

# Aumentamos los estándares de seguridad aérea y promovemos la transformación cultural

## Seguridad aérea



- Pluna superó la más exigente auditoría internacional de seguridad operacional en diciembre 2007 y obtuvo el certificado IOSA otorgado por IATA en julio 2008

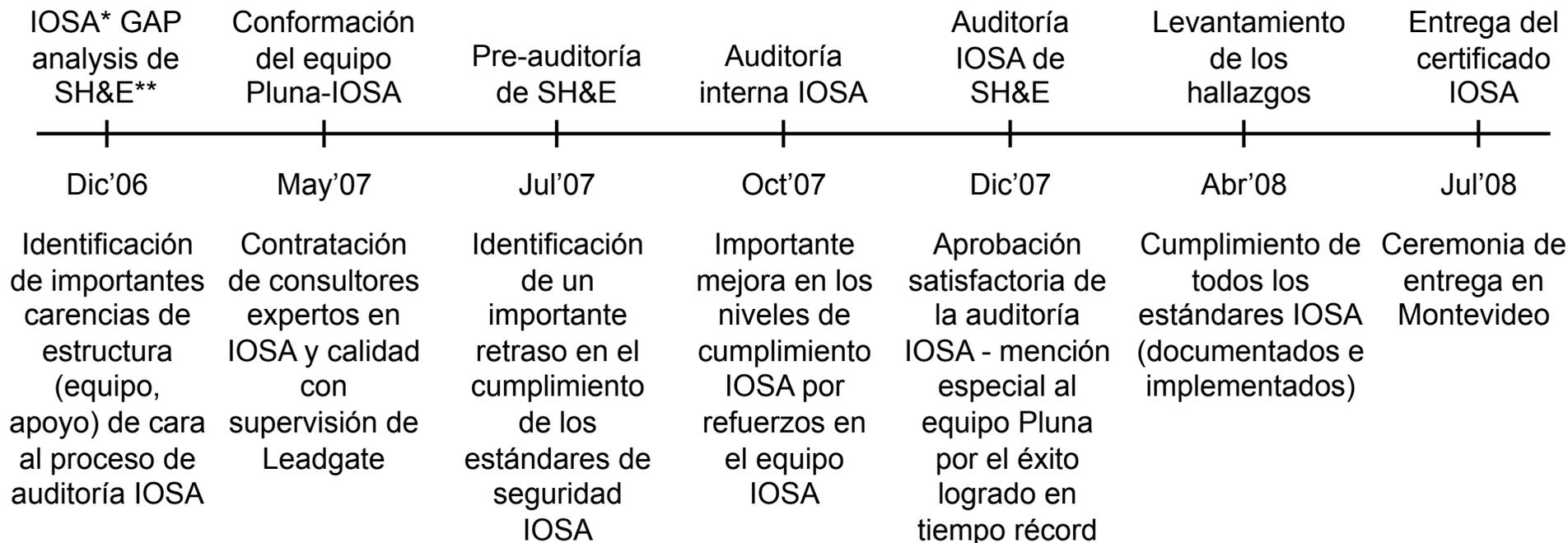
## Transformación cultural



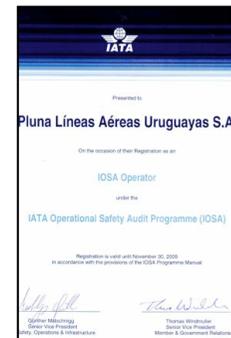
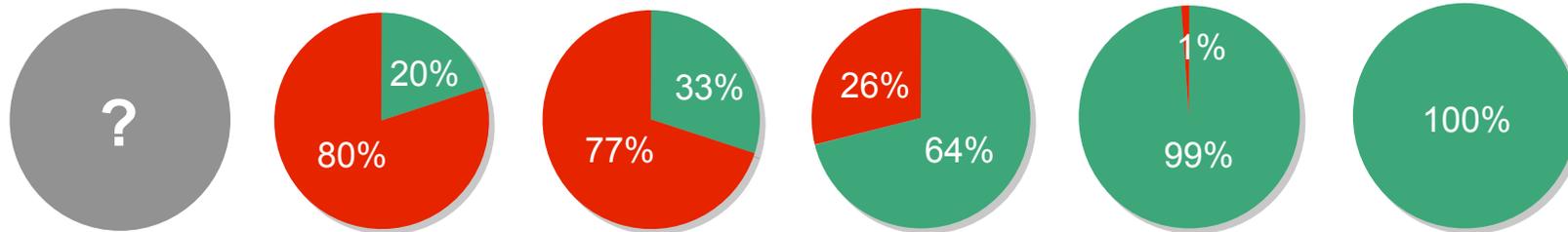
- 15 talleres “despegando” con la participación de más de 440 empleados donde se validó y transmitió la nueva visión y misión de Pluna
- Programa de Optimización de Pluna (POP): Involucró a más de 100 personas en diversos talleres de los que han surgido más de 450 ideas para generación de ingresos, reducción de costos y optimización de procesos

