

CoOrdenadas

Compromiso de la Organización

Boletín de Seguridad Corporativa para el personal de Aerolíneas Argentinas, Austral, Aerohandling, JetPaq y Optar.
Diciembre 2013 | N° 03



Sumario

04 Mercancías Peligrosas

06 GSO Austral

11 GSO Aerolíneas Argentinas

14 CALIDAD

18 MEDIO AMBIENTE

20 SEGURIDAD OCUPACIONAL

22 PAF

04. Mercancías Peligrosas Ocultas
06. Cultura de Seguridad
11. Conocemos El Programa FOQA.
14. Manual de Operaciones en Tierra de IATA

18. Nuestra Huella de Carbono
20. Análisis de Accidentes de Trabajo
22. Empoderamiento de la Seguridad

Staff

Jefe de Unidad Relaciones Públicas y Prensa:
Cecilia Scordo

Gerencia Corporativa de Calidad:
Adrián Gonzalez
Gerencia Seguridad Operativa AR:
Fernando Castillo
Gerencia Seguridad Operativa AU:
Alejandro Miodyk
Cargas:
Romina Roskell

Medio Ambiente
Eduardo Iacono
Plan de Asistencia a Familiares:
Verónica Massolo
Seguridad Ocupacional:
Adriana Di Leo

Diseño Gráfico:
Romina C. Bobba
Sebastián Pautasso

Producción:
Ramiro García Vardé
Rubén Villanueva
Lucrecia Estrada
Luca Moran
Cecilia Lucardi

Corrección:
Victoria Teisaire

REFORZAR LA SEGURIDAD

COMPAÑEROS Y COMPAÑERAS DE TRABAJO:

Nuevamente los invito a recorrer estas páginas juntos, con el objetivo de dimensionar la importancia que reviste la Seguridad en nuestras distintas áreas de trabajo; Así, estamos en condiciones de ofrecer un servicio público que brinde Calidad y Seguridad, uno de los principales cometidos de esta Gestión y factor fundamental para la industria aérea.

Incorporando nociones sobre los distintos medios empleados, proyectos en etapa de elaboración y aquellos actualmente en curso, con sus respectivos avances, su recepción por parte de los trabajadores y su posterior implementación, estamos contribuyendo a este elemento esencial en nuestra operación diaria.

No debemos ignorar el esfuerzo realizado por nuestro grupo empresario. El mismo busca la permanente formación del personal, referida a los distintos asuntos que nos convocan en cada una de nuestras publicaciones de Seguridad y Calidad.

Habida cuenta de que ya conocemos la Política de Reportes Voluntarios de la Compañía, en esta tercera



publicación de CoOrdenadas, promovemos las distintas implementaciones técnicas y participativas, intentando transmitirles la importancia de continuar asumiendo un rol activo en lo que a seguridad respecta.

En suma, insisto con la relevancia de integrar nuestros sectores, respecto de estos temas. Consolidarlos, unir nuestras fuerzas, y motivar la inserción de cada uno de nosotros en ellos, es la llave para optimizar el servicio y llevar la seguridad a sus más altos niveles. Atentos a ello, seguiremos construyendo la aerolínea de bandera que nos merecemos los argentinos.

Espero encontrarlos nuevamente, con más herramientas y conocimientos respecto de este alto propósito. Felicitaciones por el esfuerzo realizado a diario.

¡Hasta la próxima *CoOrdenadas*!

Mariano Recalde
Gerente General

Mercancías Peligrosas ocultas

¿Sabes cuál es la mercancía más peligrosa? **La Mercancía Peligrosa Oculta**

Las mercancías peligrosas están presentes en muchos artículos de uso cotidiano que los pasajeros, en muchos casos por desconocimiento, pretenden transportar en sus equipajes. Para garantizar que los pasajeros no transporten Mercancías Peligrosas Ocultas dentro de sus equipajes en Aerolíneas y Austral:

- Cumplimos los procedimientos operativos y de seguridad
- Colocamos carteles informativos en los lugares de contacto con los pasajeros
- Informamos a través de la Web de Aerolíneas, cuáles son los artículos prohibidos para su transporte como equipaje.
- Consultamos en el momento que el pasajero realiza el Check-in, si su equipaje contiene artículos prohibidos para transportar, de acuerdo a la Tabla 2.3 AR/AU.



- Prestamos especial atención a aquellos equipajes de riesgo que pueden contener mercancías peligrosas ocultas: cajas, telgopor, cajas de herramientas, equipo de filmación, mochilas y equipos para campamento. Estos equipajes deben ser abiertos por los pasajeros para permitir que se visualice su contenido y con la certeza que no contiene ninguna mercancía peligrosa, se efectúa el despacho del equipaje.



- Controlamos que el equipaje no tenga adosada ninguna etiqueta de riesgo de mercancía peligrosa.

- Escaneamos los equipajes. Todos pasan por controles de seguridad de Rayos X.



Pero no debemos perder de vista que también las mercancías peligrosas ocultas pueden encontrarse en una carga que un cliente pretende despachar.

