



SMART VOYAGER™
C E R T I F I E D

Derechos reservados ® 2009

CONSERVACION & DESARROLLO

Prohibida la reproducción parcial o total de este texto / contenido sin
autorización de

CONSERVACION & DESARROLLO

www.ccd.org.ec, sugerencias@ccd.org.ec

<http://www.scribd.com/CONSERVACION&DESARROLLO>

Derechos reservados ® 2009 CONSERVACION & DESARROLLO

Prohibida la reproducción parcial o total de este texto / contenido sin autorización de
CONSERVACION & DESARROLLO

www.ccd.org.ec, sugerencias@ccd.org.ec

<http://www.scribd.com/CONSERVACION&DESARROLLO>

PROGRAMA DE CERTIFICACION SMART VOYAGER PARA LÍNEAS AÉREAS.



CONSERVACIÓN Y DESARROLLO

Marzo del 2008.

INDICE

Presentación	4
Beneficios de la certificación	5
Principios de la certificación	9
Normas	12
I. Política de la Línea aérea	12
II. Conservación de ecosistemas naturales	13
III. Reducción de impactos ambientales negativos	16
IV. Disminución de riesgo de introducción de especies.	17
V. Tratamiento justo y correcto de los Trabajadores	18
VI. Capacitación al personal	30
VII. Relaciones comunitarias y bienestar local	32
VIII. Estricto control en el uso, abastecimiento y Almacenamiento de insumos	34
IX. Manejo integrado de desechos	41
X. Compromiso del Pasajero	44
XI. Seguridad	50
XII. Planificación y monitoreo	54
XIII. Sistema de calidad	57

PRESENTACION

El presente documento es el resultado de un proceso integral de trabajo, que pretende adaptar un modelo de gestión ambiental sostenible a las necesidades ambientales y sociales de las operaciones aéreas.

Este trabajo se ha visto favorecido por la valorización de el medio ambiente y del desarrollo turístico sostenible a nivel nacional e internacional, el avance en el conocimiento científico y tecnológico, la toma de conciencia de los pasajeros y consumidores que demandan servicios amigables con el ambiente, la preocupación nacional e internacional por valorizar costos ambientales, el reconocimiento cada vez más creciente de que debemos proteger el capital humano y natural para asegurar la supervivencia de la humanidad y el interés de las empresas por ser cada día más responsables con el ambiente.

Con la aplicación de la presente normativa pretendemos convertir el concepto de sostenibilidad en algo real, práctico y necesario en el ámbito de la competitividad, con miras a mejorar la forma en la que se relaciona la actividad aeronáutica comercial con su entorno, dentro de un contexto de responsabilidad socio-ambiental.

Equipo Técnico

BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN

Actualmente existe un gran interés por la certificación sostenible, especialmente en programas manejados por grupos conservacionistas. Smart Voyager, en su inicio se orientó exclusivamente a embarcaciones turísticas, involucrando a otros actores del sector turístico como: operaciones terrestres (hoteles, Lodge) y actualmente empresas aéreas comerciales y tour operadores, gracias a la participación abierta y permanente de ONG's, especialistas en gestión ambiental, científicos conservacionistas, universidades, líderes de comunidades y sectores empresariales en toda la región americana.

Las operaciones aéreas participantes en el proceso serán evaluadas por equipos multidisciplinarios quienes se basan en las normas y estándares del programa. El programa busca que las operaciones participantes en el proceso realicen cambios en su actividad de manera que se aumente el apoyo a la conservación, se reduzcan los impactos ambientales, se incremente la sostenibilidad, se mejore las condiciones para los trabajadores y se aumenten los beneficios locales, principalmente de grupos vulnerables en países en vías de desarrollo.

Las líneas aéreas participantes que cumplan con la normativa Smart Voyager, recibirán una eco - etiqueta que puede ser utilizada en el mercadeo del servicio ofrecido.

Es fácil entender porqué los grupos conservacionistas se sienten tan entusiasmados por la certificación, pero ¿por qué existe tanto interés entre los hoteleros, tour operadores, empresas aéreas y prestadores de servicio?. Seguramente existan muchas respuesta, simplemente podemos afirmar que el mundo ha cambiado y el concepto de sostenibilidad es parte fundamental del comportamiento de nuestra sociedad.

- **Satisfacción:** Muchos operadores turísticos, prestadores de servicios y empresarios sienten la necesidad de conservar su entorno y de ser miembros responsables de su comunidad. Los estándares de certificación les proveen de una guía que indica como se puede compensar los beneficios recibidos del entorno en la cual se desarrolla su actividad comercial, reducir los impactos ambientales e incrementar los beneficios sociales de su negocio. Esta guía esta basada sobre estudios científicos y cuenta con el apoyo de grupos ambientalistas serios, por lo que el operador, empresario o prestador de servicios, puede estar seguro de que hace las cosas correctamente.
- **Sostenibilidad:** Los operadores turísticos, prestadores de servicios y empresarios con visión integral, quieren asegurar su negocio a futuro; algunos de los objetivos que buscan son la disminución de costos, el incremento de los ingresos, la utilización de mejores prácticas de manejo y la continuidad de su actividad. Los programas de certificación ayudan a los empresarios turísticos, tour operadores y prestadores de servicios, a mejorar sus prácticas de manejo y a encontrar el mejor camino hacia la sostenibilidad, los programas de certificación son una herramienta de cambio.
- **Trabajadores dedicados y capaces:** En operaciones turísticas certificadas, empresas y prestadores de servicios, los trabajadores reciben capacitación adecuada, equipos de seguridad, tratamiento y pago justo, facilidades sanitarias y condiciones de trabajo óptimas y dignas. Todo esto se revierte en competitividad y orgullo entre los trabajadores, incentivando su rendimiento.
- **Imagen pública:** La certificación mejora la imagen de una compañía, empresa u operador con relación a su entorno, posesionando su producto en el mercado local e internacional

- **Diálogo:** Los programas de certificación socio ambientales generan el espacio necesario, para un dialogo transparente, participativo e integral entre empresarios, trabajadores, científicos, comunidad y consumidores, para trabajar de manera conjunta en busca de mejores prácticas en pro de la conservación y un desarrollo sustentable.
- **Mantener los mercados:** Las operaciones y productos certificados son cada vez mas buscados por clientes y consumidores. La certificación permite distinguir las operaciones y productos en los mercados, cada vez más competitivos.
- **Ingresar en nuevos nichos de mercado:** Los pasajeros, los ejecutivos y los visitantes en general prefieren utilizar servicios que sean ambientalmente amigables, las cuales les permita sentirse partícipes de las soluciones y no de los problemas. Los operadores turísticos, empresas y prestadores de servicios certificados buscan estos mercados, a menudo con el apoyo de ONG's y Gobiernos.
- **Oportunidades de crédito:** Las empresas certificadas son bien vistas por instituciones bancarias. Una operación bien manejada social y ambientalmente tiene ventajas competitivas sobre las oportunidades crediticias.
- **Pro-activa y participativa:** En contraste con las regulaciones gubernamentales, la certificación es voluntaria, promovida por el mercado e independiente, permitiendo así que las compañías actúen directamente en la búsqueda de soluciones para los retos ambientales y de manejo. Permite a la

ciudadanía, científicos y a todos los demás sectores a participar. Muchas veces es más innovativa y avanzada que los procesos regulatorios gubernamentales.

- **Transferencia de tecnología:** Los programas de certificación permiten que se realicen discusiones técnicas a todo nivel, buscan la mejor tecnología disponible, incentivan la investigación de técnicas limpias e innovadoras. Los operadores turísticos, empresas y prestadores de servicios, pueden aprender y colaborar con nuevas prácticas además de realizar intercambios de información con colegas en diferentes países.

