

Reporte de Responsabilidad Social Empresaria 2019



Índice



| | |
|--|----|
| Nuestra historia | 1 |
| Descripción de la organización | 2 |
| Política de Calidad y Seguridad | 3 |
| Valores | 4 |
| Escalas donde operamos | 5 |
| Dotación del personal | 6 |
| Información comercial | 7 |
| Equipos | 8 |
| Mejoras en infraestructura | 9 |
| Capacitación | 10 |
| Abordaje y tratamientos de problemáticas psicosociales | 11 |
| Campañas | 13 |
| Seguridad Operacional | 15 |
| Seguridad, higiene y medio ambiente laboral | 16 |
| Certificaciones de calidad | 17 |



Nuestra historia



Intercargo fue constituida como Sociedad Anónima Comercial el 1° de junio de 1961. Su actividad principal, conforme a lo establecido en sus Estatutos Sociales, es la atención por cuenta propia o de terceros al transporte de pasajeros y carga en todas sus formas y modalidades.

1961

El 24 de abril de 1990, se celebra un contrato de concesión donde el 20% de las acciones de Intercargo quedan en manos del Ministerio de Defensa del Estado Nacional, mientras que el 80% restante seguía correspondiendo a capitales privados.

1990

El 15 de julio de 1994 se dicta el Decreto N° 1.188 por el cual se determinó la adquisición por parte del Estado Nacional del 80% del capital accionario restante. De esta forma, ese 80% de las acciones de Intercargo pasó a depender de lo que en su momento fue el Ministerio de Economía y Producción.

1994

El 20 de noviembre de 1990 Intercargo comienza la operación en Rampa.

2006

En 2006 mediante el Decreto 34/2016 se transfirió la tenencia del 80% de las acciones del capital social de Intercargo que correspondía al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, a la jurisdicción del Ministerio de Transporte.

2018

El 22 de agosto de 2018 por medio del Decreto 770/2018, se transfirió el 20% de la acción del capital social de Intercargo que correspondían al Ministerio de Defensa, a la jurisdicción del Ministerio de Transporte, quedando como único accionista de Intercargo SAC.

2019

En noviembre del 2019 se dispuso la transformación de la sociedad "Intercargo Sociedad Anónima Comercial" en el tipo social previsto en el artículo 1° de la Ley General de Sociedades N° 19.550, T.O. 1984 y sus modificatorias, denominándose "Intercargo Sociedad Anónima Unipersonal".



Descripción de la organización



Somos la empresa argentina de asistencia en tierra que presta servicios a las principales líneas aéreas, tanto en vuelos de cabotaje como internacionales, en 18 aeropuertos del país.

Cumplimos con las regulaciones, normas y prácticas recomendadas por las autoridades relevantes nacionales e internacionales como ANAC, OACI, IATA, y apuntamos a alcanzar los estándares de calidad recomendados por la Asociación de Transporte Internacional (IATA) a través de la certificación ISAGO.

Servicio de rampa

- Remolque de la aeronave.
- Señalero, calzas y conos de seguridad.
- Conexión de la aeronave con pasarelas y escaleras motorizadas o de remolque.
- Carga y descarga de equipaje, correo y carga.
- Clasificación y carga de equipaje en contenedores.
- Suministro de energía eléctrica a la aeronave en tierra.
- Aire acondicionado para la aeronave en tierra.
- Arranque neumático de aeronave en tierra.
- Carga de agua potable a las aeronaves.
- Desagote de baños.
- Servicios especiales para aeronaves cargueras.
- Limpieza de aeronave (de cabina, tránsito, terminal, limpieza intensiva, de boxes, etc).
- Traslados a depósito franco dentro de la plataforma operativa.
- De-icing/deshielo en escalas con nevadas en temporada invernal.

Servicio a pasajeros

- Transporte de pasajeros y tripulaciones en plataforma operativa.
- Vehículo para embarque/desembarque de personas con necesidades especiales.