Por ello, para asegurarnos que ninguna carga contenga mercancías peligrosas ocultas:

- Cumplimos los procedimientos operativos y de seguridad
- Colocamos carteles informativos en los lugares de aceptación de la carga
- Ante la duda sobre el contenido de la carga que el cliente pretende despachar, se requiere la Hoja de Seguridad del artículo, donde se detallan su composición y cualidades que determinan si se trata de una mercancía peligrosa para el transporte aéreo o en su defecto, se solicita una Nota donde un responsable indique que la misma no es una mercancía peligrosa. Controlamos que no se despache
- ningún bulto que contenga etiqueta de riesgo, salvo que el bulto efectivamente contenga una mercancía peligrosa.
- Toda mercancía peligrosa estará acompañada de la documentación, embalaje, marcas y etiquetas que acreditan su condición.
- Todos los bultos pasan por controles de seguridad apropiados (ej. Rayos X, Detector de explosivos, etc.) previo a su estiba en el avión
- Toda la carga preparada para el embarque se mantiene en zona estéril

y custodiada.

Sólo con información podremos tomar acción sobre el transporte de mercancías peligrosas y llevar a cabo los procedimientos operativos y de seguridad correspondientes: sólo conociendo de que artículo se trata, podremos determinar si se acepta o se rechaza su embarque





OBJETIVO EN COMÚN

SEGURIDAD,
VALOR ESENCIAL
Y NO NEGOCIABLE

El trabajo en equipo es la mejor herramienta que tenemos para consolidar nuestros logros y emprender nuevos desafíos. Las metas alcanzadas en el área de SAFETY o Seguridad Operacional, como se la denomina habitualmente, no dependen de una persona o de un grupo reducido de personas, sino que son el resultado del compromiso y de la responsabilidad con la cual todos los que pertenecemos a este grupo realizamos nuestro trabajo.

Cuando nos acercamos a fin de año, tendemos a hacer una autoevaluación para examinar nuestros aciertos y nuestros errores. Con respecto a los errores, el mejor síntoma que podemos tener como organización es reconocerlos. Esto significa que tenemos la suficiente madurez para aprender de ellos y modificar conductas o procesos que nos permitan mitigarlos debidamente. **Para obtener una cultura de seguridad operacional consistente, además de reconocer el error, debemos REPORTARLO y GESTIONARLO.** Para ello se mantiene un canal abierto entre nuestra Gerencia y las áreas operativas. A través de las encues-

tas que realizamos en las Capacitaciones que brindamos, notamos que este era un tema siempre presente, y como acción de mejora realizamos los siguientes cambios: **retomamos nuevamente la confección de boletines de seguridad operacional para Pilotos y Tripulantes de cabina pero en formato digital, "GSO INFORMA" vía WEB con novedades o eventos que suceden en nuestras operaciones, y dispusimos carteles informativos en diversos sectores de nuestro grupo.** Continuando con la filosofía de comunicarnos, implantamos el Comité de Seguridad conformado por la GSO AU, Gerencia de operaciones AU, y Ge-

rencia de Mantenimiento AU, con el fin de monitorear el desarrollo de las operaciones y ser predictivos o preventivos ante posibles eventos no deseados.

Lo mismo sucedió con otras áreas como: Aerohandling, Intercargo, ANAC, AA2000, JIAC, y otros.

Una vez más, podemos decir que el trabajo en equipo muestra positivos resultados generados por la gestión conjunta de las áreas mencionadas.

▼ PROGRAMA DE REPORTE NO PUNITIVOS - PNSO - (Programa Nacional de Seguridad Operacional)

Otro objetivo alcanzado durante el año en curso fue la implementación del sistema PNSO que dispuso y administra la Autoridad Aeronáutica ANAC, para notificar eventos que afecten la seguridad operacional. Los mismos pueden realizarse a través de la página oficial WEB del Organismo o mediante la GSO AU. Hasta la fecha llevamos confeccionados más de 100 reportes PNSO y elevados a la autoridad desde la GSO AU.

No queremos dejar de mencionar y motivar a todas las personas que año tras año confían en el sistema de reportes no punitivos que tiene nuestra compañía. En relación al 2012 y a años anteriores, se ha incrementado notablemente la cantidad y capacidad de gestión del reporte. Este es un índice de evolución concreto y auténtico en la construcción de nuestra cultura de seguridad operacional.

Tres TIPS para un reporte efectivo:

- El mejor momento para hacerlo es ahora.
- Compromiso.
- Visión 360: miremos a nuestro alrededor.

E-mail: reporte_au@aerolineas.com.ar



Rafael A. Reca



Tal como habíamos relatado en la primera edición de CoOrdenadas, desde la GSO de AUSTRAL continuamos trabajando para tener un enfoque más avanzado e integral de la gestión de la seguridad.

Este nuevo enfoque denominado SMS, por sus siglas en inglés (Safety Management System), hizo que los esfuerzos en seguridad fueran más efectivos, por haberse realizado en forma integrada.

Para establecer el SMS en la empresa, estamos en coordinación con las autoridades de ANAC, e iniciamos en 2012 la certificación requerida para las cuatro fases que ese dicho Organismo define para su cumplimiento efectivo.

Hemos concluido y cumplimentado efectivamente las FASE I y II, actualmente nos encontramos en proceso para certificar FASE III y atentos a los requerimientos para continuar la última etapa de las fases.

Simultáneamente, llevamos más de tres años instruyendo a nuestro personal operativo en esta materia.

En los próximos meses concluiremos con el curso inicial de SMS, del que participaron nuestros Pilotos y Tripulantes de Cabina, además de varios invitados de otros sectores del ámbito aeronáutico. Tuvimos el agrado de poder compartir los cursos con personal de ANAC, controladores de vuelo, personal de la Junta de Investigación de Accidentes y de Aeropuertos Argentina 2000, entre otros. Estas capacitaciones son brindadas en nuestras instalaciones siendo beneficiosas, para el intercambio de ideas con agentes externos que nos enriquece y nos da la posibilidad de que conozcan nuestras exigencias, hacia donde vamos en materia de seguridad y que pretendemos de ellos.