PRINCIPIOS DE LA CERTIFICACION SAMART VOYAGER.

I. POLITICA DE LA EMPRESA AÉREA

Las empresas aéreas deberán incorporar en su política el cumplimiento de la legislación nacional, convenios internacionales, relacionados al tema de sostenibilidad con una estrategia socio ambiental definida y con sus respectivos procedimientos.

II. CONSERVACION DE ECOSISTEMAS NATURALES

Las empresas aéreas tienen que apoyar y promover la conservación del medio ambiente, la protección y buen uso de los recursos naturales, implementando un manejo sustentable de su operación.

III. REDUCCION DE IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS

Las empresas aéreas deben prevenir, mitigar y compensar los daños ambientales que se pueda causar al medio ambiente.

IV. DISMINUCION DEL RIESGO DE INTRODUCCIÓN Y EXTRACCIÓN DE ESPECIES.

Las empresas aéreas dentro de su operación debe prevenir la introducción de especies en áreas protegidas, ecosistemas únicos y frágiles; evitar el tráfico de especies de vida silvestre y difundir las leyes que las protegen .

V. TRATAMIENTO JUSTO Y CORRECTO A LOS TRABAJADORES

Las empresas aéreas deberán elevar el bienestar socioeconómico y la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.

VI. CAPACITACION AL PERSONAL

Todo el personal involucrado con la líneas aéreas deberá recibir continuamente educación y capacitación en temas ambientales, sostenibilidad turística y cultural, de acuerdo a sus funciones específicas, para reducir las posibilidades de generar impactos negativos.

VII. RELACIONES COMUNITARIAS Y BIENESTAR LOCAL

Debe existir un compromiso activo por parte de la empresa aérea, en buscar y promover el bienestar de la comunidad local, en la cual se desarrolla la actividad de la empresa aérea, generando estrategias participativas de desarrollo socioeconómico, entre la Línea aérea y la comunidad.

VIII. ESTRICTO CONTROL EN EL USO, ABASTECIMIENTO Y ALMACENAMIENTO DE INSUMOS

La actividad aérea debe planificar y controlar el consumo, abastecimiento y almacenamiento de insumos considerando el bienestar de los pasajeros, trabajadores, comunidades locales y la conservación de los ecosistemas naturales.

IX. MANEJO INTEGRADO DE DESECHOS

Las instalaciones pertenecientes a las empresas aéreas, deben contar con un plan integral de manejo de desechos sólidos y líquidos que incluya la reducción, reutilización, reciclaje, tratamiento y disposición final adecuada.

X. COMPROMISO DEL PASAJERO.

Las operaciones aéreas, tienen que reducir el impacto de los pasajeros sobre el medio ambiente y en la comunidad en la que se desarrolla la actividad. Las líneas aéreas deben promover y difundir a sus pasajeros la necesidad de respetar los recursos naturales y culturales visitados, seguir las normas establecidas por la operación, para así evitar los posibles impactos negativos. Los pasajeros son actores claves para contribuir con los programas de conservación y desarrollo socio ambientales existentes o relacionadas con la operación.

XI SEGURIDAD

Las empresas aéreas tienen que garantizar la seguridad de todos los individuos involucrados en la misma.

XII. PLANIFICACIÓN Y MONITOREO

La actividad aérea, tiene que ser planificada, monitoreada y evaluada considerando sus aspectos técnicos, económicos, sociales y ambientales.

XIII. SISTEMA DE CALIDAD

La operaciones aéreas deben tener un sistema que garantice la calidad de sus servicios, incluyendo la variable ambiental.

NORMAS

I. POLITICA DE LA LÍNEA AÉREA

Las empresas aéreas deberán incorporar en su política el cumplimiento de la legislación nacional, convenios internacionales, relacionados al tema aeronáutico con una estrategia socio ambiental definida y con sus respectivos procedimientos.

1. La operación aérea debe cumplir con las leyes, reglamentos, convenios internacionales suscritos por el país en el cual se desarrolla la operación.
2. Debe existir un manual que establezca la política, las normas y los procedimientos a seguir en la operación.
 - El manual debe especificar las obligaciones de cada empleado y establecer responsables.
 - El manual debe detallar los procesos.
3. Debe existir una estrategia socio ambiental que responda a un plan de acción escrito definido y llevado a la práctica.

II. CONSERVACION DE ECOSISTEMAS NATURALES

Las empresas aéreas deben apoyar y promover la conservación del medio ambiente, la protección y buen uso de los recursos naturales, implementando un manejo sustentable de su operación.

1. Para dar inicio a una operación aérea o una nueva ruta, es necesario que exista un análisis de riesgos, ambiental, social y económico, con su correspondiente plan de acción que permita planificar, prevenir y mitigar los posibles impactos negativos.
2. Las líneas aéreas deben participar activamente en organizaciones nacionales interesadas en la búsqueda de soluciones de los problemas ambientales y sociales de su entorno.
3. Las Líneas aéreas deben apoyar la realización de programas de conservación. Debe haber un sistema cuantificable de apoyo a programas de conservación.
 - La Línea aérea debe participar continuamente en programas de protección, mejoramiento ambiental y limpieza del medio ambiente.
4. La venta de productos de la operación aérea en general debe contribuir a la conservación del medio ambiente y a concienciar a los pasajero sobre la importancia de sus acciones.
 - Se debe establecer una cuota fija sobre los productos vendidos que sea destinada a programas de conservación.
 - Los productos deben llevar una etiqueta de “conservación”.
 - Se debe determinar la cantidad y calidad de productos a ofertar.

5. La administración debe organizar reuniones periódicas orientadas al tema de sostenibilidad turística, en las que todos los empleados deben participar y en las cuales se deben considerar temas ambientales y sociales.
 - Debe haber un registro escrito de los participantes.
 - Debe haber un registro escrito de las sugerencias, de las posibilidades de llevarlas a cabo y de las que han sido implementadas.
 - Debe existir una persona responsable para esta actividad.

6. La Línea aérea debe motivar a sus empleados para que participen en las actividades y programas de conservación adoptados por la empresa.
 - Debe haber un registro de la participación de los empleados en las diferentes actividades.
 - Las actividades deben incluir objetivos, metas y responsabilidades

7. Se deben implementar estrategias para proteger las especies de flora y fauna propias del entorno en la cual se desarrolla su actividad.
 - Debe existir una estrategia definida y escrita.

8. Las operaciones aéreas deben difundir en las áreas de su jurisdicción, la necesidad de prohibir la comercialización y consumo de especies de vida silvestre y de sus productos derivados cuyo uso sea prohibido, vedado o restringido por la ley.
 - Para el caso de áreas protegidas, se deberá coordinar actividades con las autoridades competente.

9. La operaciones aéreas, tienen que ayudar a las respectivas autoridades en el cuidado y protección del medio ambiente que le rodea.
 - Las anomalías y contravenciones detectadas deben ser comunicadas a las respectivas autoridades.
 - Debe haber un responsable del reporte de anomalías y un registro.

- En el caso de emergencias de cualquier tipo, debe ser declarada e informada a la certificadora y organismo competente en la materia en la localidad.

III. REDUCCION DE IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS

Las operaciones aéreas deben prevenir, mitigar y compensar los daños ambientales que pueda causar en su entorno.

1. Las líneas aéreas deben tener un certificado de cumplimiento de la legislación ambiental de acuerdo a lo exigido en cada país.
2. Las Líneas aéreas deben conocer e identificar cuales son los impactos ambientales negativos que causa o que puede causar su operación.
 - Debe haber un responsable (relacionado con la administración), y un registro de control.
3. Las Líneas aéreas tiene que reducir los impactos negativos causados por su operación y deben tener la capacidad de actuar en caso de emergencia ambiental.
 - Debe haber un plan de acción para reducir los impactos ambientales negativos causados por la operación (contaminación por emisiones de gases, ruido, introducción de especies, generación de basura y aumento de la presión a los recursos por parte de la población local instigada por la actividad aérea comercial.
 - Debe haber un plan de contingencia para actuar en caso de emergencia ambiental.
4. Las Líneas aéreas deben hacer un análisis de impactos que puede causar el tipo de combustible y plantear un proceso de reducción o compensación.

