

CAPÍTULO 8

SEGURIDAD OPERACIONAL

N° ITEM	DESCRIPCIÓN / MATERIA	PÁGINA
	ÍNDICE	1
8.1	INTRODUCCION	3
8.2	RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL	3
8.2.1	Responsabilidades de Jefes y Supervisores	3
8.2.2	Responsabilidades del Personal de Operaciones de Carga o de su Agente de Handling	3
8.2.3	Identificación de Funcionarios	4
8.3	SEGURIDAD AEREA	5
8.3.1	Generalidades	5
8.3.2	Aceptación de la Carga	5
8.3.3	Verificación y Cargue de ULD y Elementos Auxiliares	6
8.3.4	Segregación de la Carga y Distribución en los ULD	6
8.3.5	Uso de Aviones Contaminados	7
8.4	SEGURIDAD EN EL MANEJO DE LOS EQUIPOS AUXILIARES	8
8.4.1	Generalidades	8
8.4.2	Capacitación	8
8.4.3	Uso Apropiado del Equipo	8
8.5	SEGURIDAD DEL PERSONAL DE CARGA	13
8.5.1	Generalidades	13
8.5.2	Orden y Aseo	13
8.5.3	Evaluación de los Riesgos	13
8.5.4	Uso de Maquinarias y/o Herramientas	13
8.5.5	Preparación del lugar de las Áreas de Operación y Almacenaje	13
8.5.6	Manipulación de la Carga	14
8.5.7	Medidas Sanitarias	17
8.5.8	Uso de Extintores	18
8.6	MANIPULACION DE LA CARGA DAÑADA Y/O RECHAZADA	19
8.7	PROCEDIMIENTOS PARA LA APLICACION DE MEDIDAS DE PREVENCION DE RIESGOS	20
8.7.1	Generalidades	20
8.7.2	Procedimientos	20
8.7.3	Seguimiento	20
8.8	SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD OPERACIONAL (SMS)	21
8.9	VALOR AZUL	22

**INTENCIONALMENTE
DEJADA EN BLANCO**

8.1 INTRODUCCION

La seguridad aérea es una actividad cuya responsabilidad atañe en forma directa a cada uno de los integrantes del Operador.

Los Gerentes, Coordinadores, Jefes y Supervisores, deberán emplear todos los medios a su alcance para reducir los riesgos de incidentes y/o accidentes como asimismo los actos de interferencia ilícita que pudieran provenir de fuentes internas como externas.

Las actividades de seguridad contenidas en este manual, están orientadas a la detección, identificación, prevención y corrección, de manera oportuna de los riesgos que puedan estar originarse en cualquier de las faenas relacionadas con las operaciones de carga, como asimismo la ocurrencia de actos de interferencia ilícita, ajustándose a los requerimientos del Anexo 17 de la OACI.

▽ Con el propósito de desarrollar esta área, el Departamento de Seguridad de Operaciones de Carga, en adelante SOC desarrollará un programa de seguridad operacional para el área de carga, de acuerdo con las políticas de seguridad corporativas del Operador.

8.2 RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL

8.2.1 Responsabilidad del Gerente de Carga

▽ Supervisará que se dé cumplimiento a los estándares y procedimientos establecidos para las operaciones de carga, según se establece en este Manual de Operaciones de Carga, en adelante el MOC, y en cualquiera de los manuales de uso corriente en la industria aeronáutica, (v.g. Manual de Mercancías Peligrosas, Manual de Animales Vivos, Manual de Manipulación de Productos Perecederos, etc.), como asimismo todas aquellas regulaciones y requerimientos gubernamentales de los países en los cuales se esté operando.

▽ 8.2.1.1 Informará u ordenará informar, de inmediato, al SOC de, cualquier vulnerabilidad que sea detectada durante las operaciones de carga que pudiera afectar la seguridad aérea, con el fin de que se adopten las medidas preventivas que sean pertinentes.

▽ 8.2.1.2 Designará a la(s) persona(s) para representar a la gerencia ante el SOC, entregándoles la capacitación que sea necesaria y dándoles las facilidades para un buen desempeño de sus tareas.

▽ 8.2.1.3 Envió u ordenará enviar oportunamente al SOC aquellos informes relacionados con incidentes y/o accidentes que hayan puesto en riesgo la seguridad aérea.

8.2.2 Responsabilidades de Jefes y Supervisores

▽ 8.2.2.1 Los Jefes y Supervisores de Carga velarán por el cumplimiento, en forma estricta, de los procedimientos establecidos para el manejo de la carga en todas las etapas de su transporte y serán responsables de que se cumplan las normas y procedimientos relativos a la seguridad en las operaciones de carga para la prevención de incidentes, accidentes o actos de interferencia ilícita, según se establece en el MOC.

8.2.2.2 Informarán a su gerente o jefe directo, de inmediato, cualquier incidente y/o accidente producido en el área a su cargo. Asimismo, reportará aquellas operaciones temerarias e imprudentes que se estén realizando, relacionadas con el movimiento de la carga, aún cuando éstas se estén produciendo dentro de un área que no sea de su responsabilidad.

8.2.2.3 Participarán en la investigación de los accidentes y/o incidentes que se produzcan en su estación, relacionados con las operaciones de carga.

▽ 8.2.2.4 Harán cumplir las medidas de prevención que el SOC haya dispuesto en razón de un incidente, accidente o acto de interferencia ilícita.

8.2.2.5 Analizarán los informes que el personal a su cargo pueda entregarles relacionado con situaciones de riesgo y, de acuerdo a la gravedad de la situación, tomará las siguientes medidas:

- a) Analizarán la situación y aplicará las medidas correctivas de inmediato o intervendrán para que otra persona las aplique si es que no estuviera bajo su control hacerlo, y
- b) Presentarán un informe a su Gerente sobre las ocurrencias relacionadas con seguridad para que sean tratadas y manejadas con toda la prontitud que el caso requiera.

8.2.3 Responsabilidades del Personal de Operaciones de Carga o de su Agente de Handling

8.2.3.1 El personal involucrado en las operaciones de carga del Operador ó de su Agente de Manipulación deberá cumplir con todas aquellas normas establecidas en el MOC, relacionadas con el movimiento de la carga en todas las etapas de su transporte. Los contratos con prestadores de servicios deberán incluir los requerimientos del Operador respecto de las medidas de seguridad que deban adoptarse para el cumplimiento de las normas establecidas en el MOC, como asimismo aquellas normas, reglas y requerimientos de los Estados en donde el Operador realice operaciones de carga.

