula en la cabina esté libre de virus.





2. Protocolos de nuestro personal

Nuestro personal sigue todos los protocolos de prevención provistos por las normativas vigentes. Específicamente nuestras tripulaciones han adaptado sus **procedimientos** y recibido instrucciones específicas para **minimizar el riesgo** de contagio, conforme con lo establecido por la Agencia Europea de Seguridad Aérea ([EASA](#)) y la Asociación Internacional de Transporte Aéreo ([IATA](#)) en sus Guías de Actuación frente a la Pandemia.

Todos los tripulantes utilizan **equipos de protección individual** (mascarillas, guantes y geles hidroalcohólicos). Además, han recibido **información** de cómo tratar casos con infección respiratoria o síntomas de coronavirus a bordo. Para ello, cada avión cuenta con kits de precaución homologados con el material necesario para hacer frente a este tipo de situaciones.

Otros ejemplos de los cambios introducidos son **limitar el acceso al avión al personal de tierra** estrictamente necesario y programar durante el estado de alarma las tripulaciones en equipos estables, para evitar posibles contagios cruzados.

Para una mayor seguridad, se ha implementado también un sistema de **test y seguimiento de contagio o inmunidad del COVID-19**, a todo el personal de la compañía y, especialmente, al que atiende al público, tanto en los aviones como en los aeropuertos.





3. Protocolos para los pasajeros

Distancia social



Cumplimos al 100% las normas dictadas por la Dirección General de Aviación Civil en cuanto a ocupación de la cabina.

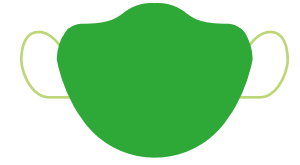
Durante el acceso al avión, **se mantiene la distancia de seguridad** tanto entre pasajeros, como con el personal de tierra en los aeropuertos. El embarque se realiza **por filas y de manera escalonada**, para evitar aglomeraciones, tal y como recomienda la EASA. Para ello se ha implantado un sistema de asignación de asientos a todos los pasajeros de los vuelos interinsulares en el momento de la reserva, que además permite, en caso de un hipotético pasajero positivo, identificar al grupo de personas expuestas y poner esta información a disposición de las autoridades sanitarias para que puedan seguir los protocolos previstos. Así mismo, el **desembarque** se realiza de manera **ordenada**, empezando por las filas más próximas a la puerta del avión, **evitando aglomeraciones** en el pasillo y asegurando la distancia social entre pasajeros.

De igual manera, se ha **limitado el uso de las guaguas** del embarque y desembarque, reduciendo además su ocupación y aumentando sus limpiezas.

Paralelamente, el gestor aeroportuario (AENA) está instalando **mamparas de protección** en las puertas de **embarque**, para asegurar la separación entre los pasajeros y el personal que revisa su documentación. Esto se debe hacer evitando el contacto físico y la manipulación de la documentación o de los dispositivos móviles.



Uso de mascarillas y medición de temperatura



Se aplican los protocolos de protección a todos los pasajeros de la compañía, **recordándoles el uso obligatorio de mascarillas en embarque, vuelo y desembarque**, de acuerdo con la normativa vigente. Es de obligado cumplimiento para proteger la salud de los propios pasajeros, **el uso de mascarillas que cubran nariz y boca**, no estando permitido el embarque a aquellos que no la lleven.

La Orden [TMA/384/2020](#) obliga el **uso de mascarillas** en el transporte público, incluido el aéreo. La Guardia Civil, que es responsable de la seguridad en los aeropuertos, está controlando el riguroso cumplimiento de esta norma, desde que se accede a la terminal. La mascarilla se utilizará **durante todo el viaje**: en el aeropuerto de partida, durante el vuelo y hasta que se abandone el aeropuerto de destino.

El Decreto [40/2020](#) del Gobierno de Canarias también establece que, para vuelos interinsulares, **se medirá la temperatura a todos los pasajeros** antes del embarque. Para vuelos que vengan de fuera de las islas, esto se realizará a la llegada.

Elementos suministrados a bordo para desinfección



Al entrar al avión, se reparten **toallitas hidroalcohólicas** individuales adecuadas contra el COVID-19 a todos los pasajeros. Éstas también se ponen **a disposición de los pasajeros** en el aseo y cuando sean requeridas puntualmente durante el vuelo, tal y como recomienda la EASA.

Equipaje



Con el fin de minimizar la manipulación de bultos e interacción a bordo, se recomienda viajar sin equipaje de mano. Siguiendo directrices de la Agencia Nacional de Seguridad Aérea (AESA), es importante que viaje con todo el equipaje facturado, evitando llevar bultos en cabina. En casos imprescindibles en que lo anterior no fuera posible, trate siempre de que su equipaje de mano sea de las dimensiones apropiadas para colocarse debajo del asiento delantero. En vuelos operados con el modelo de avión ATR, dispondrá del servicio de entrega y recogida de equipaje de mano a pie de avión.