5. Se debe cumplir las especificaciones de mantenimiento del fabricante en todas las máquinas utilizadas en las instalaciones existentes, en la operación aérea tanto en sus aviones e instalaciones en tierra como son: generadores de energía eléctrica, aires acondicionados, tanques de agua caliente, motores, turbinas, entre otros, para no afectar la calidad de los recursos aire, suelo y agua.
 - Debe existir un responsable del mantenimiento y un registro detallado del mantenimiento.
 - Deben realizarse revisiones periódicas.
 - Todas las máquinas de las operaciones aéreas deben trabajar al nivel umbral de funcionamiento óptimo (U.F.O.) por consumo de energía.
 - Se deben utilizar equipos de la mejor tecnología disponible.

6. Debe haber una campaña de ahorro energético en las instalaciones en tierra que involucre a empleados y eduque a clientes.
 - Se debe monitorear el consumo de energía eléctrica general o por estación de servicio.
 - Se deben utilizar focos de bajo consumo energético y alta durabilidad, con fototropismo negativo.
 - Los tanques de agua caliente y las tuberías relacionadas deben estar cubiertas por material aislante.
 - En el caso de existir un sistema de aire acondicionado, se debe utilizar material aislante en lugares donde existan excesos de temperaturas.

7. Los sistemas de aire acondicionado y de refrigeración de la instalación, no deben contener refrigerantes como el CFC u otros gases destructores de la capa de ozono, en el caso contrario deben reemplazar el sistema por el adecuado en un plazo perentorio.

8. Debe existir un control estricto de las fugas de aire y de gas en las instalaciones en tierra.

9. Las labores de mantenimiento en oficinas, talleres y aviones deben realizarse, tomando las debidas precauciones, de manera que no causen daños ambientales.
 - Debe haber un manual de procedimientos para labores de mantenimiento.
 - No se debe emplear productos químicos nocivos para el mantenimiento o la utilización de pinturas con TBT o solventes peligrosos.

10. En las instalaciones de tierra debe existir un sistema para disminuir las emisiones de gases contaminantes a la atmósfera.

IV. DISMINUCION DEL RIESGO DE INTRODUCCIÓN Y EXTRACCIÓN DE ESPECIES.

La operación aérea debe prevenir la introducción de especies en áreas protegidas, ecosistemas únicos y frágiles.

1. Debe existir una política clara dentro de la empresa aérea, que establezca la necesidad de apoyar a disminuir la introducción de especies.
 - Política escrita y visible
2. Prevenir el traslado de insectos.
 - Tener un proceso de desinfección
 - Registros del proceso de desinfección
 - Usar productos no tóxicos para el ser humano y con personal acreditado.
3. Debe existir una estrategia de difusión de información sobre problemas de introducción de especies y extracción de especies de vida silvestre.
 - Estrategia debe ser escrita
 - Deben existir folletos o mecanismos informativos.
4. Se debe tener un sistema de registros, que verifique que se están estableciendo los sistemas de control y difusión.
5. Es necesario que exista un sistema estricto de abastecimiento de insumos y control de alimentos.
6. Debe existir un sistema de rotulación que indique la prohibición de actividades extractiva como caza, deforestación o extracción de piezas arqueológicas en sitios claves (aeropuertos, salas VIP y puntos de atención al cliente).

V. TRATAMIENTO JUSTO Y CORRECTO A LOS TRABAJADORES

Las empresas aéreas deberán elevar el bienestar socioeconómico y la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.

5.1. Contratación

1. Todos los empleados de operaciones aéreas deben tener legalizada sus trámites de ciudadanía y en el caso de extranjeros su permanencia en el país.
2. Los empleados deben estar debidamente contratados de acuerdo a la legislación nacional de cada país.
3. No debe haber discriminación por raza, sexo, religión o posición política en la selección y contratación de los trabajadores, de acuerdo a las cláusulas 100 y 111 establecidas por la OIT. La contratación de mano de obra debe realizarse directamente por la Línea aérea.
 - No debe discriminarse respecto al salario, ventajas o condiciones de trabajo entre trabajadores locales y extranjeros.
 - La empresa aérea no puede obligar a los trabajadores, cualquiera que sea el medio que se adopte a retirarse de los sindicatos, asociaciones o cualquier otro grupo, o influir en sus convicciones políticas y religiosas.
 - Cumplir convenio 169-OIT.
4. La contratación de terceros para el desarrollo de actividades, productos o servicios debe darse solamente en forma excepcional, asegurando que estos trabajadores tengan los mismos derechos y beneficios que los trabajadores permanentes.

5. Los trabajadores deben tener una remuneración igual o superior al sueldo mínimo de la industria en la región y país, de acuerdo con la actividad que se realice, su experiencia y nivel de responsabilidad.

6. No se debe contratar a menores de edad, según sea lo establecido por la ley y por lo establecido en la convención 138, Recomendación 146 (edad mínima) de la OIT.
 - Queda prohibido el trabajo por más de ocho horas diarias y cuarenta y dos semanales para los mayores de catorce años y menores de dieciocho.
 - Queda prohibido la contratación de menores de catorce años.
 - La Línea aérea que ocupe los servicios de menores de dieciocho años debe llevar un registro con la siguiente información:
 - Edad
 - El nombre y apellido, más los de sus padres o encargados si los tienen
 - Lugar de residencia
 - La clase de trabajo a la que se dedican
 - La especificación del número de horas que trabajan
 - El salario percibido
 - Autorización legal.

7. La empresa aérea debe cumplir con las siguientes regulaciones para contratar trabajadores extranjeros:
 - La Línea aérea que ocupe los servicios de menores de dieciocho años debe llevar un registro con la siguiente información:
 - Que sean parte de un contrato de trabajo escrito.
 - Que estén debidamente documentados con pasaporte o salvoconducto otorgado por el órgano competente para tal efecto, en sus respectivos países o bien por los consulados acreditados en el país.

8. La empresa aérea no puede despedir a las trabajadoras que estuvieren en estado de embarazo o en período de lactancia, salvo por causa justificada o falta grave.
9. La empresa aérea debe sancionar a los empleados que deliberadamente incumplan con las normas definidas por la Línea aérea.
10. La empresa aérea debe seguir las reglas y regulaciones que dicta el Manual de aviación civil, Ministerio del trabajo en lo referente a Obligaciones Laborales.

5.2. Libre organización y libertad de opinión

1. Debe garantizarse los derechos de los trabajadores para organizarse y voluntariamente negociar con sus superiores, conforme a lo establecido en las convenciones 87 y 98 de la Organización Internacional del Trabajo.
 - Se debe considerar que todas las personas tienen derecho a organizarse libremente con fines ideológicos, religiosos, políticos, económicos, laborales, sociales, culturales o de cualquier índole.
 - El ejercicio de tal derecho sólo puede estar sujeto a restricciones previstas por la ley, que sean necesarias para la sociedad, en interés de la seguridad nacional, de la seguridad o el orden públicos, o para proteger la salud, la moral, los derechos y las libertades de los demás.
2. Debe consultarse e informarse a los trabajadores sobre los cambios técnicos y organizacionales que la empresa aérea pretenda realizar y sus posibles impactos sociales, ambientales y económicos.