También dictamos este curso como parte integrante del curso de SQS (Safety - Quality - Security), organizado por la Gerencia de Calidad, abarcando a los mandos medios y superiores del grupo empresario.

El curso se presenta inicialmente con algunos conceptos básicos de seguridad opera-

cional, como fundamento para comprender la necesidad de un SMS, la evolución del pensamiento en materia de seguridad operacional y la importancia de involucrarse y colaborar en la detección de peligros para poder gestionar el riesgo, haciendo operaciones más seguras y confiables.

Gracias a este nuevo enfoque integral, basado en herramientas de gestión y con la colaboración de todos aquellos que quisieron involucrarse, hemos podido identificar muchísimos riesgos, eliminándolos o mitigándolos, antes que el sistema falle.





Servicio de Salvamento y Extinción en Aeropuertos

¿Qué objetivo tiene el Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios (SEI)?

El objetivo es salvar vidas en caso de accidentes o incidentes y brindar el Servicio de Prevención, Mitigación y Respuesta ante Emergencias y Desastres que puedan producirse en el ámbito de un aeropuerto. Los factores más importantes que afectan al salvamento son la capacitación recibida, la eficacia del equipo y la rapidez con la que pueda emplearse el personal asignado al salvamento y extinción de incendios.

Una de las funciones del S.S.E.I. es elaborar, controlar y registrar todas las herramientas administrativas y legales exigidas, representadas por los Planes de Emergencias y Contingencias a ser aplicados en caso que sea necesario.

Otra de las tareas principales del Departamento S.S.E.I. son las de administrar y coordinar el correcto desempeño de los Servicios Contra Incendios en lo que se

refiere a materiales y vehículos, como así también brindar la capacitación al personal que cumpla funciones dentro del Servicio, logrando de esta manera una óptima profesionalización. Siempre teniendo de referencia las indicaciones del Manual de Servicios de Aeropuertos y el Anexo 14 de la Organización de Aviación Civil Internacional (O.A.C.I).

¿Cómo participa la empresa en el programa de entrenamiento del SEI?

Como parte del programa de instrucción de la Gerencia de Seguridad Operacional de Austral Líneas Aéreas se aprovechan las distintas visitas a los aeropuertos en los que opera la compañía para dictar los respectivos cursos de capacitación al personal del SEI.

Durante los relevamientos de aeropuertos, se analiza y monitorea el material con que cuentan los diversos SEI de aeropuertos nacionales y regionales. Asimismo, se intercambian experiencias. Es el momento adecuado para elaborar estrategias de

respuesta coordinada para potenciales escenarios de incidentes o accidentes. El contenido de los cursos de capacitación al Servicio de Extinción de Incendios recorre diversos tópicos a saber: Normativa vigente, Introducción al SMS (Safety Management System), análisis de incidentes en los que participa el SEI, Instrucciones para rescate y extinción de incendios en tierra en aeronaves Embraer 190, Gestión del riesgo, entre otros.

¿Qué beneficio tiene este tipo de capacitación?

Las ventajas de estos cursos son múltiples, puesto que al reunirse las áreas operativas de vuelo, mantenimiento, operaciones, rampa, torre de control y SEI se trabaja el concepto de cliente interno en un proceso integral de la seguridad operacional, atendiendo las necesidades particulares y específicas de los distintos aeropuertos en relación a sus movimientos, geografía, instalaciones, etc.



CONOCEMOS EL PROGRAMA FOQA

Por Cte. Eduardo Paz (Coordinador del Programa FOQA)

En 2007 comenzó en Aerolíneas Argentinas un largo proceso que sigue hasta nuestros días, la implementación del programa de "Monitoreo de Datos de Vuelo", o como se lo conoce comúnmente en el mundo, FOQA (Flight Operations Quality Assurance) o FDM (Flight Data Monitoring). Correspondió al Comandante Marcelo Albino iniciar este proceso y trabajar en la oficina de FOQA los siguientes años, instalando los equipos en los aviones, el software y adquiriendo los datos de vuelos en todas las flotas que tuvo la compañía desde aquellos años.

En 2012 continuó con el programa el Comandante Juan Pablo Mazzieri, hasta mi incorporación a la Gerencia de Seguridad Operacional como nuevo Coordinador FOQA.

En las siguientes páginas compartimos con ustedes un resumen del desarrollo del programa FOQA, su potencial e importancia para la industria y para nosotros en Aerolíneas Argentinas. Finalmente veremos, de cara al futuro, la manera de trabajar juntos para lograr operaciones más seguras, apoyadas en esta herramienta.

▼ ¿QUÉ ES FOQA?

En los años 50 fueron los ingleses los pioneros en trabajar en lo que comúnmente llamamos "Cajas Negras". En ellas se grababan, de manera muy rudimentaria (en planchas de metal), sólo algunos parámetros de vuelo de los aviones. Llegado el momento de un accidente, era el análisis de los datos de la caja negra lo que permitía a la industria obtener la información para intentar evitarlos. Se trata de "aprender de los errores" para no volver a cometerlos.