Política de Calidad y Seguridad



En Intercargo contamos con una Política de Calidad y Seguridad que tiene por objetivo que todas nuestras operaciones cumplan con los estándares de seguridad, aumentando la satisfacción del cliente, gracias a la estandarización de las operaciones y los procesos de mejora continua, velando a su vez, por la seguridad de nuestras personas.

Es nuestro compromiso revisar esta política, al menos, una vez cada dos años.

POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD

INTERCARGO

En INTERCARGO estamos comprometidos con la excelencia en la calidad de todos nuestros servicios, con la búsqueda de la mejora continua, y con el ejercicio permanente y la promoción de la seguridad operacional y aeroportuaria en todas nuestras operaciones y de nuestro personal.

Cumplimos eficientemente y en un ámbito seguro, la normativa legal, tanto nacional como internacional que rige la actividad.

Cumplimos los requerimientos de nuestros clientes, buscando promover permanentemente el desarrollo de soluciones innovadoras y prácticas.

Promovemos y desarrollamos una cultura de la seguridad en todo nuestro personal.

Proveemos los recursos necesarios para la implementación de la presente política, previendo que el personal cuente con el equipo, elementos, competencias, instrucción y aptitud psicofísica adecuados, para realizar sus tareas de acuerdo a las exigencias de las normas de seguridad.

Promovemos un sistema de reportes de seguridad, no punitivos, a través de toda la organización, de modo que aliente al personal a reportar incidentes, deficiencias de seguridad operacional y aeroportuaria o peligros para las operaciones de rampa, asegurando la confidencialidad de los mismos.

No aceptamos la portación ni consumo de alcohol, drogas ilegales o sustancias psicoactivas prohibidas, en nuestros colaboradores en el ámbito laboral.

No sancionamos el error, pero sí la negligencia y violaciones a la legislación, reglamentación, políticas y procedimientos.

Mejoramos y fortalecemos la cultura organizacional, tomando acción oportuna ante posibles irregularidades que afecten los valores y las conductas éticas.

Nos comprometemos a implementar y mantener un sistema integrado de gestión de calidad y seguridad para toda la estructura organizacional y en todos nuestros procesos, desarrollando una gestión de los riesgos, a través de la identificación de los peligros y evaluación de amenazas y vulnerabilidades en las operaciones.

Esta Política deberá ser revisada, al menos, una vez cada dos años.

31 DE AGOSTO DE 2019
Rev.03



Valores



Seguridad

La seguridad es el eje principal que guía todas nuestras acciones.



Proactividad

La proactividad es anticipar, prever, intuir y mirar más allá.



Perseverancia

La perseverancia es la capacidad de hacer (logros) y de pensar en positivo.



Lealtad

La lealtad es alinear los hechos con las palabras mediante la confianza y el respeto.



Liderazgo

El liderazgo es la capacidad de motivar y guiar un equipo dando el ejemplo.



Disciplina

La disciplina es el compromiso de cumplir con nuestras tareas y responsabilidades.



Trabajo en Equipo

El trabajo en equipo es compartir información y generar



Calidad

La calidad es el compromiso asumido para ofrecer un servicio eficiente a nuestros clientes



Honestidad

La honestidad es una estrecha relación de verdad, justicia, integridad moral y transparencia.

Misión

Intercargo ejecutará las operaciones necesarias para satisfacer las pautas derivadas de la explotación comercial de sus servicios, con los máximos niveles de seguridad, incorporando en las mismas, como valores diferenciadores, la capacidad de respuesta, las capacidades y competencias técnicas, la inteligencia, la imaginación y la realización de procesos innovadores, de forma que se identifiquen y satisfagan las necesidades de la normativa nacional e internacional y la satisfacción de nuestros clientes.

Visión

Intercargo enfoca su futuro en lograr el liderazgo en la seguridad integral de las operaciones, evolucionando, modernizando su organización y procesos de gestión, al mismo tiempo, administrando sus recursos eficientemente y apoyados sobre los valores, pilares de toda actividad. Como resultado, la organización se alinea e involucra en la consecución de la mejor calidad y seguridad, durante la ejecución de las operaciones y servicios.