VI. CAPACITACION AL PERSONAL

Todo el personal involucrado con las empresas aéreas deberán recibir continuamente educación y capacitación en temas de sostenibilidad, ambientales, de acuerdo a sus funciones específicas, para reducir las posibilidades de generar impactos negativos.

1. Los empleados deben estar debidamente informados sobre la política ambiental de la empresa.
 - Debe haber un sistema de difusión (pizarras, carteleras, impresos, audiovisuales, etc.) de material informativo e instructivo.
2. Debe existir un programa de educación ambiental dirigido a todos los empleados involucrados en la líneas aéreas, diseñado de tal manera, que pueda ser monitoreado y evaluado periódicamente.
 - Los eventos y actividades realizadas deben ser documentados.
 - Se debe reportar los contenidos y las listas de asistentes.
3. Todos los empleados deben conocer, en forma práctica, la importancia ecológica de la conservación del medio ambiente.
 - Los trabajadores deberán participar al menos una vez en recorridos en sitios estratégicos ambientales.
4. Debe existir un programa de entrenamiento dirigido a todos los empleados de las líneas aéreas para mejorar las habilidades y el desempeño del personal en el desenvolvimiento de sus actividades y en el trato a los clientes, diseñado de tal manera, que pueda ser monitoreado y evaluado periódicamente.
 - Debe existir una biblioteca con material de consulta a disposición de los trabajadores en sitios estratégicos de la empresa.

- Debe haber un reporte de todo el material que de capacitación existente.
 - Los eventos y actividades realizadas deben ser documentados.
 - Se debe reportar los contenidos y las listas de asistentes.
5. Los empleados deben estar capacitados para prevenir los impactos ambientales negativos causados por la operación aérea para actuar en caso de emergencia ambiental.
- Los ejecutivos, mandos medios y personal en general de las líneas aéreas, deben conocer sobre los riesgos ambientales e impactos que puede ocasionar un manejo inadecuado.
 - Debe existir un programa de capacitación dirigido a los empleados, con relación a sus funciones, para el manejo adecuado de los desechos sólidos, ahorro de energía, ahorro de agua, uso de productos biodegradables.
6. Todos los empleados deben conocer las exigencias de las normas aplicadas por la empresa aérea.
- Los empleados deben conocer con detalle las exigencias específicas de las normas aplicadas por la Línea aérea que les concierne de acuerdo a sus funciones.
7. La Línea aérea debe capacitar a los trabajadores sobre los siguientes temas:
- Leyes, reglamentos y normas vigentes.
 - Seguridad, procedimientos de emergencia y primeros auxilios.
 - Salud.
 - Interpretación de historia natural y cultural.
 - Idiomas y trato al pasajero.
 - Impactos negativos del servicio aéreo mal manejado.

VII. RELACIONES COMUNITARIAS Y BIENESTAR LOCAL

Debe existir un compromiso activo por parte de la operación aérea, en buscar y promover el bienestar de la comunidad local, en la cual se desarrolla la actividad aérea, generando estrategias participativas de desarrollo socioeconómico, entre la operación aérea y la comunidad.

1. La líneas aéreas deberá apoyar al desarrollo de iniciativas locales de carácter económico y cultural, que sean ambientalmente responsables, de manera planificada, con metas y objetivos claros.
2. Los actividades que realiza la Línea aérea deben promover la participación de los pasajeros en actividades económicas, sociales y culturales desarrolladas por la comunidad.
 - La Línea aérea debe tener una lista actualizada de los servicios ofrecidos por organizaciones locales relacionados con la actividad turística, cuyas operaciones tengan criterios conservacionistas y todos los permisos requeridos por las autoridades competentes.
3. En el proceso de planificación de la líneas aéreas, se debe consultar y considerar los intereses de las poblaciones y grupos sociales comunales, en lo que se refiere a los aspectos que afectan directamente su calidad de vida.
 - Se debe implementar un canal de comunicación con las poblaciones y grupos sociales para analizar los aspectos de la Línea aérea que afectan directamente su calidad de vida o que puedan mejorar su calidad de vida.
4. En casos de necesidad o emergencia, la Línea aérea debe apoyar a la comunidad.

5. Los rótulos de la Línea aérea no deben afectar al paisaje, a los ecosistemas naturales ni a las edificaciones y monumentos públicos.
6. Las comunidades locales deben tener prioridad de empleo, siempre y cuando exista capacidad técnica y laboral.
7. La Línea aérea debe apoyar en programas de entrenamiento al personal local en el ámbito de servicio, técnico y seguridad.
 - La Línea aérea debe establecer un sistema de pasantías para estudiantes a las universidades e institutos calificados afines con la actividad aéreo - comercial.
8. Los productos de origen agrícola que se consumen en la instalación de líneas aéreas deben provenir, en lo posible, de fincas establecidas bajo parámetros de producción ambientalmente responsables.
9. Se debe crear un plan de mitigación de impactos socio culturales, especialmente en sitios sensibles ubicados dentro o cerca de comunidades tradicionales indígenas u otras.
10. La Línea aérea debe promover el turismo nacional con programas que funcionen por lo menos una vez al año, por medio de promociones, facilidades y tarifas menores, promocionar a las empresas certificadas sosteniblemente.

VIII Estricto control en el uso, abastecimiento y almacenamiento de insumos.

Las empresas aéreas deben planificar y controlar el consumo, abastecimiento y almacenamiento de insumos dentro de su operación considerando el bienestar de los pasajeros, trabajadores, comunidades locales y la conservación de los ecosistemas naturales.

Consumo de productos

1. Debe haber una política de adquisición y utilización de productos, que se rija por criterios ambientales, como biodegradables, reciclables, retornables, de baja toxicidad, con sellos verdes y orgánicos, de producción ambientalmente responsable.

2. Debe existir un responsable de la adquisición de productos capacitado con relación a los criterios sanitarios y ambientales.
 - Las características como biodegradables u otras deben estar escritas en las etiquetas de los productos.
 - Debe existir un registro mensual de todos los productos adquiridos por la líneas aéreas.
 - Los productos que se utilicen en las líneas aéreas, que se obtengan bajo un proceso industrial, deben tener los registros sanitarios correspondientes.

3. Para la adquisición de productos se debe escoger, en medida de la posible, a proveedores que ofrezcan productos con las siguientes especificaciones:
 - Que tengan certificación ambiental.
 - Que los envases sean reutilizables, de vidrio o papel en vez de metal o plástico.
 - Que los empaques sean biodegradables.

4. Se deben utilizar productos de limpieza y lavandería deben ser biodegradables, libres de fosfato, sin componentes corrosivos o de alta toxicidad.
5. El jabón y otros productos cosméticos para el uso de clientes y empleados deben ser biodegradables.
6. La Línea aérea siempre debe intentar de reducir el uso de combustibles fósiles y compensar las emisiones de CO₂.
 - Registro del uso de combustible.
 - Plan de compensación y mitigación de emisiones de CO₂.
7. En las líneas aéreas no se deben utilizar ni vender productos que tengan contraindicaciones ambientales tales como aerosoles con CFC, asbestos, bencenos, etcétera.
8. La operación debe utilizar papel reciclado y blanqueado sin cloro para la impresión de por lo menos el 50% del material producido (promocional, informativo, etc).
9. El consumo de productos alimenticios, cosméticos (jabón, champú y otros) y de limpieza debe ser monitoreado continuamente y debe existir un registro cronológico y análisis estadístico mensual sobre los datos de consumo general por avión, oficinas centrales y oficinas de aeropuertos.
10. Debe haber una campaña de ahorro de agua en las líneas aéreas dirigida a funcionarios y pasajeros.
 - Las líneas aéreas debe contar con dispositivos para ahorro de agua en los grifos y duchas en instalaciones de aeropuertos y oficinas.
 - Debe haber un programa de revisión de fugas en las tuberías, para lo cual debe haber un responsable y un registro.