Se comenzó a trabajar en Europa con el Monitoreo de los Datos de Vuelo. Esto era (y lo es aún) instalar un aparato llamado QAR (Quick Access Recorder o Grabador de Acceso Rápido) que tome los datos de la Caja Negra, los grabe en una tarjeta de memoria fácilmente removible y, mediante un software especializado, poder "ver" los vuelos, los errores cometidos, analizarlos, trabajar sobre ellos en programas de instrucción y mantenimiento e intentar evitar el acci-

dente. Se logró así estar "un paso adelante".

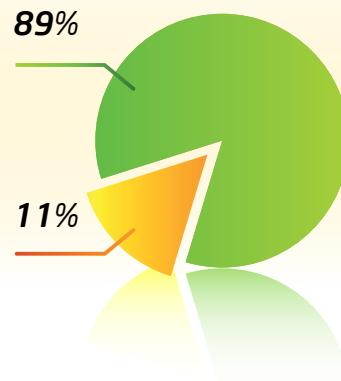
Pero esto, que suena lógico e inofensivo trajo consigo problemas en su implementación. Primero fue la reticencia de las tripulaciones a "ser espiadas" en cómo estaban volando. El gran desafío fue y es el educar a las compañías y a los pilotos, para llevarles tranquilidad a sus cabinas asegurando la "confidencialidad de los datos". FOQA se trata de prevención y no de persecución.

▼ ¿CUÁL ES EL ESTADO DEL PROGRAMA ACTUALMENTE EN AEROLINEAS ARGENTINAS?

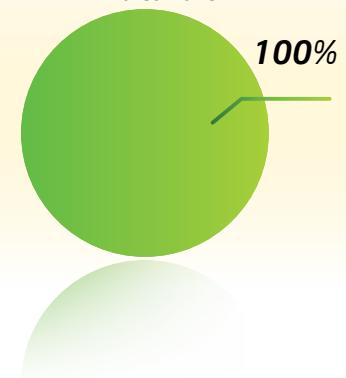
Al momento el estado del programa FOQA incluye la instalación de los QAR en todos los B737 NG (700 y 800) y en 7 de los A340, esperando para finales de 2013 contar con el 100% de la flota monitoreada por el programa FOQA.

-  Flota con Qar instalado
-  Flotasin Qar instalado

Flota Aerolíneas Argentinas
monitoreada con FOQA 2012



Flota Aerolineas Argentinas
Monitoreada Con FOQA
Finales 2013



La herramienta o software que se utiliza para el análisis de los vuelos es el programa Aerobytes al que sólo se tiene acceso mediante clave protegida que garantiza la confidencialidad de los datos. El trabajo se lleva a cabo en las oficinas de la GSO en Aeroparque que incluye las siguientes etapas:

Recolección de las Tarjetas

Las tarjetas que se encuentran en los aviones graban la información. Estas tarjetas son periódicamente reemplazadas por tarjetas vacías. Las tarjetas con datos se llevan a la GSO para la bajada de la información. Luego de verificada la bajada exitosa de esta información, se procede al formateado de la tarjeta para ser reutilizada.

Análisis de los Datos

Es mediante el programa Aerobytes que se analizan los vuelos y es acá donde aparecen los “eventos”, que vendrían a ser esos errores de los que vamos a aprender. Los eventos no son otra cosa que excedencias en las limitaciones del avión o apartamiento de los SOPs de cada línea. Estos eventos pueden tener distintos niveles, partiendo desde pequeñas desviaciones hasta, a veces, algunas transgresiones mayores que conllevan un análisis más profundo del evento. Es ahí que se inicia la siguiente etapa.

Validación de Eventos

Los eventos deben ser validados para ver si son reales o no. Los que son considerados como “validos” pasan a formar parte de la masa de datos, que servirá para poder implementar los programas de instrucción futura que ayuden a “bajar” la cantidad de eventos y así evitar accidentes.

Reporte

Desde finales de 2012 se inició un sistema de reportes trimestrales, estas carpetas incluyen distintas mediciones provenientes de los pasos anteriores. Con la presentación continua de datos, los distintos estamentos podrán tomar las medidas que consideren necesarias.



Esta nota contiene información de nuestras tareas en el área técnica, un tanto desconocida para muchos, pero que deseamos que sea cada vez más cercana al interés de todos porque involucra la seguridad de nuestras operaciones.



Manual de Operaciones en Tierra de IATA

En nuestro Sistema de Calidad encontramos, a través de las Auditorías, que aquellas No Conformidades clasificadas como “de Procedimientos” (que los mismos existan, que sean completos y comprensibles, que reflejen las prácticas vigentes, que se cumplan), ocupan los primeros lugares en las estadísticas, junto con Documentación y Registros.

▼ **NO conformidades por Categorías (1/01/2012 - 21/10/2013)**

Top 5 en Categoría de No Conformidades



Es por esto que en simultáneo con los cambios en el Sistema Documental sobre los que se está trabajando (ver artículo “Cambio en la Documentación” en Coordinadas N° 2), en el último Comité de Calidad se tomó la decisión de adherir a los procedimientos estandarizados en el IGOM, para optimizar nuestros procesos.

▼ **¿Qué es IGOM?**

IGOM es la sigla de IATA Ground Operational Manual (Manual de Operaciones en Tierra de IATA):

Define estándares de operaciones en tierra para Líneas Aéreas y Proveedores de servicios de pasajeros y rampa, para asegurar que las actividades se cumplan de manera segura, eficiente y consistente. Los procedimientos del IGOM reflejan los estándares mínimos de la industria aérea.