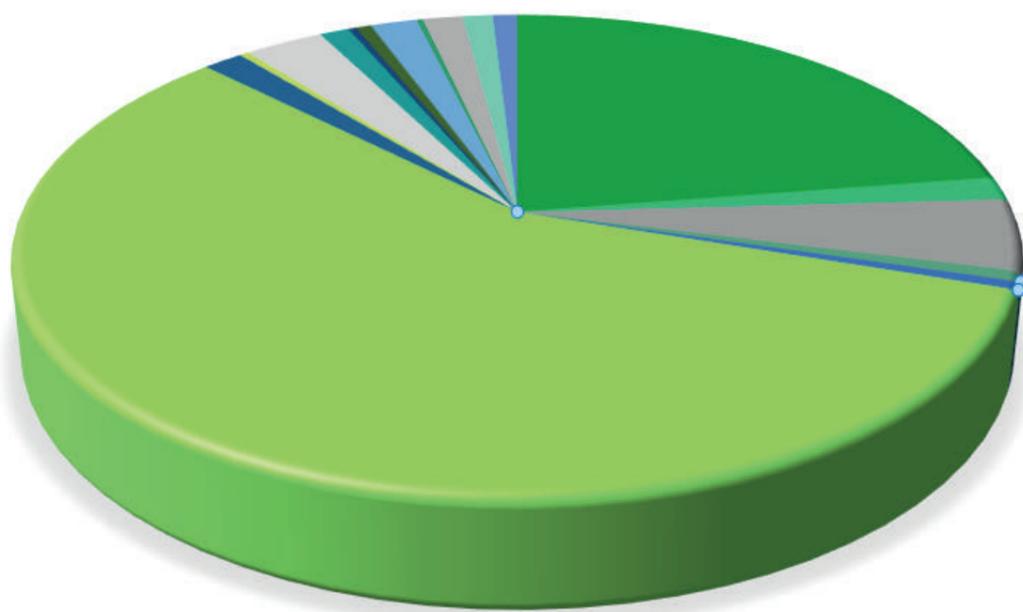
Escalas en las que operamos



* Escalas operativas a diciembre 2019

Dotación de personal

Dotación total al 31/12/2019: 1684 empleados.



Dotación por escalas

| | HC | % |
|--------------------|-----|-------|
| Ezeiza | 965 | 57,30 |
| Aeroparque | 380 | 22,57 |
| Córdoba | 81 | 4,81 |
| Mendoza | 51 | 3,03 |
| Rosario | 30 | 1,78 |
| Bariloche | 26 | 1,54 |
| Iguazú | 26 | 1,54 |
| Salta | 26 | 1,54 |
| Neuquén | 19 | 1,13 |
| Tucumán | 19 | 1,13 |
| Ushuaia | 16 | 0,95 |
| Comodoro Rivadavia | 11 | 0,65 |
| Río Gallegos | 10 | 0,59 |
| Calafate | 9 | 0,53 |
| Jujuy | 6 | 0,36 |
| Puerto Madryn | 5 | 0,30 |
| Santa Fé | 4 | 0,24 |

Dotación por Gerencias

| Gerencia | HC |
|--|------|
| Gcia Operaciones | 1343 |
| Gcia Mantenimiento y Servicios Generales | 165 |
| Gcia RR.HH. y RR.LL. | 85 |
| Gcia Administración y Finanzas | 23 |
| Gcia Prevención, Protección y Seguridad | 22 |
| Gcia General | 15 |
| Gcia de Comercial y Calidad | 10 |
| Gcia de Suministros | 9 |
| Unidad de Auditoría Interna | 5 |
| Gcia de Legales | 4 |
| Dirección de Servicios | 3 |