- Se debe monitorear el consumo de agua por medio de medidores y debe existir un registro.

11. La calidad de agua dentro de las instalaciones de tierra y aviones debe ser apta para los diferentes tipos de consumo humano (bebida y limpieza)

12. Debe hacerse análisis periódicos de la calidad del agua.

Almacenamiento en las instalaciones perteneciente a empresas aéreas.

13. Debe haber áreas de almacenamiento específicas para:

- Alimentos y bebidas
- Detergentes y productos de limpieza
- combustibles y lubricantes
- herramientas y repuestos (talleres).
- Frazadas, almohadas (servicio al cliente).

14. Las áreas de almacenamiento deben tener las siguientes características:

- Ventilación e iluminación adecuada
- No debe haber humedad
- Los estantes deben ser impermeables.
- Debe haber un responsable del mantenimiento, limpieza y un registro.
- Los productos almacenados deben estar inventariados y etiquetados.
- Rotulación adecuada.

Características específicas de acuerdo al tipo de bodegas:

15. Bodega de alimentos debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Para el control de plagas al interior, debe usarse trampas y cebos, en lugar de sustancias químicas aplicadas por aspersión.

- Para el control de insectos al exterior deben utilizarse repelentes.
- Las bebidas y alimentos embasados deben estar ordenados de acuerdo al tipo y a la fecha de caducidad, de manera que los que tengan la fecha de caducidad próxima se utilicen primero.
- En el caso que el servicio de alimentos y bebidas este terciarizado, los prestadores de servicios deberán cumplir las mismas regulaciones.
- Los lugares destinados a los diferentes tipos de alimentos deben estar debidamente rotulados.

16. La cocina de las líneas aéreas o prestadores de servicios deben tener las siguientes características, al igual que el espacio de alimento en los aviones:

- Ventilación e iluminación adecuada.
- Extractor de olores.
- El equipo debe estar en óptimas condiciones.
- Los estantes deben estar cubiertos por material impermeable.
- La vajilla y utensilios de cocina deben almacenarse en lugares específicos.
- Debe haber rotulación adecuada.
- Debe haber mantenimiento y limpieza periódica.
- Debe haber un responsable del mantenimiento, limpieza y un registro.

17. Los frigoríficos de las instalaciones de los prestadores de alimentos en tierra deberán cumplir con las siguientes especificaciones:

- La norma II.7 de esta normativa
- Mantenimiento y limpieza periódica.
- Debe haber un responsable del mantenimiento, limpieza y un registro.

Almacenamiento en bodegas

18. Los insumos deben almacenarse en bodegas con instalaciones adecuadas.

19. Los alimentos deben almacenarse en bodegas que tengan las siguientes características (aplica para terciarizados):

- Debe haber ventilación adecuada, a través de un dispositivo que evite la entrada de insectos.
- Debe haber iluminación adecuada.
- No deben existir entradas a nivel del suelo, para de esta manera evitar la presencia de animales rastreros.
- Los estantes deben estar contruidos de material impermeable.
- Debe haber un responsable del mantenimiento y de la limpieza y un registro
- Para el control de plagas al interior de la bodega, debe usarse trampas, cebos y sustancias químicas por aspersión.
- Para el control de plagas al exterior de la bodega deben utilizarse repelentes.
- Los alimentos deben estar ordenados de acuerdo al tipo y a la fecha de caducidad, de manera que los que tengan fecha de caducidad próxima se utilicen primero.
- Los lugares destinados a los diferentes tipos de alimentos deben estar debidamente rotulados.
- Debe haber mantenimiento y limpieza periódica. Debe haber un responsable del mantenimiento y de la limpieza y un registro.

20. Los combustibles y lubricantes deben almacenarse en bodegas que tengan las siguientes características:

- Paredes de cemento que sirvan para retener cualquier derrame. El alto de las paredes debe ser proporcional al volumen que se almacena en los tanques.
- Piso de cemento o de material totalmente impermeable.
- Debe existir material absorbente (aserrín) para recoger derrames, y un pequeño muro de contención en la entrada de las bodegas.
- Debe haber demarcación de las áreas de almacenamiento y de acceso.
- Las áreas de acceso no deben ser menores a 1.5 m.
- Los materiales almacenados deben estar separados de la pared por una distancia de 30 cm.
- El suelo debe tener una inclinación mínima del 1%.
- Debe haber canales recolectores para controlar posibles derrames, que terminen en un sistema cerrado (caja recolectora).
- Debe tener techo que impida el ingreso de agua.
- Debe tener alumbrado eléctrico.
- Debe haber un sistema de ventilación natural que permita la circulación cruzada permanente de aire.
- Los combustibles y los lubricantes deben estar colocados en lugares específicos y debidamente rotulados.
- Debe existir un equipo de prevención contra incendios adecuado para el tamaño y capacidad de las bodegas, colocado estratégicamente para su utilización.
- El trasvase de combustibles y lubricantes debe realizarse con mecanismos apropiados como caballetes, llaves y bombas manuales, para evitar derrames.
- Debe haber mantenimiento y limpieza periódica.

- Debe haber un responsable del mantenimiento y de la limpieza y un registro

21. Las bodegas para productos de limpieza, pinturas, lencerías y materiales varios deben tener las siguientes características:

- Debe tener paredes de cemento.
- Debe tener techo que impida el ingreso de agua.
- Las estanterías deben ser impermeables.
- Debe tener alumbrado eléctrico.
- Debe tener ventilación e iluminación adecuada.
- Debe tener rotulación adecuada.
- Los artículos en cada bodega deben estar ordenados de acuerdo al tipo.
- Debe existir el equipo de prevención contra incendios adecuado para el tamaño y capacidad de las bodegas, colocado en estratégicamente para su utilización.
- Debe haber mantenimiento y limpieza periódica.
- Debe haber un responsable del mantenimiento y de la limpieza y un registro.

IX. MANEJO INTEGRADO DE DESECHOS Y CONTROL DE EMISIONES.

Las líneas aéreas deben contar con un plan integral de manejo de desechos sólidos y líquidos que incluya la reducción, reutilización, reciclaje, tratamiento y disposición final adecuada, de todos los desechos generados por la actividad aérea. Además, se deberá controlar las emisiones de gases de toda la maquinaria tanto terrestre como aérea.

Recolección

1. Las líneas aéreas deberán establecer un sistema que garantice la recolección de desechos.

Reducción y reutilización

2. Fuente de reducción puede ser realizada: en fundas de compras no desechables, bebidas en recipientes retornables y grandes tanques de agua dulce con servicios múltiples.
3. Se debe utilizar envases reutilizables para servir alimentos del tipo de la mantequilla, mermelada, salsas, etc, en vez de utilizar empaques desechables.
4. Se debe utilizar recipientes y vajilla de uso prolongado en ves de productos descartables como los de aluminio, plástico, cartón, etc.

Reciclaje

5. Debe existir un programa para separación de basura.
 - Los desechos deben separarse en orgánicos e inorgánicos.
 - Los desechos inorgánicos deben separarse en vidrios, plásticos, papel, aluminio, y otros, de acuerdo a los programas de reciclaje existentes .
 - Debe haber una campaña de separación de basura que involucre a empleados .
 - La líneas aéreas deben disponer de adecuados recipientes para la separación de basura, los cuales estarán debidamente rotulados en áreas estratégicas.
 - Debe existir un sistema que garantice la separación de basura tanto, en instalaciones terrestres como en los aviones.
 - Debe existir una bodega adecuada en la cual se realiza la separación final de los desechos en contenedores.