8.2.3.2 Asimismo el personal del Operador y/o de su Agente de Manipulación, deberá cumplir con los procedimientos establecidos destinados a la prevención de incidentes, accidentes o actos de interferencia ilícita, para lo cual deberá estar familiarizado y según corresponda, aplicará, frente a cualquiera de estos eventos, los procedimientos establecidos en:

- Manual de Gestión y Control de Seguridad MGS-SEC-003 (punto **7.11** Amenaza de Bomba)
- Programa de seguridad Aeroportuaria (Capítulo 4)
- Manual de Operaciones de seguridad Aeroportuaria Chile MOS-SEC-001 (**7.1.3.5**)

8.2.3.3 El personal de operaciones de carga del Operador o de su Agente de Handling reportará, de inmediato, a su jefe directo, cualquier situación que le parezca que implica algún riesgo o cualquier incidente en que haya estado en riesgo la seguridad de las personas como de la carga o los equipos, incluyendo las aeronaves.

8.2.3.4 El personal de los Agentes de Handling que efectúan el manejo de carga en nombre del Operador en cualquier de las estaciones de la ruta, deberá estar debidamente entrenados en los aspectos de seguridad de acuerdo a los requerimientos de Operador.

8.2.3.5 El personal del Operador ó de su Agente de Handling deberá portar, en todo momento y en un lugar visible, una Tarjeta de Identificación, en adelante ID, de acuerdo a los estándares del Operador, mientras esté en servicio, como asimismo mantendrá visibles cualesquiera otras credenciales requeridas por las autoridades del aeropuerto en que se esté operando.

8.2.3.6 Solo se permitirá la manipulación de carga a personal debidamente capacitado e identificado, prohibiéndose el ingreso a personas ajenas a la operación.

8.2.4 Identificación de Funcionarios

Todo funcionario que se encuentre en horario de trabajo o capacitación y en las dependencias del mismo (bodegas, plataforma, atención al cliente, etc.), debe portar en todo momento y en un lugar visible la Tarjeta de Identificación de la compañía (TILAN), adicionalmente de las exigidas por las autoridades locales.

Esto es una obligación que se encuentra vigente (incisa) en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad Lan Cargo, Capítulo VI, Artículo 26°, punto 27; y en el Manual de Seguridad LAN, Capítulo 6, párrafo **1.1**, letras **c** y **d**.

La falta de cumplimiento de esta normativa podría resultar en un llamado de atención y amonestación por parte de la Jefatura correspondiente.

8.3 SEGURIDAD AEREA

8.3.1 Generalidades

Son muchos los factores y detalles, aparte de las personas, que están relacionados con la seguridad de un vuelo, como los que se destacan a continuación, entre varios otros.

- a) Aceptación confiable de la carga, tomando en cuenta su naturaleza, forma de embalaje, peso correcto, cantidad de bultos, etc.
- b) Uso de contenedores (ULD) y otros elementos en buenas condiciones,
- c) Armado correcto de pallets y contenedores
- d) Segregación adecuada de la carga de acuerdo a su naturaleza,
- e) Formas de amarre de la carga y uso de los elementos de sujeción apropiados,
- f) Distribución correcta de la carga sobre los ULD para un balance adecuado,
- g) Respeto de los límites de resistencia de piso de las aeronaves,
- h) Notificación al piloto al mando sobre las cargas que requieren de un tratamiento especial (v.g. animales vivos, mercancías peligrosas, etc.).

En virtud de lo señalado anteriormente, en resguardo de la seguridad de los vuelos del Operador, deberán observarse las disposiciones que se muestran en los capítulos siguientes.

8.3.2 Aceptación de la Carga

8.3.2.1 El personal de Operaciones de Carga o su Agente de Manipulación al momento de la aceptación, toda la carga, incluyendo el Material de la Compañía (Comat) y Courier, será pesada físicamente, y se comparará el peso con los documentos que amparen la expedición. Las cargas no serán aceptadas sin ser pesadas, aceptando como verdadero solamente el peso reflejado en los documentos, sea que estas sean recibidas en nuestras bodegas procedentes de clientes directos, agentes de carga u otros transportistas bajo un Manifiesto de Transferencia.

Nota: Ver calibración de Balanzas en el punto 8.4.3.12.

8.3.2.2 Con el fin de prevenir actos de interferencia ilícita, luego de ser verificado su estado según se señala en **8.4.2.3**, la carga incluyendo las expediciones de Comat y Courier, deberán ser sometida a control de Rayos X, control canino, o verificación visual según sea aplicable.

8.3.2.3 La carga será verificada de manera de establecer lo siguiente:

- a) Que el embalaje esté en buenas condiciones de acuerdo a la naturaleza de la mercancía, asegurando así que la carga llegará a destino final en buenas condiciones, y no constituirá un peligro para las aeronaves en vuelo,
- b) Que ninguno de los bultos de carga tengan elementos afilados y cortos punzantes que pudieran dañar al personal de manipulación, a otras cargas u ocasionar daños a las aeronaves,
- c) Que los bultos estén debidamente etiquetados y marcados de acuerdo a la naturaleza de la carga,
- d) Que los bultos no tengan o hayan tenido filtraciones de sustancias líquidas o sólidas que pudieran constituir un riesgo para las personas o para las aeronaves,
- e) Que en el caso de mercancías peligrosas, se hayan cumplido con la Reglamentación de Mercancías Peligrosas de la IATA o el Manual de Instrucciones Técnicas de la OACI y las propias regulaciones del Operador (Variaciones del Operador).

8.3.2.4 Las Mercancías Peligrosas serán aceptadas sólo por personal experto, y los bultos serán sometidos a los mismos controles y verificaciones de **8.3.2.2**.

8.3.2.5 Los animales vivos sólo serán aceptados en embalajes adecuados de acuerdo a la Reglamentación de Animales Vivos de la IATA (**ver nota a continuación**) y el MOC, teniendo en cuenta, aparte de la comodidad de los animales, a lo menos los siguientes aspectos de seguridad:

- Los contenedores deberán tener la suficiente resistencia para retener al animal durante todo el tiempo, sin que constituyan un peligro para las aeronaves o las personas.
- Los contenedores deben estar contruidos de tal manera que, aparte de retener al animal en su interior, protejan a las personas que los manipulan contra picaduras, mordeduras, etc.