53,31%

Ezeiza total 965



42,69

Escalas total 719

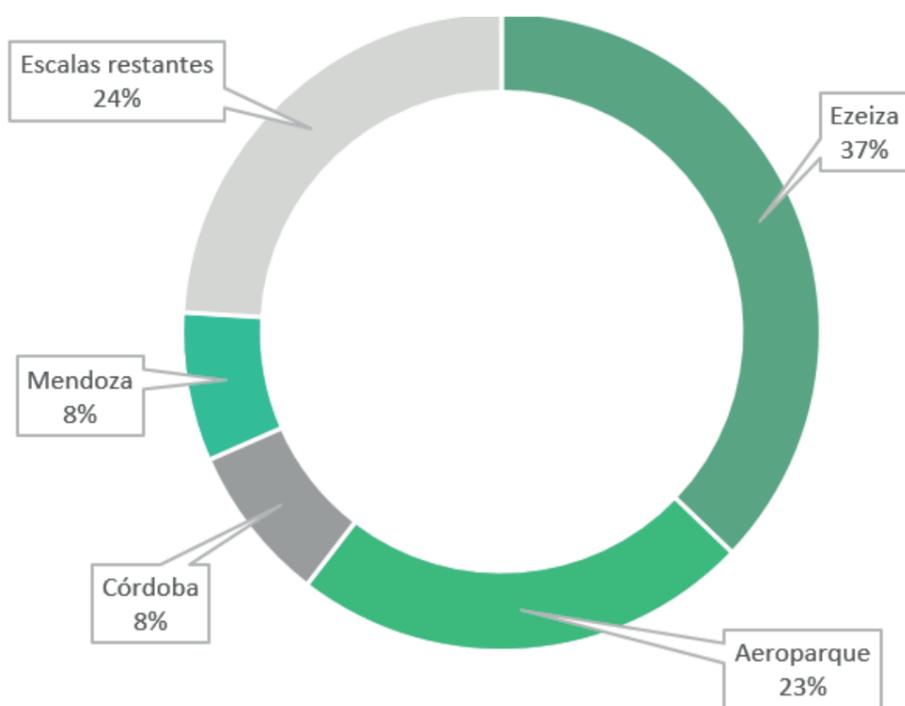


Información comercial

Vuelos atendidos en el 2019: 67.438



Vuelos atendidos por escala

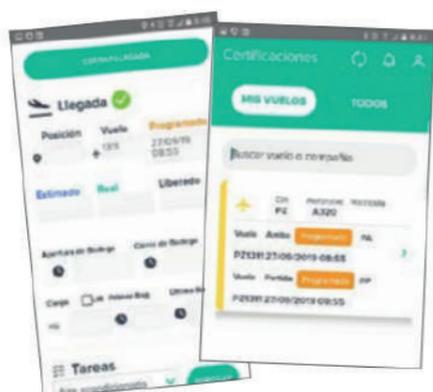


| Escala | Cabotaje | Internacional | Total de vuelos en la escala |
|----------------------|--------------|---------------|------------------------------|
| Ezeiza | 892 | 24168 | 25060 |
| Aeroparque | 14349 | 1348 | 15697 |
| Córdoba | 2870 | 2523 | 5393 |
| Mendoza | 3069 | 2010 | 5079 |
| Salta | 1781 | 433 | 2214 |
| Neuquén | 1872 | 137 | 2009 |
| Bariloche | 2718 | 162 | 2880 |
| Rosario | 122 | 1406 | 1528 |
| Santa Fé | 466 | 22 | 488 |
| Tucumán | 1024 | 324 | 1348 |
| Iguazú | 2401 | 61 | 2462 |
| Mar del Plata | 405 | - | 405 |
| Comodoro Rivadavia | 793 | 4 | 797 |
| Jujuy | 281 | 17 | 298 |
| Puerto Madryn | 315 | 2 | 317 |
| Bahía Blanca | 80 | - | 80 |
| Ushuaia | 679 | 37 | 716 |
| Río Gallegos | 208 | 31 | 239 |
| Calafate | 354 | 10 | 364 |
| Reconquista | 64 | - | 64 |
| Total general | 34743 | 32695 | 67438 |

* Información de escalas operativas durante todo 2019

Certificación Electrónica

Con el fin de optimizar el proceso de certificación y medición de los servicios de rampa, se inició el proyecto de certificación electrónica. Se prevé la implementación gradual por compañías clientes, en una primer etapa, en el Aeropuerto Ezeiza para luego continuar con Aeroparque y escalas.