Disposición final de desechos (a excepción de aguas residuales)

6. La líneas aéreas deben establecer un sistema que garantice la adecuada disposición final de los desechos.
 - Las líneas aéreas deben participar en un programa de reciclaje al cual se envíen los desechos separados.
 - Debe haber un responsable de la entrega de los diferentes tipos de desechos y un registro.
 - Los desechos de lubricantes deben ser recolectados y dispuestos a sitios adecuados o entregados a las entidades correspondientes.
 - Se deben tomar las debidas precauciones para que los residuos generados en las labores de mantenimiento (pinturas, aceites, basura, metales, etc.) no se mezclen con la basura ya clasificada.

7. Se debe monitorear la producción de desechos sólidos por estación de servicio.
 - Los materiales que pueden volver a usarse deben ser entregados a entidades recicladoras.

Tratamiento y disposición final de aguas residuales

8. Las líneas aéreas no debe contaminar las vías de desalojo con sus aguas negras.
 - Si es posible, las aguas negras deben estar separadas de las aguas grises. (Considerese como aguas negras a las que provienen de inodoros, urinarios, tazas de WC, o agua que ha sido mezclada con las ya mencionadas, y como aguas grises a las que provienen de grifos, duchas y desagües de agua no contaminada por aguas negras o por líquidos nocivos).
 - Las instalaciones en aeropuertos, talleres deben contener un tanque de almacenamiento para aguas negras.
9. Las aguas negras deben ser tratadas antes de su disposición final.
 - Se debe procurar que el tratamiento de aguas negras no sea contaminante.
10. La disposición en las vías de desalojo debe realizarse de manera regulada, de manera que no hayan acumulaciones o brotes de las mismas de acuerdo a lo establecido por las regulaciones nacionales e internacionales.

Control de Emisiones

11. Se debe implementar un sistema periódico de control de las emisiones generadas por la operación aérea tendiente a cumplir con los parámetros establecidos dentro de las normas y regulaciones nacionales e internacionales. Las empresas aéreas deben iniciar un plan de compensación con programas de reforestación, conservación y apoyo social.

X. COMPROMISO DEL PASAJERO

Las líneas aéreas deben reducir el impacto de los pasajeros en los lugares de destino. Los pasajeros deben estar dispuestos y comprometidos a respetar y seguir las normas para reducir al máximo la presión sobre los recursos naturales y culturales visitados.

Difusión

1. La difusión desde el inicio de la operación aérea, será el punto fundamental de educación y concientización a los pasajeros, sobre la necesidad de proteger el medio ambiente, respetar los sitios de destinos y cumplir con las exigencias de la empresa y las autoridades ambientales locales.
2. Promover los atractivos naturales y culturales del país, región o sitio de destino.

Áreas para pasajeros

3. Debe existir información y rotulación, en idioma local e inglés, para que los pasajeros participe en los programas para evitar contaminación:
 - ahorro de agua en instalaciones en tierra.
 - ahorro de energía en instalaciones en tierra
 - separación de basura.
 - .
4. Deben haber mapas y material informativo (escrito y audiovisual) del sitio y área de visita en aeropuerto, oficinas de atención al cliente y aviones.
 - Debe existir un mecanismo de información (pizarras, carteleras, etc.) de programas de conservación.

Información previa al viaje

5. Se debe informar a los pasajeros o viajeros antes del viaje sobre los ecosistemas, pueblos y atractivos pertenecientes al lugar de destino a través de folletos informativos.
 - Se debe recalcar la importancia de conocer de manera previa, a través de bibliografía, los sitios de visita.
 - Antes de tomar el avión, los pasajeros o viajeros deben tener información, sobre las normas de la empresa y destinos claves de conservación o importancia natural, dirigida a minimizar su impacto en los lugares a ser visitados.
 - Se debe informar a los clientes sobre el problema de la eliminación de desechos, caza, tráfico de especies entre otros.

Información durante el viaje

6. Las empresas aéreas deben contar con un programa de información a los pasajeros sobre su política ambiental, y de motivación para colaborar en los diferentes programas implementados por la Línea aérea.
7. Se debe proveer información a los pasajeros sobre la posibilidad de participar en programas de protección del medio ambiente que se estén desarrollando.
8. Se debe proveer información a los pasajeros sobre la posibilidad de participar en programas socio-culturales que se están desarrollando en las comunidades cercanas.

9. Se debe informar sobre los problemas del medio ambiente cercano, y como se pueden involucrar a los pasajeros en campañas para solucionarlos.
10. Se debe proporcionar al cliente información (audiovisual, escrita, etc) histórica del medio ambiente circundante por medio de folletos, murales, videos, etcétera. La información debe estar disponible en idioma local y de los pasajeros al menos en inglés.
11. Se debe proporcionar al cliente información (audiovisual, escrita, etc) ecológica del medio ambiente por medio de folletos, murales, videos, etcétera. La información debe estar en idioma local y de los pasajeros al menos en inglés.
12. Se debe informar a los pasajeros sobre la importancia del cumplimiento de las normas y la existencia de sanciones por daños al ambiente.
13. Se debe advertir sobre la prohibición de compra de ciertos productos

SOBRECARGOS (TRIPULANTES)

14. Los SOBRECARGOS deben ser calificados y contar con formación por parte de la empresa .
15. Deben ser autorizados y tener un entrenamiento sistemático.
16. Deben conocer la política ambiental de la Línea aérea., tener liderazgo
 - Los sobrecargos nuevos deberán recibir entrenamiento.

17. Los sobrecargos o tripulantes deben responsabilizarse por un número determinado de pasajeros considerando los siguientes criterios:
- Cada sobrecargo debe dirigir grupos compuestos de máximo 50 pasajeros.
 - Deben tener liderazgo para minimizar el impacto de los pasajeros en las instalaciones del avión, aeropuertos etc.
 - Deben tener la capacidad de informar a los pasajeros sobre las medidas de seguridad del avión, salidas de emergencia.
 - Estar capacitados en temas de salud y calificarse como paramédicos, para actuar en casos de emergencia.
18. Los sobrecargos o tripulantes deben prevenir los impactos ambientales mediante información adecuada a los pasajeros, para lo cual tienen que:
- Explicar a los pasajeros sobre las regulaciones locales.
 - Tener un listado con las normas específicas de las áreas que serán visitadas.
 - Informar a los pasajeros sobre el comportamiento adecuado en sitios únicos como las Islas Galápagos, Isla de Pascua, Machu Pichu, Puerto Pirámides, Amazonía entre otros.
 - Informar a los pasajeros sobre el manejo adecuado de desechos, y sobre la utilización de productos biodegradables.
 - Informar sobre las precauciones que se deben tomar para evitar la introducción de especies exóticas.
 - Informar sobre la prohibición de coleccionar recuerdos de las áreas naturales (conchas, palos, piedras, etc.) y el porqué.
 - Informar sobre la prohibición de comprar productos producidos con materiales vedados, y sobre el motivo de dicha medida.
19. Todos los sobrecargos y tripulantes de planta deberán seguir actualizaciones periódicas certificadas, dos veces al año, en temas referentes a su trabajo.

XI. SEGURIDAD

La línea aérea debe garantizar la seguridad de todos los individuos involucrados en la misma.