▼ ¿Cómo se hizo el IGOM?

Se conformó un Grupo de trabajo establecido para desarrollar el IGOM en el año 2010.

Objetivos:

- Estandarizar los procedimientos de las líneas aéreas.
- Establecer mejores prácticas y procedimientos recomendados que se puedan auditar en ISAGO.
- Proporcionar procesos de normatización y consistencia. Mediante un patrón único para la industria en relación a las operaciones terrestres esenciales, utilizadas a nivel mundial.

De este modo el IGOM se convierte por sí mismo en un Manual de Operaciones en tierra o sirve de base para confeccionar el propio.

Participantes

- Miembros IGHC (Líneas Aéreas & Proveedores de Servicios en Tierra). Un número importante de este grupo son a su vez miembros de la Alianza SkyTeam.
- Socios Estratégicos (Fabricantes de aviones).
- Autoridades en calidad de observadores.

Acciones

Se realizaron 7 reuniones "Grupo de Trabajo" (Task Force -TF) en las que se votaron y aceptaron los procedimientos a incluir en IGOM.

La primera edición de IGOM fue lanzada en abril 2012. La misma describe los procedimientos genéricos para la mayor parte del proceso de servicio de tierra, y ha sido enviada a todos los compradores de AHM (Airport Handling Manual) como un suplemento. IATA busca colaborar con la OACI / FAA / NTA / EASA / ECAC y otros reguladores en todo el mundo, para lograr que IGOM sea presentado y aprobado a nivel mundial.

El IGOM se encuentra en continuo proceso de mejora, para ello los operadores podemos aportar mediante el "IGOM VARIATION FORM" nuestras diferencias a IATA para su análisis, evaluación y actualización.



▼ ¿Cómo nos podemos beneficiar con IGOM?

BENEFICIOS GENERALES

- Menos lesiones.
- Reducción de daños en aeronaves.
- Aumento de la seguridad.
- Reducción de costos.

BENEFICIOS DE IGOM PARA LAS COMPAÑÍAS AÉREAS Y PROVEEDORES DE SERVICIOS EN TIERRA:

- Procesos y Procedimientos de trabajo estandarizados.
- Reducción de la complejidad y menor margen de confusión.
- Disminución de los costos por los daños y perjuicios.
- Disminución del tiempo y costos de formación.

▼ Estructura del IGOM

El IGOM se compone de seis Capítulos que detallan las actividades, paso a paso, en todas las etapas de las operaciones en tierra:

- Procedimientos de Manejo de Pasajeros
- Procedimientos de Manejo de Equipajes
- Procedimientos de Manejo de Carga/Correo



IGOM, junto con ISAGO, forman una herramienta poderosa para mejorar la seguridad de rampa, permitiendo al mismo tiempo una mejora sustancial en la eficiencia.

- Procedimientos de Manejo de Aeronaves.
- Control de Carga.
- Supervisión y Seguridad en Plataforma.

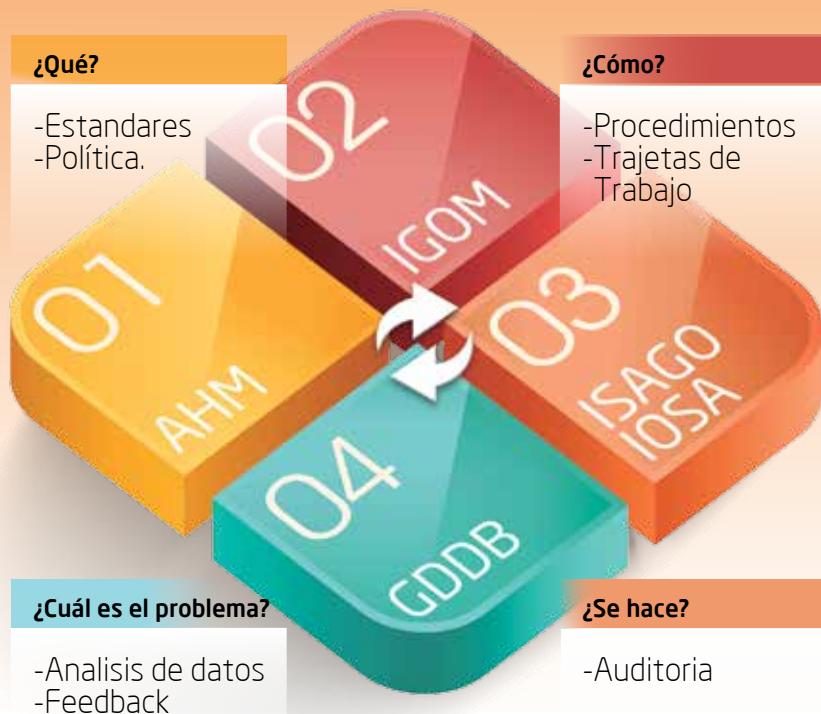
▼ Relación entre IGOM y AHM (Airport Handling Manual)

AHM

Indica qué se hace, a través de políticas, normas y directrices de seguridad, para referencia de los niveles gerenciales.

IGOM

Indica cómo hacerlo. A través de procedimientos, instrucciones y entrenamiento para el personal que desarrolla tareas en las operaciones de tierra.



Plan de Implementación IGOM en el Grupo Aerolíneas Argentinas:

■ (Entre 2013-2014)

ETAPA 1: GAP Análisis por sector funcional.