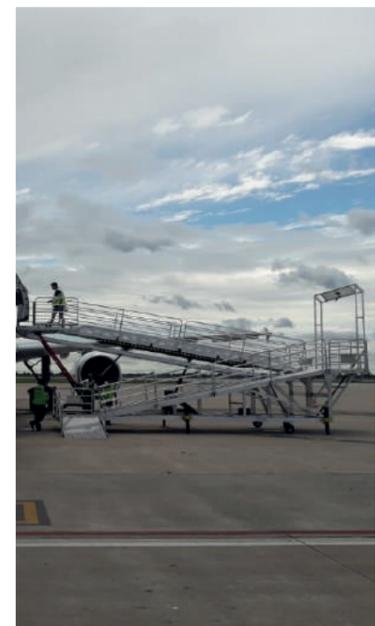
Principales beneficios

- Certificación al pie del avión.
- Reducción de tiempos de carga de datos y de errores de tipo.
- Tareas de certificación predefinidas según tipo de aeronave, aeropuerto y compañía.
- Centralización en el portal online de Intercargo de la información de certificaciones de cada compañía (actividades, tiempos e imágenes).
- Elaboración de métricas de niveles de servicio a través de los datos registrados.
- Contribución al medio ambiente por la eliminación de planillas impresas.

Modernización de flota de equipos

Adquisición de equipos durante 2019:

- 1 Barra B-787
- 1 Barra A330/340/B787
- 1 Arrancador neumatico (ASU) Core
- 1 Equipo aguatero motorizado**
- 1 Equipo sanitario motorizado**
- 1 Rampa FAdeA (40%+60%)
- 4 Tractor arrastre mediano JBT - Core
- 5 Escalera regulable A-320
- 5 Barra A320
- 8 Utilitarios
- 10 Tractor liviano Harlan KS
- 12 GPU 90 KVA
- 13 GPU 140 KVA
- 33 Dolly porta contenedor Simkev
- 33 Cintas transportadoras
- 54 Carros techados Mecatrol



Mejoras en infraestructura



Nuevas instalaciones en Aeroparque

- 2000 m2 de superficie.
- Comedor con cocina propia.
- Vestuarios y duchas amplios.
- Sector de oficinas amplias y luminosas.
- Lavadero para vehículos.
- Cabina de pintura.



Nuevas instalaciones en Ushuaia

- 250 m2 de superficie.
- Estructura sólida.
- Instalaciones eléctricas con puesta a tierra.
- Vestuario para el personal.
- Fosa con iluminación LED.
- Calefacción.
- Oficinas administrativas.
- Salón de usos múltiples.
- Instalaciones de agua corriente.



Nuevo espacio en la escala Rosario

- 1800 m2 de superficie.
- Cerramiento lateral del tinglado.
- Refacción y reubicación de los contenedores existentes.
- Adquisición de un nuevo contenedor de 40 pies que será usado como sanitario, vestuario y oficina.
- Nueva sala de estar para el personal.



Capacitación

Convencidos de que el capital más valioso con el que contamos son nuestros empleados, desarrollamos cursos que apuntan a fortalecer el crecimiento personal y profesional de cada uno.

Formador de formadores

Instructores y encargados de diferentes escalas participaron de esta capacitación, que brinda herramientas psicopedagógicas teórico-prácticas que permiten desarrollar estrategias de enseñanza efectivas para transmitir esos mismos conocimientos a otras personas.