1. Debe haber un manual con las políticas de seguridad y de prevención de accidentes.
2. Debe informarse a los pasajeros sobre todas las medidas de seguridad que hay que tomar en la operación aérea.
3. Debe existir información visual y rotulación, en inglés y en español, que permita a pasajeros y al personal actuar de manera correcta en caso de emergencia.
 - La información debe ser específica para área de pasajeros y para área de personal.
 - Debe haber un responsable de que la información sea correctamente difundida.
 - Debe haber un responsable de la colocación adecuada y del mantenimiento de rótulos.
 - Indicar el acceso expedito a un centro de salud en aeropuerto
4. Las oficinas, sitios de aeropuerto y unidades aéreas deben contar con un equipo completo de primeros auxilios.
5. La Línea aérea debe contar con un servicio médico permanente en sus operación siguiendo con los siguientes criterios:

- Las líneas aéreas deben tener el servicio de un paramédico permanente, dentro de su equipo de tripulantes o sobrecargos.
 - Las líneas aérea, deben tener un convenio, que les permita tener acceso a servicio médico inmediato en caso de emergencia.
6. La líneas aéreas deben tener las medicinas necesarias y en cantidad suficiente para cubrir cualquier emergencia médica.
7. El área para almacenar medicinas debe cumplir con los siguientes requisitos:
- Debe ser un lugar hermético, con temperatura óptima
 - Los estantes deben ser impermeables.
 - Mantenimiento y limpieza periódica.
 - Debe haber un responsable de stock y un registro.
 - Las medicinas deben estar ordenadas de acuerdo al tipo y a la fecha de caducidad, de manera que los que tengan la fecha de caducidad próxima se utilicen primero.
 - Las medicinas deben reponerse 3 meses antes de que caduquen
 - Los lugares destinados a los diferentes tipos de medicinas deben estar debidamente rotulados.
 - Deberá existir un vademécum actualizado en el cual se encuentre información detallada de todas las medicinas que se encuentren almacenadas.
8. El médico o el paramédico de la líneas aéreas debe tener conocimiento, previo al viaje, sobre el estado de salud de los pasajeros en casos especiales de que uno de ellos presente problemas de alguna índole .
- Para ello deben existir fichas médicas con información de cada pasajero en el caso especial
 - Se debe tener facilidades para parapléjicos o incapacitados.

9. Se prohíbe fumar dentro de las instalaciones del aeropuerto, unidades aéreas con excepción de las áreas específicamente designadas para esta actividad.
10. Debe existir un sistema de control de entradas y salidas, de los pasajeros durante su estadía en el aeropuerto y sala de espera..
11. La Línea aérea debe proveer a sus empleados de orejeras, overoles, zapatos antideslizantes y cualquier otro instrumento necesario para su seguridad, principalmente en bodegas y áreas de mantenimiento.
12. La instalaciones de la empresa deben tener un programa de seguridad del sistema eléctrico tanto en tierra como en unidades aéreas.
 - El sistema de cableado eléctrico debe ser el adecuado para la instalaciones de acuerdo a la planificación eléctrica.
 - Deben realizarse revisiones periódicas.
 - Debe haber un responsable de la revisión del cableado y un registro.
13. La Línea aérea debe apoyar campañas para evitar tráfico de drogas, maltrato infantil dentro de sus posibilidades.

BUSES

Todas aquellas operaciones que hagan uso del servicio de Buses, tanto para el transporte de pasajeros y tripulantes, hacia las instalaciones de la empresa, aeropuerto o aviones deberán cumplir con las siguientes especificaciones:

14. Debe haber material antideslizante en la entrada y salida del bus.

15. Equipo contra incendios.
16. Un responsable de la empresa en asegurar dentro del bus, que se sienten en orden principalmente ancianos, mujeres y niños
17. El número de ocupantes no puede exceder la capacidad establecida por los fabricantes del bus, evitar molestias a los pasajeros.
18. Debe exigirse un chequeo de los buses que cumplan un control mecánico detallado.

XI.1. SEGURIDAD PARA COLABORADORES.

1. Los empleados que trabajan en las instalaciones de líneas aéreas deben tener seguro de vida y accidentes.
2. Los trabajadores deben tener acceso a servicio médico.
3. Las condiciones de trabajo deben cumplir con los requisitos necesarios de seguridad, salubridad, orden y limpieza.
4. Se debe vigilar la higiene en las instalaciones sanitarias.
5. Los niveles de ruido no deben exceder los niveles máximos de 85 decibeles en ruido continuo.
6. Los trabajadores deben disponer del equipo de seguridad necesario para la realización de sus actividades.
7. Se debe mantener adecuadamente el equipo y los accesorios para la protección de los trabajadores.
8. En el caso de existir trabajadores que habiten en las instalaciones como talleres, bodegas u oficina estos deben tener: condiciones de vida digna y salubridad básicas.
 - En caso de que haya trabajadores temporales, éstos deben ser alojados de forma digna y con condiciones básicas de salubridad.
 - Los trabajadores deben tener a su disposición agua potable, servicios sanitarios y duchas.
 - Los baños deben tener condiciones adecuadas de acuerdo al número de personas que los ocupan y a criterios de seguridad sanitaria.

- El alojamiento debe tener condiciones adecuadas para albergar a los trabajadores de acuerdo a su capacidad y espacio, además deberán contar con ventilación e iluminación apropiadas.

XI.2. POLÍTICA DE SEGURIDAD

1. La Línea aérea deberá incorporar en su política, el cumplimiento de la legislación nacional, convenios internacionales, la estrategia de seguridad y de prevención de riesgos del trabajo definida en esta normativa y los procedimientos respectivos.
2. La Línea aérea debe cumplir con las leyes, reglamentos, convenios internacionales suscritos por el país en el cual se desarrolla la operación aérea y esta normativa.
 - La operación aérea deberá tener todos los permisos exigidos por el país en el cual se desarrolla la operación aérea (DAC, Ministerio del Trabajo, Cuerpo de Bomberos, gobiernos seccionales entre otros).
 - Debe existir un manual que establezca la política, las normas y los procedimientos a seguir en el desarrollo de las actividades aéreas.
 - El manual debe especificar las obligaciones de cada empleado y establecer responsables en el tema de seguridad.
 - La línea aérea debe cumplir con los principales programas de seguridad reconocidos internacionalmente .

XI.3. INSPECCIONES GENERALES PLANEADAS DE SEGURIDAD

1. Al nivel de todas las instalaciones se deben implementar sistemas de monitoreo continuo, con inspecciones que sean planeadas a las diferentes áreas de trabajo, con el fin de detectar cualquier posibilidad de accidentes que los trabajadores pudieran tener.

2. Las inspecciones deben realizarse por el supervisor de departamento o el respectivo delegado.
3. Las inspecciones deberán realizarse periódicamente. Cualquier novedad deberá ser reportada con detalles en los formularios correspondientes.
4. De acuerdo a la novedad detectada se elaborará un plan de acción que vaya de acuerdo con la política general de la Línea aérea en lo referente a seguridad y prevención de riesgos del trabajo.
5. Se deberá realizar una reunión bimensual por departamento, correctamente registrada por un responsable designado por el supervisor departamental, en esta reunión se revisarán las observaciones y sugerencias de cada uno de los miembros que conformen el departamento y la posibilidad de que éstas se apliquen en beneficio de la seguridad y la mejora continua de los estándares de la líneas aéreas.
6. Se deberá establecer un cronograma de trabajo para corregir las deficiencias encontradas.

XI.4. INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES EMPLEADOS.

1. La línea aérea deberá contar con un procedimiento básico para la indagación y recavación de información acerca de cualquier accidente, en el caso de que así sucediera.
2. Para cada accidente el procedimiento debe ser:
 - La Línea aérea deberá contar con un formulario (reporte) en el cual se puedan describir todos y cada uno de los por menores de un accidente en el cual se pueda fácilmente determinar:

- Empleado (especificación del departamento al que pertenece)
 - Fecha
 - Causas (labores que se encontraba realizando)
 - Lugar del accidente (departamento)
 - Descripción de procesos
 - Correctivos
 - Responsabilidades
3. En el caso de que un accidente se presente y se suscite una emergencia, se deberá comunicar de inmediato a las autoridades respectivas (Gerente de Turno), e informar las acciones tomadas por parte de la línea aérea para la atención del accidente, y todos los datos que se requieren en el formulario descrito en el punto 2.
4. Debe existir un reporte elaborado por la persona que al momento se encuentre a cargo o la persona con mayor autoridad (Gerente de Turno).
- Se debe reportar por escrito a la certificadora sobre cualquier accidente o anomalía.