Nota: Los contenedores pueden parecer diferentes a los contenedores mostrados en los manuales respectivos, siempre que se conserven los principios básicos de construcción que señala la Reglamentación de Animales Vivos.

8.3.2.6 Cada vez que se acepte Mercancías Peligrosas o Animales Vivos, se llenará una Lista de Verificación según sea apropiado utilizando para ello los formularios de las ediciones vigentes de los Manuales de Mercancías Peligrosas y de Animales Vivos de la IATA, dejando constancia en ellos de que todas las normas de seguridad fueron cumplidas de acuerdo a lo previsto.

8.3.3 Verificación y Cargue de ULD y Elementos Auxiliares

8.3.3.1 Antes de utilizar cualquier ULD, como asimismo cualquier otro elemento adicional, el personal de carga deberá verificar que este esté en buenas condiciones, de acuerdo a los parámetros establecidos en el **Capítulo 5 del MOC**. No se utilizarán elementos defectuosos que puedan constituir un peligro para las personas o para las aeronaves; las resistencia de las unidades en mal estado puede verse reducida dependiendo del tipo de daño.

8.3.3.2 Por razones de seguridad, el personal de paletización, tendrá especial cuidado de distribuir las cargas, tanto en pallets como en contenedores, de manera tal que el centro de gravedad, dentro de lo posible, quede ubicado en el centro geométrico de la unidad, de manera que ésta pueda manejarse sin riesgos de que se vuelque, tanto al cargarla o descargarla.

8.3.3.3 El personal de paletización deberá verificar que, la cantidad de mallas como de correas (straps) utilizadas para asegurar las cargas estén en relación con el peso que deben sostener. Asimismo se deberá verificar que la tensión de estos elementos sea la adecuada de manera que, mantenga la carga en su lugar y en la posición requerida, de la misma manera los Supervisores deberán verificar que todos los ganchos hayan sido calzados adecuadamente en los sitios respectivos.

8.3.3.4 Para aquellos bultos pesados, cuya superficie de contacto con el piso sea pequeña, se efectuarán los cálculos respectivos con el fin de que se utilicen **plataformas de distribución de peso**, cuando ellos excedan aquellos límites de resistencia del piso establecidos para las bodegas de los aviones, como de los ULD.

8.3.4 Segregación de la Carga y Distribución en los ULD

8.3.4.1 Todas aquellas cargas que, pudieran reaccionar peligrosamente entre sí deberán ser separadas tanto dentro de las bodegas de almacenaje como dentro de los aviones de acuerdo con la **Sección 9** del Manual de Mercancías peligrosas de la IATA.

8.3.4.2 No se cargarán mercancías peligrosas en la cabina de pasajeros ni en la cabina de mando de un avión de pasajeros o de carga (ver Manual de Mercancías Peligrosas, **Sección 9**)

- 8.3.4.3** Aquellas cargas que ostenten la etiqueta CAO (Cargo Aircraft Only) deberán ser distribuidas en los ULD de tal manera que, al ser cargadas en los aviones, cumplan con lo señalado en la Sección 9 del Manual de Mercancías peligrosas.
- 8.3.4.4** El piloto al mando deberá ser notificado de las mercancías peligrosas a bordo de la aeronave mediante un formulario especial de notificación "NOTOC". Formulario que deberá ser emitido de acuerdo a los procedimientos y dentro de los tiempos establecidos.
- 8.3.5** **Uso de Aviones Contaminados**
- 8.3.5.1** Los aviones y ULD que hayan sido declarados estar contaminados por mercancías peligrosas serán sacados del servicio, y no volverán a ser puestos en servicio en tanto que no se haya determinado que no hay riesgo para la salud del personal del Operador y los pasajeros.
- 8.3.5.2** Deberán aplicarse los procedimientos del Capítulo 9 de la Reglamentación de Mercancías Peligrosas de la IATA y las disposiciones gubernamentales del Estado en donde se haya descubierto la contaminación, y del Estado del Operador.
- 8.3.5.3** La descontaminación deberá realizarse de acuerdo con los procedimientos establecidos por el Departamento de Mantenimiento del Operador y las regulaciones de las autoridades gubernamentales según sea apropiado.

8.4 SEGURIDAD EN EL MANEJO DE LOS EQUIPOS AUXILIARES

8.4.1 Generalidades

8.4.1.1 La seguridad en el manejo de los equipos auxiliares es un aspecto de mucha importancia dentro de las Operaciones de Carga. La seguridad no es un asunto que pueda dejarse al azar, sino que debe ser una preocupación permanente de aquellas personas que manejan equipos motorizados, y en especial de aquellas personas que supervisan las faenas de carga y descarga de los aviones. La mayoría de los accidentes e incidentes relacionados con las operaciones de carga se debe a:

- Manejo descuidado por parte de los conductores de los equipos motorizados,
- Mantenimiento deficiente de los equipos.
- Falta de capacitación y entrenamiento a las personas que los manejan,
- No observancia de las disposiciones establecidas en los manuales
- No observancia de la señalización respectiva.

8.4.1.2 Además de lo señalado en este Capítulo del Manual de Operaciones de Carga, en todas las operaciones de carga relacionadas con los equipos de apoyo, su mantenimiento y manipulación, ya sea dentro de las bodegas de carga, como asimismo en las áreas de desplazamiento en las rampas de estacionamiento y en las proximidades de los aviones, deberán cumplirse también con las disposiciones contenidas en el Manual de Operaciones Terrestres del Operador.

8.4.2 Capacitación

8.4.2.1 Solamente se entregará al personal debidamente calificado y entrenado, el manejo de los equipos motorizados utilizados en las operaciones de carga.

8.4.2.2 Cuando se agregue al servicio un equipo nuevo que el personal no conozca, antes de comenzar a utilizarlo, el personal deberá pasar por un entrenamiento previo que lo habilite para comenzar a utilizar el nuevo equipo.

8.4.2.3 Se mantendrán registros de la capacitación otorgada al personal en el manejo de los equipos.

8.4.3 Uso Apropiado del Equipo

8.4.3.1 Antes de iniciar las faenas de carga y descarga, se hará una inspección previa de los equipos que se utilizarán en las operaciones de carga (**Ver Figura 1**). Esta inspección debe incluir:

- a) frenos,
- b) frenos de emergencia y estacionamiento
- c) sistema hidráulico de la torre de los montacargas
- d) condiciones de los neumáticos
- e) cantidad de combustible del estanque
- f) extintores.