■ **ETAPA 2: GAP INTERSECTORIAL:** En esta etapa se realiza un taller para coordinar los procedimientos que afectan a diferentes áreas relacionadas.

■ **ETAPA 3:** Factibilidad de Implementación. Se utilizará Formulario "IGOM VARIATION FORM" para informar a IATA aquellos procedimientos que el Grupo Empresarial tiene implementados en forma diferente a los requerimientos.

■ (Entre 2014-2015)

ETAPA 4: Modificación de Documentación.



MEDIO AMBIENTE >>>



NUESTRA HUELLA DE CARBONO

Por Eduardo Iacono



La huella de carbono es: la medida del impacto que provocan las actividades del hombre sobre el ambiente, determinada según la cantidad de gases de efecto invernadero (GEI) producida. Se mide en unidades de dióxido de carbono equivalente emitido (CO2 eq.), ya sea, por las actividades de una persona, la realización de un acontecimiento, la fabricación de un producto o la prestación de un servicio. En algunos casos se pueden incluir además emisiones vinculadas a la comercialización, transporte y procesamiento de productos o servicios. Casi todas nuestras actividades, incluso comer, dejan su huella...

A través del ejercicio del cálculo de la huella de carbono, se identifican todas las fuentes de emisiones de GEI y se obtiene el dato global de impacto de una actividad, lo que permite definir mejores objetivos y establecer medidas de mitigación más efectivas, como consecuencia de un mejor conocimiento de los puntos críticos.

El 24 de Octubre del 2012 Aerolíneas Argentinas celebró un Convenio Marco de

Cooperación Técnica con la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable (SAyDS), mediante la firma del Acta Complementaria número uno, por parte del Dr. Mariano Recalde y el Dr. Juan José Mussi, Secretario de Ambiente de la Nación. **El alcance de este acuerdo permite a la empresa contar con el apoyo técnico de la SAyDS para la estimación de su huella de carbono, así como la identificación y promoción de medidas de adaptación y mitigación en cambio climático.**

En este sentido, luego del relevamiento de datos sobre consumo de energía, generación de residuos, transporte, entre otros, que Aerolíneas puso a disposición de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable. La misma elaboró y presentó el pasado mes de agosto un informe en donde se exponen los resultados preliminares del cálculo de la huella de carbono de nuestra Compañía, culminando con ello la primer etapa del proyecto. En base a la información obtenida, se continuará trabajando, a fin de reducir la huella de carbono de la empresa, iniciándose así la segunda etapa.

Otra actividad que se está desarrollando en relación con esta problemática, consiste en la participación de los talleres que organiza la SAyDS para la elaboración de los objetivos de desarrollo sustentable, en el marco de los compromisos asumidos por la República Argentina en la Conferencia de Naciones Unidas sobre Desarrollo Sostenible "Rio+20". La modalidad de trabajo que proponen estos talleres, consiste en la conformación de equipos de debate que se segregan de acuerdo a los diferentes objetivos propuestos. **Por ser un aspecto ambiental importante y directamente relacionado con la actividad de la empresa, nos encontramos participando de la temática: Cambio climático y adaptación al cambio climático.**

Cabe destacar que se espera que el documento obtenido como resultado del debate en estos talleres constituya el insumo principal para el primer informe que nuestro país presentará, en materia de Objetivos de Desarrollo Sustentable ante la Organización de las Naciones Unidas.

Análisis de accidentes de trabajo

En este número de CoOrdenadas, nos ocuparemos de explicar distintas cuestiones relacionadas con los “accidentes de trabajo” comenzando por su definición.

¿Qué es un accidente de trabajo?

Se considera accidente de trabajo a todo acontecimiento súbito y violento ocurrido por el hecho o en ocasión del trabajo, o en el trayecto entre el domicilio del trabajador y el lugar de trabajo, siempre y cuando el damnificado no hubiere interrumpido o alterado dicho trayecto por causas ajenas al trabajo. (Artículo 6 de la Ley Nacional de Riesgos del Trabajo)

¿Qué es un accidente “in itinere”?

Es el accidente ocurrido en el trayecto entre el domicilio del trabajador y el lugar de trabajo (de ida o de vuelta). El accidente “in itinere” tiene la misma cobertura (atención médica y prestaciones complementarias) que un accidente ocurrido en el lugar de trabajo.

¿Por qué se producen los accidentes de trabajo?

Los accidentes se producen por la aparición de:

- Condiciones peligrosas
- Acciones inseguras
- Factores contribuyentes

Condición peligrosa: condición de elementos, equipos o situaciones del ambiente en el que se desarrolla el trabajo. Por ejemplo: Cajón de un fichero que queda abierto y puede lesionar a alguien, cable atravesado por el piso y puede generar el tropiezo de alguna persona

que transite por el lugar y no lo ve, etc.

Acción insegura: está relacionada con algo que hace la persona debiera haber hecho y no hizo ó por algo que no debiera haber hecho y lo hizo, y que como consecuencia puede provocarle una lesión. Por ejemplo: Conducir un vehículo mientras se habla por teléfono, llevar a otras personas cuando se conduce un equipo autoelevador, etc.

Factor contribuyente: es algo que se agrega a las cuestiones del ambiente de

trabajo y las acciones que realizan las personas, pudiendo contribuir a que el accidente ocurra. Por ejemplo: Trabajo en espacios abiertos en días de tormenta, excesiva confianza al realizar un trabajo, distracciones, etc.