XI.5. REGLAS DE SEGURIDAD PREVENTIVA

1. Los motores, turbinas y toda la maquinaria que se maneje en las líneas aéreas, deben mantenerse en perfectas condiciones, con los certificados correspondientes exigidos por las autoridades aeronáuticas, debe existir un responsable del mantenimiento que realice revisiones periódicas, y que lleve un registro detallado.

2. Las empresas aéreas deben prohibir que se dejen innecesariamente prendidos motores y maquinaria en sus instalaciones en tierra principalmente talleres.
3. La maquinaria en funcionamiento no debe afectar la salud de los empleados.
4. El nivel de ruido aceptable al que puede ser expuesta una persona en el trabajo, debe ser máximo de 85 decibeles, durante un lapso de exposición máximo de 6 horas continuas. Para el caso de aviones se debe cumplir con las regulaciones de cada país.
 - El personal encargado de máquinas deberá estar siempre con equipo de protección:
 - Se debe controlar periódicamente el estado de tuberías y los desfuegos de emisiones de gases.

XI.6. PREVENCIÓN Y CONTROL DE ENFERMEDADES .

1. La introducción de alimentos debe tener un estricto control de sanidad ambiental de acuerdo a lo exigido por la ley.
2. En el caso de ser necesario debe haber fumigaciones periódicas que eviten la existencia de plagas en las instalaciones de la líneas aéreas.
3. La fumigación debe estar a cargo de personal acreditado, que haga uso de productos aceptados por la EPA, está prohibido el uso de productos considerados dentro de la docena sucia.

4. Debe haber un registro de los productos utilizados, de las fechas y de los certificados .
5. Para el control de plagas al interior de la cocina del prestador de servicio terciarizado, debe usarse trampas y cebos, en lugar de sustancias químicas aplicadas por aspersión.
6. Para el control de insectos al exterior de la cocina deben utilizarse repelentes aceptados internacionalmente o alternativas amigables con el ambiente de acuerdo al medio.
7. La Línea aérea deberá realizar fumigaciones de acuerdo al plan de fumigaciones para evitar la introducción de especies, los productos utilizados deben ser aceptados por la EPA.
8. La fumigadora deberá garantizar que los productos utilizados en sus labores son productos ambiental y humanamente amigables, que no causarán ningún efecto posterior sobre ninguno de los empleados o pasajeros.
9. Para el control de plagas al interior de cocina prestadora de servicio, debe usarse trampas y cebos, en lugar de sustancias químicas aplicadas por aspersión.
 - Para el control de insectos al exterior deben utilizarse repelentes.
 - Los alimentos deben estar ordenados de acuerdo al tipo y a la fecha de caducidad, de manera que los que tengan la fecha de caducidad próxima se utilicen primero(eliminación y reposición inmediata).
 - Los lugares destinados a los diferentes tipos de alimentos deben estar debidamente rotulados.
 - La cocina de la líneas aéreas debe tener las siguientes características:

- Ventilación e iluminación adecuada.
- Extractor de olores.
- El equipo debe estar en óptimas condiciones.
- Los estantes deben estar cubiertos por material impermeable.
- La vajilla y utensilios de cocina deben almacenarse en lugares específicos.
- La rotulación debe ser adecuada
- Debe haber mantenimiento y limpieza periódica (elaborar cronograma).
- Debe haber un responsable que además lleve un registro del mantenimiento y de la limpieza de las instalaciones
- El área de la cocina deberá contar con material antideslizante en sus pisos o en su defecto los empleados deberán ser provistos de zapatos de seguridad (antideslizante).
- El personal debe estar debidamente protegido usando:
- Gorros, guantes y mandiles.

XI.7. PREVENCIÓN DE SECUESTROS Y ATENTADOS.

1. Todos los pasajeros y personal de la empresa deben cumplir con las regulaciones de control de los aeropuertos y las exigencias nacionales e internacionales de control y vigilancia.
2. En las oficinas de tierra , las puertas e instalaciones deben ser seguras y los exteriores resguardados.
3. Los funcionarios deben cerrar sus oficinas al salir.
4. Los clientes, personal externos solamente se pueden trasladar a sitios autorizados por la operación y deberán presentar sus credenciales, para entrar a sitios como sala de reuniones, reunión con gerencia etc.

XII. PLANIFICACIÓN Y MONITOREO

La actividad aérea debe ser planificada, monitoreada y evaluada considerando sus aspectos técnicos, económicos, sociales y ambientales.

Planificación

1. La Línea aérea debe presentar un plan claro y detallado de los objetivos, metas, responsables y calendario de actividades a realizar para mejorar sus condiciones socio ambientales a corto, mediano y largo plazo en cada una de sus rutas. El detalle y la escala del plan deben estar acorde con el tamaño e intensidad de la actividad realizada.
 - El plan social ambiental de la Línea aérea debe estar basado en los principios generales y normas del programa de certificación.
 - Se debe elaborar los procedimientos para cada actividad, donde se indican los objetivos, responsables, plazos e incluirán una descripción de las medidas a tomar para ejecutarlo.
 - El plan debe incluir los nuevos proyectos o procesos a implementar.
 - El plan debe ser conocido, comprendido, desarrollado y mantenido al día por todos los niveles de la empresa.
 - La dirección de la Línea aérea debe designar un representante de la dirección que tenga autoridad y responsabilidad definida para asegurar que se cumplan y mantengan al día los requisitos de las Normas de Certificación.

2. Antes de la implementación de nuevas operaciones y procesos se debe hacer una evaluación de los impactos ambientales y sociales, conforme a la escala de intensidad de las mismas.

Evaluación y Monitoreo

3. Se debe implementar un sistema de monitoreo de los impactos ambientales y sociales.
 - Se debe contemplar todos los posibles impactos de carácter social y ambiental, bajo condiciones normales y anormales de funcionamiento, accidentes, situaciones de emergencia, actividades pasadas, presentes y previstas.

4. El monitoreo y evaluación de los impactos generados por la actividad, se deben realizar con cierta frecuencia y deben ser capaces de generar información que contribuya a la revisión de la planificación.
 - La información debe ser documentada y de fácil acceso en cualquier momento.

5. La Línea aérea debe ser capaz de demostrar el cumplimiento de los estándares y el proceso de mejoras continuas.
 - Se debe establecer y mantener un sistema actualizado de registros para demostrar la conformidad con cada una de las normas del Programa de Certificación.

6. Al final de cada viaje, se deben realizar encuestas a los clientes en las que se recogen sus opiniones sobre el programa ambiental y sobre la operación aérea.
 - Debe haber un registro escrito de las sugerencias, de las posibilidades de llevarlas a cabo y de las que han sido implementadas.
 - Debe existir una persona responsable para esta actividad.

13.SITEMA DE CALIDAD

La operación aérea debe tener un sistema de calidad en los servicios que ofrece al pasajero.

1. Debe existir un sistema de calidad que asegure la excelencia de servicios en:
 - Alimentación
 - Interpretación básica
 - Alojamiento
 - Trato al pasajero

2. El sistema de calidad debe ser diseñado por los diferentes departamentos o por la gerencia.

3. El sistema de calidad en servicios debe ser monitoreado y tener:
 - Una persona responsable.
 - Establecer reuniones periódicas de evaluación interna
 - Tener un sistema de evaluación externa por parte de los clientes, a través de encuestas y buzones de sugerencia.

4. Las sugerencias deben ser registradas y guardadas periódicamente.