Figura 1



- 8.4.3.2 La velocidad de desplazamiento dentro de los recintos cerrados como en las proximidades de una aeronave, no deberá ser superior a la de un hombre caminando (5 Km./hora)
- 8.4.3.3 Cuando la visión esté restringida, ya sea por el propio equipo o por la carga que se transporta, los movimientos de cualquier vehículo deberán ser dirigidos desde tierra por otra persona distinta al operador.
- 8.4.3.4 Las personas y las aeronaves, siempre tendrán derecho de paso.
- 8.4.3.5 Los dollies deberán ser revisados antes de ser utilizados con el fin de comprobar que sus rodillos están en buenas condiciones, y que sus seguros están en su lugar y son suficientes para mantener los ULD en su posición (**Ver Figura 2**)

Figura 2



ASEGÚRESE DE QUE LOS RODILLOS ESTÉN EN BUENAS CONDICIONES Y LOS SEGUROS EN SU POSICIÓN CORRECTA PARA EVITAR QUE LOS ULDS SE DESPLACEN Y SE CAIGAN

- 8.4.3.6** Cuando se arrastre un tren de carros o dollies, el conductor deberá asegurarse de que todos los seguros entre un carro y otro estén en su lugar. **(Ver Figura 3)**

Figura 3



LOS SEGUROS PARA LOS PALLETS Y CONTENEDORES DEBEN ESTAR EN LA POSICIÓN CORRECTA Y EL DOLLY CORRECTAMENTE ENGANCHADO AL TREN

- 8.4.3.7** Cuando se arrastre un tren de carros o dollies, al pasar un obstáculo, no se efectuará el viraje en forma inmediata; en casos de que sea necesario efectuar un viraje después de un obstáculo deberá tomarse el radio adecuado para evitar que el último carro o dolly se estrellé contra el obstáculo.
- 8.4.3.8** El conductor de un equipo motorizado que esté recibiendo instrucciones desde tierra por otra persona, no debería utilizar protectores de oídos, a menos que haya cerca un avión con los motores en marcha.
- 8.4.3.9** Cuando los equipos no estén siendo utilizados deben guardarse y/o almacenarse en lugares adecuados, manteniendo siempre el orden y al mismo tiempo evitando que éstos obstruyan las vías de evacuación. **(Ver Figura 4)**

Figura 4



MANTENGA LOS EQUIPOS ORDENADOS Y EN LUGAR SEGURO SIN QUE ESTOS OBSTRUYAN LAS VÍAS DE EVACUACIÓN

- 8.4.3.10** Cuando un montacargas esté en reposo mantenga las uñas pegadas al piso con el fin de evitar daño a las personas, a otros equipos o a la carga. (Ver Figura 5)

Figura 5



**CUANDO NO UTILICE EL MONTACARGAS,
MANTÉNGALO ESTACIONADO CON LAS UÑAS
PEGADAS AL PISO**

8.4.3.11 Mantenimiento de Equipos de Apoyo Terrestre

EL Operador deberá mantener los equipos de apoyo terrestre en buenas condiciones operables (v.g. montacargas, tractores, cintas transportadoras, etc.). Cuando los servicios en tierra son suministrados al Operador por un proveedor de servicios externos, el proveedor es responsable de mantener los equipos de apoyo en tierra en buenas condiciones por cuenta propia, y deberá tener un programa de mantenimiento de estos equipos de acuerdo a los estándares del Operador.

El contrato de prestación de servicios deberá incluir una cláusula al respecto, que indique la responsabilidad del proveedor de dar servicios respecto al buen mantenimiento de los equipos de apoyo terrestre.

8.4.3.12 CALIBRACIÓN DE BALANZAS / BÁSCULAS

8.4.3.12.1 Objetivo

Informar sobre el proceso periódico de verificación y calibración de las balanzas utilizadas por el operador para determinar el peso de la carga que será transportada.

8.4.3.12.2 Pesaje

Toda carga destinada al transporte, incluido correo, COMAT y cargas de otras compañías, deberán ser pesadas al momento de su aceptación. Tal proceso incluye el pesaje de ULDs listos para ser cargados en la aeronave. Con la finalidad de garantizar el peso correcto de las cargas y no afectar la Seguridad Operacional.

8.4.3.12.3 Responsabilidad del Gerente / Supervisor de Cargas

El Gerente/Supervisor de cada estación deberá garantizar que:

- a) Toda balanza utilizada en la operación sea verificada/calibrada en un período **no superior a cada seis meses**.
- b) Proveer los recursos necesarios para efectuar la calibración.
- c) Que tal verificación sea realizada por una entidad profesional

- d) En caso que las balanzas sean instaladas en sitios no controladas por el Operador, por ejemplo, Concesionarias del Aeropuerto, Correos, etc. El Gerente de la Estación deberá coordinar localmente con los responsables de la entidad que corresponda el cumplimiento descrito en los **puntos 13.2.2. y 13.2.3.**
- e) Los registros (Certificados u otro documento aplicable) de cada verificación/ calibración se archivarán en la estación hasta que una nueva verificación sea realizada y un nuevo certificado sea emitido.
- f) Si deberá mantener un control en planilla excel el cual debe contener como mínimo la siguiente información:
 - Estación / N° serie / localización de la balanza / fecha de verificación / fecha de última verificación / fecha de la próxima verificación; como lo muestra el siguiente ejemplo.

Ejemplo:

Control de Verificación / Calibración				
Base	N° Serie	Localización	Verificación y Calibración	
			Realizado en	Próxima verificación

- g) Efectuar pruebas diarias en las balanzas, a fin de identificar la correcta operación de las balanzas
- h) Gestionar la calibración, con la debida antelación, a fin de evitar que se opere con balanzas no calibradas.

8.4.3.12.4 En caso de identificar errores en las pruebas realizadas y/o de constatar que una balanza no está debidamente calibrada. Si la balanza se encuentra dañada, se deberá adoptar por las siguientes medidas:

- a) No utilizar las balanzas de pesaje de cargas de ULD's hasta que la misma, sea debidamente verificada, calibrada.

Nota: Se aplica también a balanzas administradas por terceros.

- b) Gestionar inmediatamente la calibración de la balanza, o en su caso, la reparación.
- c) En caso que las balanzas sean administradas por terceros, notificar formalmente a la entidad responsable inmediatamente, a fin de que tomas las medidas oportunas.