Capacitación técnica para escalas

Capacitación técnica del personal de mantenimiento al personal de las escalas del interior del país dictados bajo la modalidad teórico práctico, aportando y perfeccionando los conocimientos técnicos con el principal objetivo de asegurar el correcto uso y la adecuada reparación de los equipos de rampa.



Capacitaciones técnicas

Con el objetivo de continuar profesionalizando al personal de mantenimiento, aprovechamos los conocimientos de los empleados con mayor experiencia para realizar el dictado de los diferentes cursos :

- Autoelevadores res SRT 960
- Aire Acondicionado TLD
- Cinta Transportadora
- Diagnóstico Electrónico de fallas y uso de instrumental
- Mecánica Básica
- Inyección Common Rail
- Enfriamiento
- Tractores Livianos
- Tractores Pesados
- CURSO JBT: (FABRICA) EE UU
- Soldadura TIC
- Diagnóstico electrónico de fallas. motores Deurz



Capacitación



Cultura Organizacional

Durante el año 2019 se dictaron más de 30 talleres de encuentro y aprendizaje donde se profundizó sobre el propósito de la compañía. Estos talleres fueron liderados por facilitadores internos.



Cursos dictados Centro de Capacitacion Intercargo SAU

- Interferencia Ilícita
- Transporte De Mercancías Peligrosas Cat (8)
- Operador Del Servicio De Rampa
- Señalero De Aeródromo
- Supervisor Del Servicio De Rampa
- Instrucción Periódica Para El Personal De Rampa
- Recurrent Operator Del Servicio De Rampa
- Recurrent Señalero De Aeródromo
- Recurrent Supervisor Del Servicio De Rampa

2.459
cursos operativos
dictados durante el 2019
un total de
41.314 hs
de instruccion



Abordaje y tratamiento de problemáticas psicosociales

El principal objetivo del Departamento de Salud Ocupacional es identificar, diagnosticar y contextualizar problemas y necesidades de la organización y de sus empleados desde una perspectiva integral.

Principales Líneas de acción:

- Intervenir en situaciones problemáticas de sujetos y colectivos de trabajadores que se encuentren atravesando una dificultad difícil de resolver por sí mismos y que requieran de una intervención externa.
- Crear estrategias para disminuir los riesgos psicosociales del trabajo y minimizar los factores de riesgo presentes en la Empresa.
- Elaborar e implementar una política de Prevención y Tratamiento de Adicciones
- Participar en la elaboración, funcionamiento y desarrollo de programas tendientes a mejorar las relaciones laborales y el ambiente de trabajo.
- Elaborar estrategias de prevención y respuesta a problemas sociales de salud prevalentes: adicciones, violencia, discapacidad, campañas preventivas de salud.
- Desarrollar programas orientados al trabajador en la satisfacción de sus necesidades de superación personal, desarrollo y optimización de sus potencialidades.
- Coordinar y supervisar el Plan Fines de educación secundaria que funciona dentro de la Empresa.
- Favorecer una mejor toma de conciencia del impacto de las problemáticas individuales en el ambiente laboral y orientar en la búsqueda de soluciones.
- Mediar en la resolución de conflictos laborales.

Plan Fines

En el año 2018 se recibió la primera promoción del plan FINES que funciona dentro de la empresa en horario laboral.

En marzo del 2019 comenzó a cursarse la segunda promoción con un total de 17 estudiantes.