Reducción de objetos manipulables



Para minimizar el contacto y los riesgos innecesarios, hemos **simplificado al máximo nuestro servicio a bordo** habitual, suprimiendo el tradicional snack así como el catering de cortesía, el reparto de prensa diaria, así como retirando nuestra revista NT de los bolsillos de los asientos y cualquier otro elemento publicitario. En cuanto se pueda, recuperaremos este servicio. A través de la Wifi interna del avión se puede seguir accediendo digitalmente al entretenimiento a bordo con sus tabletas o teléfonos inteligentes.

Con el fin de **minimizar los movimientos dentro del avión**, mediante locución se solicita a los pasajeros que eviten el uso de las mesitas abatibles, de los compartimentos del asiento y, en la medida de lo posible, del aseo del avión.

Con el fin de minimizar la manipulación de bultos e interacción a bordo, **se recomienda viajar sin equipaje de mano**. Si no fuera posible, procurar que el mismo tenga las dimensiones apropiadas para que se pueda llevar bajo el asiento delantero. Adicionalmente, se posibilita usar el **servicio de depósito de la maleta a pie de avión** y recogerla de la misma forma al desembarcar.





4. Consejos y recomendaciones

Canales recomendados



Se recomienda a todos los pasajeros, especialmente en estos momentos, **el uso de nuestros canales tanto online como telefónico** para gestionar todo lo relativo a sus viajes (compras, cambios, facturación,...). Nuestra web bintercanarias.com, web móvil y App están disponibles las 24 horas y, en caso de precisar ayuda o realizar otras consultas, se puede hacer fácilmente a través de nuestro servicio de atención telefónica [902 391 392](tel:902391392) - [\(922\) 327 700](tel:(922)327700) ó [\(928\) 327 700](tel:(928)327700).

Recomendaciones generales



Nuestra prioridad es la seguridad y salud de todos los pasajeros, por eso, además de aplicar todas estas medidas preventivas anti COVID-19, informamos y comunicamos de manera continua las recomendaciones higiénico-sanitarias más relevantes de cara a una mayor tranquilidad y bienestar de todos.

Las **principales recomendaciones de los expertos sanitarios** son las siguientes:

- Lavado frecuente de manos con agua y jabón.
- Protección de cara y manos con el uso de mascarilla y guantes respectivamente.
- Distancia social y evitar el contacto físico.





5. Información de interés

Con el fin de contribuir con la mayor efectividad posible a la lucha contra el virus, **se han implementado más de 40 medidas concretas**, además de las tomadas por AENA, la Consejería de Sanidad y otros organismos.

A continuación se detalla la relación de las medidas más importantes:

- Reforzar uso de canales de venta no presenciales
- Recogida de declaración jurada
- Desinfección superficies en contacto de los pasajeros tras cada vuelo
- Limpieza profunda periódica
- Desinfección diaria de la cabina
- Utilización de productos específicos de limpieza
- Información TCPs para reconocer síntomas
- Ventilación en las escalas
- Limitar el acceso al avión del personal de tierra
- Mascarillas para tripulación
- Guantes para tripulación
- Gel hidroalcohólico para tripulación
- Tests para todo el personal que atiende al público
- Tests para una muestra representativa del resto
- Seguimiento del estado de salud de todo el personal
- Uso de mascarilla por parte del pasaje
- Medición de temperatura en los aeropuertos (Gobierno de Canarias)
- Mantener distancia en la cola del embarque
- Asignación de asientos
- Embarque por filas
- Mamparas de protección
- Evitar manipulación de documentos
- Evitar el uso de jardineras cuando sea posible
- Reducción de ocupación de jardineras
- Aumento de las limpiezas de jardineras (3 veces al día)
- Cumplimiento estricto con las limitaciones de ocupación vigentes
- Reparto de toallitas hidroalcohólicas individuales en el avión
- Configuración del aire acondicionado para evitar recirculación
- Eliminación del servicio de snacks y bebidas a bordo
- Eliminación del servicio de prensa a bordo
- Eliminación de la revista a bordo
- Eliminación de la publicidad a bordo
- Solicitar que no se manipule mesita o compartimentos
- Solicitar que se evite el uso del baño
- Preparación de los tripulantes para tratar casos sospechosos a bordo
- Disponibilidad de kits de precaución en todos los aviones
- Desembarque ordenado
- Distancia de seguridad en la recogida de equipajes
- Identificación de personas expuestas en caso necesario



Binter

Volamos por ti