8.5 SEGURIDAD DEL PERSONAL DE CARGA

8.5.1 Generalidades

Gran parte de los incidentes y/o accidentes en las operaciones de carga ocurren, simplemente, por la no observancia de los procedimientos establecidos, como asimismo el uso inadecuado de los equipos y/o herramientas de trabajo, o por el descuido de mantenerlos en buenas condiciones operacionales, de manera que respondan adecuadamente ante las exigencias del trabajo rutinario, como también ante situaciones de emergencia. Cada vez que alguien deja de seguir los procedimientos establecidos está poniendo en situación de riesgo su propia seguridad, y la seguridad de las otras personas que trabajan con él. Los procedimientos de seguridad que se entregan a continuación tienen como fin mantener el más alto rango de seguridad para las personas involucradas en el manejo de la carga:

8.5.2 Orden y Aseo

8.5.2.1 FOD “Foreing Object Debris” o “Restos de Objetos Extraños”: Es cualquier item extraño que pueda causar daños a aviones, motores, neumáticos, o partes de una aeronave.

8.5.2.2 Limpieza: Mantener el orden y el aseo en las áreas en donde se desarrollan actividades de carga no sólo contribuye a facilitar el desplazamiento de los equipos de carga, disminuyendo los riesgos de accidentes, sino que también contribuye a la protección de la salud de las personas que allí trabajan. Por lo tanto será responsabilidad de todo el personal, sin excepción mantener el orden y el aseo de sus lugares de trabajo evitando así la potencial presencia de FOD desde la bodega hacia la plataforma.

8.5.3 Evaluación de los Riesgos

Antes de iniciar las operaciones, es necesario determinar los riesgos posibles de cada una de las operaciones que deban realizarse. Los Supervisores y/o Capataces, antes de iniciar alguna operación deberán estudiar cada operación en particular, especialmente cuando haya cargas de difícil manejo, y darán las instrucciones respectivas al personal a su cargo, preocupándose de que las normas establecidas sean cumplidas en todas y cada una de las etapas de una operación.

8.5.4 Uso de Maquinarias y/o Herramientas

La utilización de las máquinas o herramientas adecuadas es fundamental para llevar a cabo las operaciones de carga en forma exitosa, segura y en el menor tiempo. Por lo tanto deberán adoptarse las siguientes medidas:

8.5.4.1 Las máquinas y/o herramientas serán operadas, solamente por personal debidamente capacitado y autorizado. Esta calificación deberá estar basada en las condiciones técnicas, mentales y físicas del operador.

8.5.4.2 Todo equipo, maquina o herramienta serán utilizados sólo para el fin para el cual fueron creados.

8.5.4.3 No se utilizarán equipos o herramientas defectuosos o inseguros (montacargas sin frenos, ULD's en malas condiciones, etc.).

8.5.5 Preparación del lugar de las Áreas de Operación y Almacenaje

Es fundamental que en las áreas de operación exista una distribución adecuadas de los elementos de trabajo como asimismo que estas estén debidamente deslindadas y señalizadas de manera que, tanto el movimiento de las personas, como de los equipos se realice de acuerdo a lo que se haya dispuesto previamente. De acuerdo a lo indicado, se procederá de la siguiente manera:

- 8.5.5.1** Las personas que se muevan a pie o en vehículos motorizados, deberán desplazarse respetando las demarcaciones y señalizaciones existentes.
- 8.5.5.2** Los pisos deben mantenerse libres de elementos resbalosos y no deben ser limpiados con elementos inflamables. Si el piso de alguna dependencia, por razones de limpieza o a causa de la lluvia está mojado, se indicará esta condición mediante anuncios fácilmente visibles.
- 8.5.5.3** Las áreas destinadas al almacenamiento de mercancías deberán estar claramente señalizadas
- 8.5.5.4** Las mercancías peligrosas deben mantenerse separadas de acuerdo a las Tablas de segregación y en un sitio preparado a propósito para ello debidamente marcado y delimitado. **(Ver Figura 6)**

Figura 6



LAS MERCANCIAS PELIGROSAS DEBEN MANTENERSE EN UN LUGAR PREPARADO A PROPÓSITO PARA ELLO, DEBIDAMENTE MARCADO Y SIGUIENDO LAS TABLAS DE SEGREGACIÓN

- 8.5.5.5** Aquellos elementos con puntas sobresalientes deben almacenarse de manera que no ocasionen daños a las personas o a la carga.
- 8.5.5.6** Las facilidades de carga deben contar con las indicaciones, ubicadas en lugares fácilmente visibles, para evacuación en casos de emergencia.
- 8.5.6 Manipulación de la Carga**
El movimiento manual de la carga, forma parte de las actividades normales en el área de Operaciones de Carga. Si estas actividades no son realizadas en forma adecuada pueden ocasionar un daño físico a las personas, tales como heridas, luxaciones, o la pérdida de algún miembro su cuerpo. El personal de carga deberá seguir los procedimientos siguientes con el fin de proteger su salud y prevenir accidentes:
 - 8.5.6.1** Antes de manipular un bulto, verifique que no tenga aristas cortantes, elementos sobresalientes, o cualquier otra característica que pudiera constituir un riesgo potencial.
 - 8.5.6.2** Examine el bulto antes de levantarlo de manera que pueda tomarlo en forma segura.
 - 8.5.6.3** Al momento de dejar la carga en el suelo, no lo haga en forma muy cercana a otros bultos o a los muros divisorios; sus dedos podrían quedar atrapados; es preferible depositar la carga en el suelo a una distancia prudente y luego empujarlos hasta su posición definitiva. Cuando deba depositar carga en el piso, utilice listones para separar el bulto del piso.