¿Por qué se analizan los accidentes de trabajo?

Todos los accidentes de trabajo se analizan con el fin de detectar las causas que los producen y trabajar sobre las mismas, de modo de evitar la repetición de casos en situaciones similares.

HOJA 1

Debe ser completada por el Jefe directo de la persona accidentada en todos los casos, tanto en caso de accidente ocurrido en el trabajo como "in itinere".

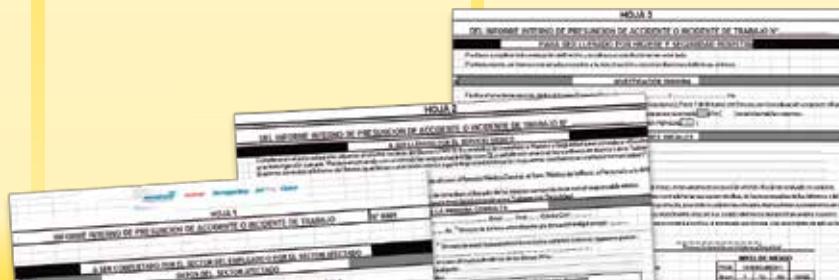
En esta parte del formulario se asientan datos relacionados con la persona accidentada, un primer análisis de lo ocurrido por parte del jefe, se indica si hubieron testigos y firman en calidad de haber tomado conocimiento de lo sucedido, tanto el Jefe directo como el Gerente de la persona accidentada.

HOJA 2

El Médico de la Compañía, que ofrece la primera atención a la persona accidentada, indica datos relacionados con la lesión y su pronóstico, incluyendo el relato de lo ocurrido y posibles recomendaciones por parte de la persona que resultó damnificada.

HOJA 3

El Analista en Seguridad Industrial expone el resultado del análisis del caso, para lo cual toma como base el relato de la persona lesionada, el de su jefe y testigos y determina acciones que deben realizarse para evitar casos similares.



Este formulario cuenta con cinco pruebas que deben completarse para poder considerar que se ha cumplido el debido análisis del caso:

- **Prueba testimonial:** declaración de los testigos de lo ocurrido (hoja 1)
- **Prueba material:** lesión producida (hoja 2)
- **Prueba declaratoria:** declaración de puño y letra realizada por la persona accidentada (hoja 2)
- **Prueba documental:** para los casos de accidentes in itinere (denuncia o exposición ante la Policía Federal o PSA) (hoja 2)
- **Prueba pericial:** resultado de la investigación efectuada por el Analista de Higiene y Seguridad.

¿Quién se ocupa de realizar la denuncia formal ante la Aseguradora de Riesgos del Trabajo (ART)?

En todos los casos (de trabajo o "in itinere") ocurridos en Buenos Aires, interior o exterior, personal de todas las funciones y niveles, la denuncia ante la ART es efectuada por el Servicio Médico Central de la Compañía y por eso resulta fundamental que la primera atención y derivación sea efectuada por Servicio Médico de la Compañía ó sea informado de inmediato.

EMPODERAMIENTO DE LA SEGURIDAD

Por Verónica Massolo

Es cierto que muchas veces hay temas que deseamos evitar, por tristes, desafortunados, dolorosos y también como cábala, ya que nos es dable pensar que aquello que no se dice, no pasa; o que aquel que habla de determinados temas es portador de mala suerte o es catalogado por su entorno como “pájaro de mal agüero”. Este tipo de imaginario, corresponde a un pensamiento mágico, donde prepondera un raciocinio infantil y prejuicioso, que puede resultar peligroso en una organización como la nuestra, donde el objetivo supremo debe ser la SEGURIDAD DE TODAS LAS OPERACIONES.

Desde hace unos años, en los documentos, publicaciones, carteleras y hasta en las paredes de nuestra Empresa, podemos encontrar la POLITICA CORPORATIVA DE SEGURIDAD, donde nuestro Gerente General promueve una cultura de seguridad corporativa. Pero, ¿es responsabilidad única del Gerente General que nuestra Compañía

opere en forma SEGURA? ¿Alguna vez te preguntaste en qué influye tu trabajo en la Seguridad de las operaciones?

Como línea aérea, nuestro objetivo principal es: **transportar a nuestros pasajeros en forma SEGURA**. Una empresa aerocomercial que opere en forma negligente, “tildando” ítems, que le imponen las regulaciones nacionales e internacionales, al mismo tiempo que desoye las recomendaciones de la aeroindustria en cuanto a los niveles deseables de seguridad, es probable que no perdure en el mercado.

Consideremos que hoy, **una empresa con alto nivel de seriedad, debe hacerse cargo de lo que su actividad implica, en todos los órdenes, yendo mucho más allá del cumplimiento de las leyes y las normas**, dando como “mandatorio” su respeto y su estricto cumplimiento, y direccionando la administración y el management hacia prácticas, estrategias y sistemas de ges-

tión empresariales que persigan un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental, que se correspondan con el concepto de Responsabilidad Social Corporativa/Empresaria (RSE). Para ello, una de las cuestiones básicas consiste en un cambio de paradigma, donde todos los procesos, procedimientos, tendencias, actividades, y en definitiva, cultura organizacional, apunten a que cada uno de nosotros como miembros de esta actividad y protagonistas de esta cultura empresarial, nos **“Empoderemos de la Seguridad”**.