Abordaje y tratamiento de problemáticas psicosociales

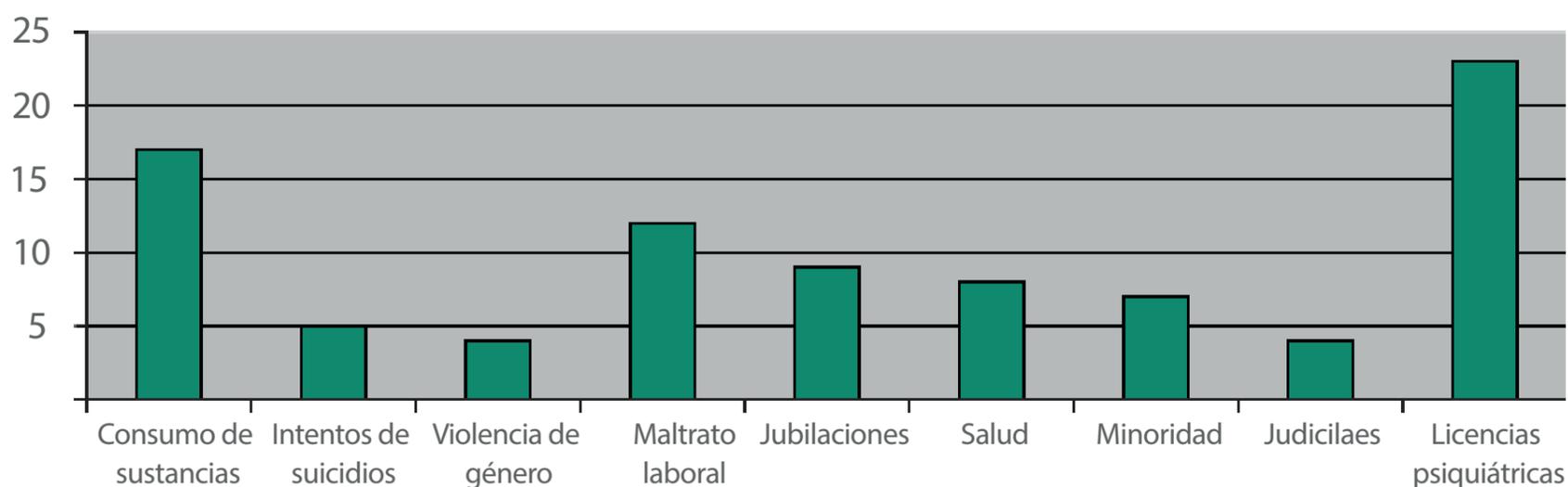


Modalidad De Trabajo

El proceso de trabajo consta de los siguientes pasos:

- 1- Estudio de las problemáticas presentes mediante entrevistas, estadísticas y recepción de demandas.
- 2- Elaboración de guía de recursos inter y extra institucional
- 3- Confección de un diagnóstico social.
- 4- Elaboración de estrategias para la transformación del problema.
- 5- Implementación de las estrategias de manera individual o grupal según corresponda.
- 6- Seguimiento

Intervenciones 2019



El Departamento de Salud Ocupacional en articulación con la Gerencia de RRHH, elaborará un Protocolo de Prevención y Tratamiento de la Violencia de Género.

El mismo, normalizará los procedimientos a seguir en caso del tratamiento de situaciones de violencia familiar, personal, social y/o institucional.

Protocolo no estará dirigido únicamente a las mujeres, sino que incluirá al colectivo LGTBQ+, constituyéndose en una herramienta tendiente a asegurar la inclusión, respetando los derechos individuales, en el marco de las leyes nacionales e internacionales.

Se realizarán capacitación al personal referentes al protocolo y a la Ley Micaela.



Campañas

El FOD es una responsabilidad de TODOS

El objetivo fue concientizar sobre el origen y el efecto de los daños provocados por FOD (objetos extraños que causen daños a aeronaves) y promover la participación activa en la prevención por parte de todo el personal, modificando disciplinas de trabajo.

Se definió el 26 de junio como el día del FOD en Intercargo y se llevó a cabo un evento en el cual se invitó a la comunidad aeroportuaria.