- 8.5.6.4** Aquellos bultos contaminados deberán ser limpiados con el fin de evitar que se resbalen de las manos al tomarlos.
- 8.5.6.5** Deberán utilizarse siempre elementos de protección personal según sea apropiado, tales como: guantes; mascarillas de protección cuando se manipulan animales vivos tales como monos, aves psitácidas; zapatos con protección de acero, etc.
- 8.5.6.6** No deberán alzarse desde el piso tomándolos de los flejes de acero o plástico o de alambres que se hayan colocado alrededor del bulto para darle mayor firmeza.
- 8.5.6.7** Utilice gafas de protección para los ojos, según sea apropiado.
- 8.5.6.8** No se utilizarán anillos, relojes, alhajas, corbatas, o ropa suelta, durante las operaciones de carga, ya que podrían engancharse en un elemento sobresaliente o en alguna pieza movable de un equipo auxiliar.
- 8.5.6.9** No deberán levantarse bultos cuyo peso esté por encima de la capacidad de las personas. Cuando haya bultos más pesados que la capacidad física de las personas que los manipulan, deberá utilizarse un montacargas. No obstante lo anterior, cuando sea posible alzar desde el piso algunos bultos en forma manual, **(Ver Figuras 7 y 8)** debería seguirse las indicaciones siguientes:
- 8.5.6.9.1 Posición de los pies.** Ponga sus pies en el suelo de manera que pueda mantener el equilibrio. Coloque un pie en la dirección del movimiento y el otro de manera que pueda darle impulso al cuerpo.
- 8.5.6.9.2 Espalda en posición vertical.** Mantenga su espalda recta en posición vertical
- 8.5.6.9.3 Piernas flexionadas.** Manteniendo la espalda recta flexione las piernas para alcanzar el bulto.
- 8.5.6.9.4 Brazos pegados al cuerpo.** Mantenga los brazos pegados al cuerpo mientras realiza la operación.
- 8.5.6.9.5 Agarre correcto.** Cuide de levantar el bulto por el lado correcto y donde pueda aplicar la fuerza con mayor comodidad.
- 8.5.6.9.6 Empleo del peso del cuerpo.** Con una posición correcta de los pies y la flexión y extensión de las piernas, el peso del cuerpo puede ser eficientemente aprovechado para el desplazamiento de algunos bultos pesados en forma manual.

Figura 7



POSICIÓN

Figura 8



POSICIÓN

8.5.6.10 Está prohibido fumar dentro de las áreas de carga, como asimismo durante la conducción de un vehículo u otro equipo motorizado.

8.5.6.11 El desplazamiento de los vehículos dentro de las bodegas y áreas cerradas, deberá realizarse a una velocidad máxima de un hombre caminando.

8.5.7 Medidas Sanitarias

Pese a las medidas preventivas que se toman al manipular la carga, suelen ocurrir algunos accidentes y/o incidentes que pueden afectar la salud de las personas. Con el fin de disminuir estos riesgos, deberán adoptarse las siguientes medidas en casos de accidentes o incidentes:

8.5.7.1 Manipulación de animales vivos

Si durante la manipulación de un embarque de animales vivos alguien se encuentra en cualquiera de las situaciones siguientes:

- a) Se contaminó con las excretas de los animales,
- b) Sufrió un arañazo, o fue mordido o picado por un animal, o
- c) Entró en contacto directo con los animales del embarque,

Deberá tomar las siguientes medidas:

- i) Lávese con agua corriente y un jabón germicida. De acuerdo a las circunstancias podría ser necesario un baño completo,
- ii) Dentro de lo posible y de acuerdo a la magnitud de la contaminación cámbiese de ropa y lávela aparte de las demás prendas de vestir,
- iii) En casos de picaduras, mordeduras o rasguños lávese de inmediato con agua corriente, y solicite ayuda médica, proporcionando al médico los datos relativos al tipo de animal y su procedencia,

8.5.7.2 Contaminación radiactiva

Los materiales radiactivos se transportan en contenedores herméticos y de alta resistencia, fabricados especialmente para la protección de las personas; no obstante ello, un bulto conteniendo material radiactivo podría romperse y contaminar el área o las bodegas del avión en que estuvo almacenado, contaminar otros bultos cercanos o al equipaje. De producirse un hecho de esta naturaleza, la persona afectada debería tomar las siguientes medidas:

- a) Si es posible, póngase debajo de una ducha fuerte de agua, tal como esté, por un período prolongado. La idea es que parte de la contaminación radiactiva corra con el agua,
- b) No se lleve las manos a la boca, no fume, ni ingiera nada
- c) Solicite ayuda profesional inmediata.

Nota: Aquellas personas que, sin haber sido contaminadas, que por alguna razón pudieran haber sido sometidas a niveles de radiación por tiempo prolongado, deberían ser puestas bajo observación médica y sometidas a controles periódicos.

8.5.7.3 Contaminación con sustancias infecciosas

En el caso de una contaminación con sustancias infecciosas debería procederse de la misma manera que en el caso de una contaminación radiactiva.

8.5.8 Uso de Extintores

- 8.5.8.1 Se mantendrán elementos de lucha contra el fuego, tales como extintores, conos de señalización, materiales absorbentes, etc. en lugares estratégicos de las áreas de carga, especialmente en los sectores en donde se almacenan mercancías peligrosas. **(Ver Figura 9)**

Figura 9



**TODO EL PERSONAL DE CARGA DEBERÁ ESTAR EN
CONOCIMIENTO DEL PLAN DE EMERGENCIAS CONTRA INCENDIOS
Y DE LA UBICACIÓN DE LOS ELEMENTOS PARA
COMBATIR EL FUEGO**

8.6 MANIPULACION DE LA CARGA DAÑADA Y/O RECHAZADA

- 8.6.1** La carga dañada o embalada en forma inapropiada con señales de haber estado filtrando, sea esta carga general o mercancías peligrosas no será aceptada para el transporte.
- 8.6.2** Las mercancías peligrosas rechazadas deberán ser devueltas al expedidor y no deben ser mantenidas dentro de las facilidades del Operador.
- 8.6.3** No obstante lo anterior si se descubre una pieza de carga dañada después de la aceptación o con señales de haber estado filtrando, como asimismo cualquier carga en tránsito a través de una estación, para ser conectada a cualquier vuelo nacional o internacional, no debe ser carga en un ULD o en los compartimientos de una aeronave a menos que haya sido completamente reparada.
- 8.6.4** En el caso de las mercancías peligrosas dañadas descubiertas a bordo de una aeronave deben ser descargadas, si son descubiertas dentro de las bodegas de carga, deben ser separadas del resto de la carga.
- 8.6.5** El Jefe de Operaciones de Carga local (o a quien delegue esta responsabilidad) deberá ser avisado de inmediato. El Encargado de Mercancías Peligrosas asumirá la responsabilidad frente a las autoridades pertinentes y tomará las acciones que corresponda con el fin de evitar cualquier incidente o accidente adicional relacionado con estas mercancías peligrosas.

8.7 PROCEDIMIENTOS PARA LA APLICACION DE MEDIDAS DE PREVENCION DE RIESGOS

8.7.1 Generalidades

La aplicación de medidas de prevención de riesgos, emanadas de los informes de investigación de incidentes, es de responsabilidad de cada una de las Gerencias involucradas. Esta aplicación debe ser efectuada en el menor tiempo posible, debido principalmente a que son el resultado de la investigación de causas de riesgos que se encuentran presentes en el sistema y que de no ser corregidas en forma oportuna, pueden derivar en un accidente.