El término **empoderamiento**, ha sido utilizado desde los años 60 para denominar un proceso de reducción de la vulnerabilidad y de incremento de las propias capacidades de los sectores pobres y marginados, que conduce a promover entre ellos un desarrollo humano sostenible.

El empoderamiento consiste en “un proceso multidimensional de carácter social

en donde el liderazgo, la comunicación y los grupos autodirigidos reemplazan la estructura piramidal mecanicista por una estructura más horizontal en donde la participación de todos y cada uno de los individuos dentro de un sistema forman parte activa del control del mismo con el fin de fomentar la riqueza y el potencial del humano que posteriormente se verá reflejado no sólo en el individuo sino tam-

bién en la propia organización” (Blanchard, Carlos & Randolph 1997).

Entonces, Empoderarse de la Seguridad, no es una meta, ni una responsabilidad que sólo incumbe a la Gerencia de Prevención, Protección y Seguridad (PPS), o a la Gerencia de Seguridad Operacional (GSO), o a la Gerencia de Salud, Seguridad Ocupacional y Medio Ambiente. **El Empoderamiento de**

la Seguridad es un proceso del que todos debemos ser protagonistas, desde cada uno de nuestros lugares de trabajo, sin distinción de jerarquías ni de tareas o especialidades. Todos nuestros procesos se encuentran atravesados por la Seguridad, y de tal manera, la vida profesional y personal de cada uno de nosotros.

¿De qué manera podés ser **protagonista** del proceso de Empoderamiento de la Seguridad en nuestra Empresa?

- **Participando.** Concurriendo a capacitaciones tales como SQS, PAF, Plan de Respuesta a la Emergencia, SAP, liderazgo, Comunicación, Trabajo en Equipo, “visita al CEFEPRA”, y toda capacitación que la Compañía te propone, ya que los espacios que la empresa te ofrece, no sólo sirven para aprender sobre determinado tema, sino que sirven para construir vínculos de compañerismo, de confianza, de conocimiento acerca de recursos internos de los cuales podemos nutrirnos y a los cuales podemos recurrir cuando necesitemos.
- Reportando a través de los **“Reportes Voluntarios”** (no punitivos y confidenciales), todo tipo de evento, ocurrencia o incidente que pueda comprometer la realización de nuestras operaciones de manera Segura.
- Interiorizándote de cuáles son tus funciones, tu rol asignado en caso de posible Emergencia. Nadie te exigirá que te hagas cargo de asistir a una víctima, si es algo para lo cual no te has preparado, pero sí tal vez, tu función en una crisis deba ser continuar con “las operaciones normales”. Para ello, y para que cumplas con tu rol en forma eficaz, deberás saber fehacientemente y de antemano que esa es tu función y de qué recursos dispondrás en dicho caso, ya que las condiciones no será las “normales”.
- Entrando a la Biblioteca Virtual cuando tengas algún tiempo libre, y averiguando qué documentos existen que te sean interesantes, o que puedan tener relación con tu trabajo. Por ejemplo, entre otros, existe un Manual/Reglamento que se denomina REGAR/AU 25 donde la mayoría de la Empresa tiene un rol asignado.
- Participando de los simulacros y ejercicios parciales que realice la empresa. Leyendo las comunicaciones Internas.
- Leyendo las publicaciones de la empresa, ya que las mismas contienen información muy valiosa sobre la Compañía.
- Ofreciéndote en forma voluntaria a ser parte del PAF, es otra muy buena forma de ser protagonista de este Empoderamiento de la Seguridad.

Si querés formar parte del PAF, envíanos un mail a vmassolo@aerolineas.com.ar. **SOS MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS.**

POLÍTICA DE REPORTES VOLUNTARIOS *(no punitivos y confidenciales)*

El Grupo Aerolíneas Argentinas cuenta con un sistema de Reportes Voluntarios el cual es parte del Sistema de Gestión de Riesgo.

El Grupo Aerolíneas Argentinas ha asumido el compromiso de mantener los más altos estándares de Seguridad en todas las áreas operativas.

Para lograr este compromiso es imperativo que notifiquemos sin inhibiciones todo tipo de evento, ocurrencia o incidente que puedan comprometer la realización de nuestras operaciones de manera segura.

Con este objetivo en mente, cada empleado, como así también la más alta conducción, es responsable de comunicar toda información que pueda afectar la integridad de la seguridad de las operaciones de nuestras Compañías.

El Grupo Aerolíneas Argentinas no tomará medidas disciplinarias contra ningún empleado que revele un incidente o suceso relacionado con la seguridad de las operaciones.

Esta política de "Reportes Voluntarios (no punitivos y confidenciales)" no se aplicará a la información recibida por la empresa de una fuente externa, o que esté relacionada con un acto ilícito, violación o dolo con el incumplimiento deliberado y/o voluntario de las normas, leyes, reglamentos emanados por las autoridades nacionales y/o procedimientos establecidos en la compañía.

Nuestro Sistema de Reportes Voluntarios No Punitivos y Confidenciales ha sido desarrollado para proteger, en la medida permitida por la ley, la identidad de todo empleado que proporcione información sobre la seguridad de las operaciones.

Insto a todos los miembros del Grupo Aerolíneas Argentinas a que empleen nuestro Sistema de Gestión de Seguridad mediante el Sistema de Reportes para ayudarnos a ser líderes en nuestro sector y ofrecer a nuestros clientes el nivel más elevado de Seguridad en todas y cada una de nuestras operaciones.



Mariano Recalde
Gerente General