**Se están sentando las bases para que Pluna se fortalezca y continúe creciendo de forma segura y rentable**

# La seguridad tiene un tratamiento absolutamente prioritario en Pluna, lo cuál permitió obtener la certificación IOSA



## Status\*\*\*



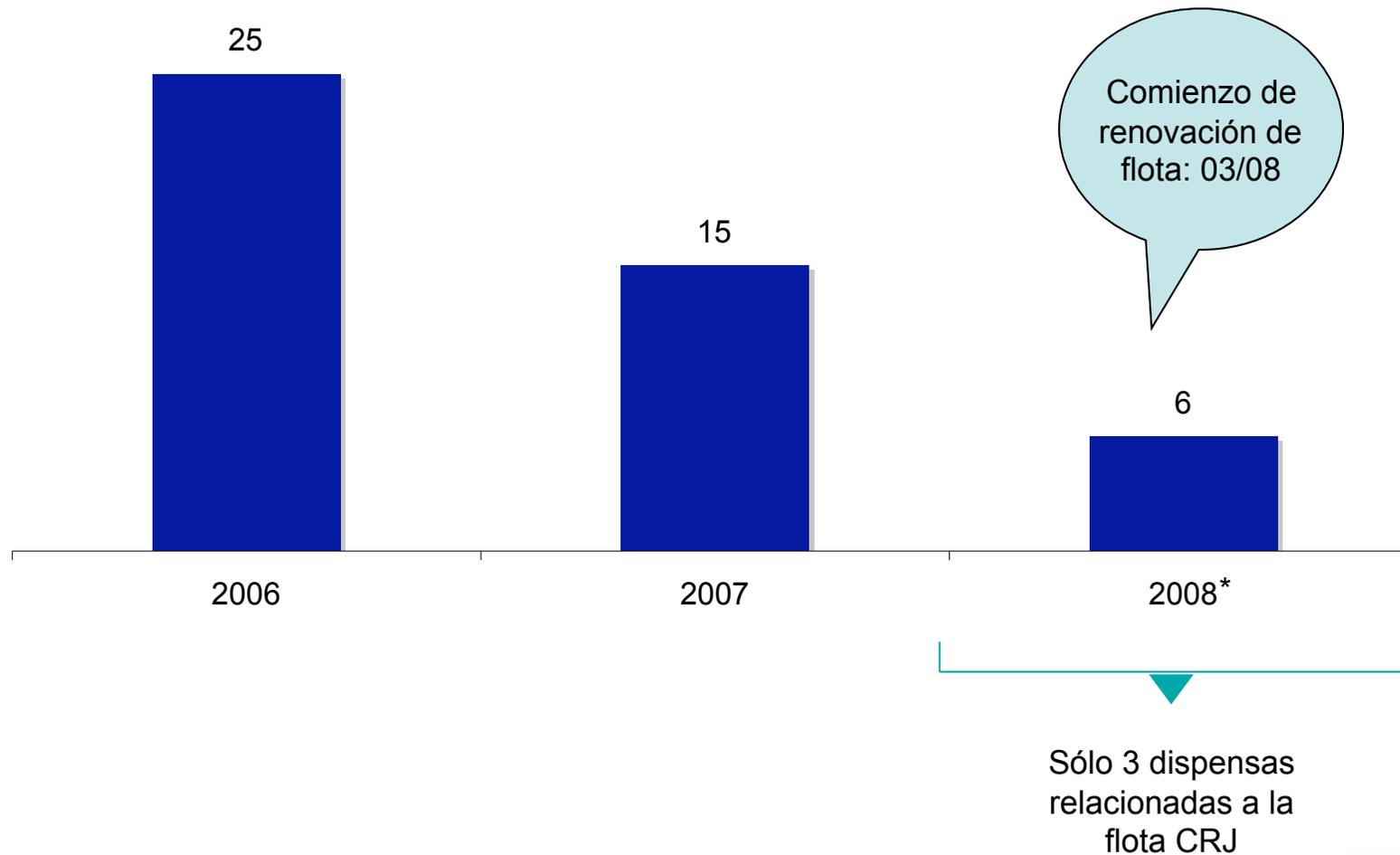
\* IOSA: IATA operational safety audit

\*\* SH&E: auditora IOSA

\*\*\* Porcentaje de cumplimiento con los estándares de seguridad operacional aérea de IOSA (900 estándares)

# Con la renovación de flota y las mejoras en procesos de mantenimiento se logró bajar el número de dispensas otorgadas

Nr. de dispensas otorgadas por la DINACIA a Pluna



\* enero - octubre

# Bajo la nueva gestión se implementaron importantes cambios estructurales para mejorar la seguridad

---

## Creación de gerencia de calidad y IOSA

- Gerente experto en calidad responsable de implementación y seguimiento IOSA
- Formación de 30 auditores internos (18 en actividad)
- Seguimiento sistemático de auditorías internas de calidad con foco en seguridad

## Reformulación del área de seguridad

- Creación del área FOQA con staff dedicado a disponer de información adecuada para la toma de decisiones con respecto a la seguridad (1 piloto)
- Conformación de división de seguridad de vuelo encargada de la supervisión en la gestión de la seguridad operacional de la empresa en conformidad con las normas y procedimientos internacionales, nacionales y corporativos (1 piloto)
- Conformación de equipo ERP para elaborar, coordinar y actualizar el plan de respuesta a emergencias de Pluna y realizar simulacros de emergencias (1 jefe de área)

## Ampliación del concepto CRM (cockpit resource management)

- Ampliación del concepto de CRM a todas las áreas operativas
- Entrenamiento exigido por la autoridad y por IOSA
- Factores humanos aplicados a seguridad: trabajo en equipo, toma de decisiones, liderazgo, manejo del stress, cultura organizacional

## Inicio de actividades bajo sistema ISO 9001

- Integración del concepto ISO 9001 (“enfoque al cliente”) en todos los procesos
- Mejora de proceso con integración de todas las áreas para aumentar la calidad del servicio