8.7.2 Procedimientos

8.7.2.1 Se elaborará un plan de acción, basado en las recomendaciones, que permita realizar un control adecuado de las medidas correctivas que serán aplicadas, teniendo presente los siguientes aspectos:

- a) Se emitirá un comunicado en el que se señale la razón de los cambios y medidas adoptadas.
- b) Se establecerán los plazos máximos dentro de los cuales, las medidas indicadas en a) deberán aplicarse
- c) Se realizarán cursos de capacitación y/o de refresco para el personal involucrado. Esta capacitación podría alcanzar a otras estaciones vulnerables a sufrir incidentes, accidentes o actos de interferencia ilícita
- d) Se realizarán reuniones con el fin de analizar las medidas adoptadas.
- e) El Departamento de Estándares y Procedimientos analizará aquellas medidas correctivas que se adopten, y, según sea aplicable, las incluirá en el Manual de Operaciones de Carga (MOC) con el fin de que se constituyan en acciones permanentes para todas las Estaciones del Sistema.

8.7.3 Seguimiento

8.7.3.1 Es necesario realizar un seguimiento de las acciones implantadas, que permita verificar la efectividad de las medidas de control de los riesgos que se desea eliminar, para lo cual se debe considerar los siguientes aspectos:

- a) El Departamento de Seguridad Operacional Carga establecerá los plazos para efectuar los controles necesarios.
- b) Planificará, asimismo inspecciones periódicas para detectar operaciones inseguras o por debajo de las normas establecidas.
- c) El Departamento de Seguridad Operacional Carga, realizará o delegará las inspecciones planificadas.
- d) El Departamento de Estándares y Procedimientos determinará aquellas modificaciones y cambios que haya que introducir en los manuales respectivos, tendientes a eliminar las posibilidades de incidentes y/o accidentes.

8.8 SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD OPERACIONAL (SMS)

La Empresa tiene implementado un Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS) el cual contiene las políticas y procedimientos de seguridad mediante las cuales se desarrollaran las operaciones. El SMS es Administrado por la gerencia de Seguridad Operacional y está basado en el Manual de Seguridad Operacional (MSO-GSO 005) y sus procedimientos para:

- La adquisición y análisis de datos mediante métodos pro-activos y reactivos con el fin de identificar peligros a las operaciones de carga y los procedimientos para mitigar los riesgos. Estos métodos incluyen el sistema de Reportes de Seguridad Confidenciales y Voluntarios, Investigaciones de Accidentes, Incidentes y Eventos de Seguridad Operacional, y auditorías Internas de Seguridad.
- La implementación de procedimientos para Gestión del Cambio y Análisis de Riesgo.
- El establecimiento d objetivos de Seguridad Operacional con el fin de establecer indicadores para medir el desempeño en temas de seguridad de la Empresa y validar la eficiencia del análisis y control de riesgo.

Es política de la empresa adherirse al SMS y a todos sus estándares.

Los procedimientos mencionados se encuentran disponibles en el Manual de Seguridad Operacional como se mencionan a continuación:

- PRO GSO-01 – Investigación Incidentes, Accidentes., y eventos de Seguridad Operacional.
- PRO GSO-03 – Reportes Obligatorios, Confidenciales. y voluntarios.
- PRO GSO-04 – Auditorias de Seguridad Operacional.

El área de Carga cuenta con un programa de evaluación y mitigación de riesgos implementado por la Gerencia de Seguridad Operacional bajo la metodología del SMS para identificar y administrar los riesgos a la seguridad operacional, derivados de situaciones de cambio e identificación de Peligros, a objeto de mantener la seguridad de las operaciones. Este programa se encuentra en el Procedimiento GSO – 02 “Gestión del cambio”

A través de los sistemas de auditorías internas, externas y reportes, se realiza un monitoreo del rendimiento de la seguridad operacional.

Con base en estas mediciones se tomaran las acciones correctivas con el fin de reducir su impacto en los procesos de carga. Adicionalmente los controles o indicadores de seguridad operacional serán revisados de acuerdo con el Procedimiento GSO-08 “Establecimiento de Objetivos de Seguridad Operacional”.

Será responsabilidad del área de carga o persona delegada, Informar a la Gerencia de Seguridad Operacional aquellos eventos o incidentes que hubieran podido afectar la seguridad operacional; (Ej. Incidentes con Mercancías Peligrosas, entre otros). Así mismo aquellas situaciones relacionadas al factor humano cómo personal de Carga bajo efectos del alcohol o sustancias no permitidas (de acuerdo a la política de la compañía). Los anteriores reportes se podrán hacer a la GSO a través de los medios más pronto y/o expeditos posibles.

Así mismo, el manual de seguridad LAN Cargo, incluye la forma de desarrollar y mantener los indicadores de safety performance y directorios relacionados con el SMS en los procesos de Carga.

8.9 VALOR AZUL

Con la finalidad de notificar daños, incidentes, eventos y ocurrencias observadas durante las operaciones que puedan tener un efecto en la seguridad de la aeronave. La Dirección de Seguridad LAN CARGO lanzó recientemente su nueva herramienta, **VALOR AZUL**, que consiste en una nueva forma de enviar información.

VALOR AZUL es un nuevo espacio de comunicación que busca fortalecer la Seguridad a lo largo de la red, y tiene su origen en el valor intransable de la Empresa, la Seguridad.

La nueva dirección de correo electrónico (valorazul@lancargo.com) para notificar:

- Tus buenas ideas para ser más seguros
- Daños o Golpes a aeronaves
- Situaciones peligrosas en las operaciones de Bodega
- Prácticas riesgosas en el círculo de seguridad de la Aeronave
- Carga / Pallets mal confeccionados
- Recepción de equipos ULD que exceden los parámetros de aceptación
- Violaciones a los Procedimientos Internos (MOC/MOT)
- Eventos que involucren Mercancías Peligrosas

VALOR AZUL es una iniciativa adicional a los reportes de temas de seguridad que se llevan a cabo actualmente en la Compañía. De hecho, estos reportes de ahora en adelante incluirán la información de contacto de esta campaña, como un canal adicional al que pueden recurrir.

Vale resaltar que la principal ventaja de **VALOR AZUL** es que está abierto para TODAS las personas relacionadas con la realización de las operaciones de carga, adicional a las personas que por sus funciones realizan reportes en temas de seguridad, en consecuencia TODOS ayudamos a la Empresa a mantener los altos estándares de seguridad.

8.10 PLAN DE RESPUESTA DE EMERGENCIA

8.10.1 Dada la naturaleza de nuestro trabajo, como compañía aérea estamos sujetos a 4 escenarios de emergencia:

- Accidentes aéreos
- Desastres Naturales (terremotos, ceniza volcánica, huracanes)
- Pandemias
- Huelgas o paros

8.10.2 LATAM AIRLINES GROUP cuenta con procedimientos que permiten administrar y responder en el menor tiempo posible y en forma coordinada una situación de emergencia, activando los servicios de emergencia de acuerdo a los requisitos locales establecidos. Preocupándose además, de asistir a los pasajeros y sus familias, empleados, tripulantes y terceros afectados por la emergencia. Informar a las autoridades, medios de comunicación, clientes y opinión pública, cuyo desarrollo se encuentra descrito en los planes de emergencia de LATAM Airlines Group en el procedimiento PRE-C-M-US-001.

8.11 Sistema AQD

8.11.1 El operador cuenta con un sistema de reportes a través de diferentes medios, los cuales pueden emplear todos los colaboradores de primera línea de la compañía, comprendiendo tripulantes de cabina de mando, tripulantes de cabina de pasajeros, personal encargado de las operaciones terrestres, personal de cargas, técnicos y mecánicos de mantenimiento y personal de aeropuertos (Counter, Servicio al Pasajero).

8.11.2 Este sistema se encuentra soportado en AQD (Aviation Quality Database) software que apoya toda la gestión en Seguridad del Grupo LAN, entre otros los reportes de seguridad y las investigaciones, AQD cuenta con la siguiente clasificación de la información entregada de acuerdo a:

- FLT (Flight Operations)
- CAB (Cabin Operations)
- GRH (Ground Handling)
- CGO (Cargo Operations)
- DGD (Dangerous Goods)
- MNT (Maintenance)
- SEC (Security)
- HSE (Health Safety and Environmental)
- FTG (Fatiga)

8.11.3 El sistema de reportes de LAN ofrece a su personal los medios para reportar peligros que detecten en sus actividades diarias y/o cualquier otro evento que los medios disponibles para reportar son:

- eReports de AQD : <https://dcs.lan.com/AQDPortal/home.aspx>
- E-Mail a la Gerencia de Seguridad LAN Cargo a través de la dirección Valorazul@lancargo.com
- El formulario "REPORTE DE SEGURIDAD", el cual está disponible en todas las áreas operacionales de la organización, y cuya entrega se efectuara a través de buzones especialmente diseñados para este.

Además, el sistema de reportes de LAN Cargo es confidencial y voluntario, la confidencialidad se garantiza cuando el reporte es generado en AQD como eReport, ya que este es recibido por personal de las áreas de seguridad exclusivamente.

8.12 Política Integrada de Seguridad, Calidad y Medio Ambiente de LAN

8.12.1 La nueva política se encuentra declarada en el “Manual de Calidad Corporativo de LAN Airlines”. La cual menciona:

“Las empresas LAN, integrantes del Grupo LATAM, se compromete a alcanzar los más estándares de Seguridad, Calidad y Medio Ambiente en todas sus actividades operacionales, administrativas, instalaciones y localidades donde opera. Para ellos asumimos el compromiso de:

- Declarar la Seguridad, como el Valor Intransable de nuestra compañía, fomentando en nuestras personas una cultura de autocuidado, desarrollando procesos orientados a la prevención , identificando los peligros, evaluando y mitigando los riesgos asociados a las diferentes actividades operativas y administrativas propias del funcionamiento de la compañía.
- Cumplir la legislación vigente que nos aplica, velando al mismo tiempo por la adherencia a los procedimientos internos y compromisos voluntarios que la compañía ha suscrito.
- Valorar los reportes de acciones y condiciones inseguras asegurado que no se aplicarán sanciones con aquellos que realizan, entendiendo que el error es inherente a la condición humana, pero sin aceptar actitudes de negligencia operacional o violaciones deliberadas a los estándares o procesos operacionales de la compañía.
- Desarrollar un Sistema de Gestión de Seguridad, Calidad y Medio Ambiente, que permita revisar periódicamente sus metas, objetivos y recursos asignados, implementando las mejores prácticas ambientales que nos permitan prevenir cualquier tipo de contaminación y gestionar de manera eficiente nuestra huella de carbono.

En nuestra compañía aplicamos los principios de ética, excelencia y mejora continua en nuestros procesos de gestión, con el propósito de avanzar hacia nuestro objetivo de ser la mejor aerolínea de Latinoamérica y una de las mejores del mundo, reforzando nuestro compromiso de generar valor a nuestros clientes , accionista, proveedores, autoridades, colaboradores y localidades donde desarrollamos nuestras actividades operacionales.”

8.12.2 La política aplica para el Grupo LAN y aborda los siguientes temas:

- Seguridad Operacional (“Safety”),
- Seguridad Aeroportuaria e Instalaciones (“Security”),
- Seguridad Laboral,
- Calidad y
- Medio Ambiente

8.12.3 Esta política será revisada de acuerdo a lo establecido en el “Procedimiento Corporativo Revisión por Dirección, Áreas Operacionales, PRO-SGC-CE-006” en las Reuniones de Comité Corporativo de Seguridad de LATAM y por la Dirección de la Dirección Corporativa de Seguridad (DCS).

8.12.4 La política establece los siguientes lineamientos que se asocian a IOSA e ISAGO:

- Compromiso con la seguridad (Safety & Security & Seguridad Laboral)
- Compromiso de la organización con la mejora continua de los procesos
- Informar al personal nuestra responsabilidad de cumplir con las regulaciones y leyes aplicables, y procedimientos internos.
- Apoyar la implementación de reporte no punitivo.

Nota: Se entiende que para desarrollar un Sistema de Gestión de Seguridad, Calidad y Medio Ambiente, este incluye la entrega de recursos necesarios para cumplir con esta política.

8.12.5 Al establecer la mejora continua en los procesos de gestión, abarca la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad.

En caso de ISAGO, se cubren requisitos adicionales de los estándares asociados a:

- Compromiso de la organización para asegurar la seguridad de las personas.
- Compromiso de la organización para manejar los temas ambientales de acuerdo a las leyes. Regulaciones aplicables y otros requerimientos.
- Compromiso de la organización en prevención de la contaminación.