26 de junio 2019
DÍA DEL FOD
Es responsabilidad de todos
INTERCARGO

28 de junio 2019
DÍA DEL FOD
Es responsabilidad de todos
INTERCARGO

Anticorrupción

9 de diciembre: Día Internacional contra la corrupción
INTERCARGO
NO! a la CORRUPCIÓN, HAGAMOS LO CORRECTO

Delitos de corrupción
INTERCARGO

- Cohecho: otorgar o no otorgar un beneficio a un particular en función de un beneficio personal o de un tercero.
- Tráfico de influencias: otorgar o no otorgar un beneficio a un particular en función de un beneficio personal o de un tercero.
- Abuso de poder: otorgar o no otorgar un beneficio a un particular en función de un beneficio personal o de un tercero.
- Embelezamiento: otorgar o no otorgar un beneficio a un particular en función de un beneficio personal o de un tercero.
- Concusión: otorgar o no otorgar un beneficio a un particular en función de un beneficio personal o de un tercero.
- Prevaricación: otorgar o no otorgar un beneficio a un particular en función de un beneficio personal o de un tercero.
- Malversación de caudales públicos: otorgar o no otorgar un beneficio a un particular en función de un beneficio personal o de un tercero.
- Violación de los deberes de funcionario público: otorgar o no otorgar un beneficio a un particular en función de un beneficio personal o de un tercero.
- Prevaricación administrativa: otorgar o no otorgar un beneficio a un particular en función de un beneficio personal o de un tercero.
- Concusión: otorgar o no otorgar un beneficio a un particular en función de un beneficio personal o de un tercero.

Dádiva es cualquier objeto que pueda transferirse del dador al receptor y que tenga valor económico o represente un beneficio.

¿Quiénes pueden cometer delitos de corrupción?
INTERCARGO

- Agente / Funcionario público
- Persona jurídica
- Ciudadano
- Poder judicial
- Multa
- Inhabilitación
- Pena privativa de la libertad
- Las penas en el art. 7 de la Ley N°23430

Se entiende por función pública, toda actividad temporal o permanente, remunerada u honoraria, realizada por una persona en nombre del Estado o al servicio del Estado o de sus entidades, en cualquiera de sus niveles jerárquicos. (Art. 1º, Ley 25.188).

Campañas referentes al cuidado de la salud

Porque consideramos que nuestros trabajadores y trabajadoras son nuestro activo más importante, realizamos distintas campañas priorizando el cuidado personal y la salud.

Exámenes médicos periódicos personal operativo
INTERCARGO

Consejos sanos para tu Corazón
Duerme entre 7 y 9 horas diarias
Alimentación saludable: frutas y verduras
Controla tu nivel de azúcar
Cuida tu colesterol
No consumas alcohol
Haz ejercicio
Mide tu presión arterial
Evita el tabaco

Cuidémonos de la GRIPE
INTERCARGO

Vacunarse contra la GRIPE es uno de los principales métodos para evitar la propagación de la enfermedad.

¡Campaña vacunación 2019!
Acercate al SAMEL de 08:00 a 23:00
Acercate a Triángulo Norte de 08:00 a 23:00
A partir del miércoles 15/5

CONSEJOS PARA UN VERANO Saludable
INTERCARGO

En épocas de temperaturas muy elevadas es importante adoptar ciertas medidas para evitar los golpes de calor:

- HIDRATATE:** Adecuadamente, como mínimo tomá 2 LITROS DE AGUA POR DÍA.
- PROTEGERSE DEL SOL:** Aunque el día este nublado usar lentes de sol oscuros y gorras.
- PROTEGE TU PIEL UTILIZA CREMAS SOLARES:** con protección superior a 30, REPONÉNDOLA CADA 2 HORAS.
- REVISÁ TU PIEL:** Ante manchas nuevas o lunares que cambian de color Consultá a un dermatólogo.
- PROTEGERSE DE PICADURAS DE INSECTOS:** Usar repelente.

Ante síntomas como dolor de cabeza intenso, fiebre elevada, náuseas y vómitos, deshidratación, taquicardia o sensación de insólito concurrir inmediatamente al Servicio Médico.

Seguridad Operacional

Misión: implementar un sistema de Gestión de Seguridad Operacional para garantizar la seguridad en todas las operaciones ejecutadas por Intercargo.

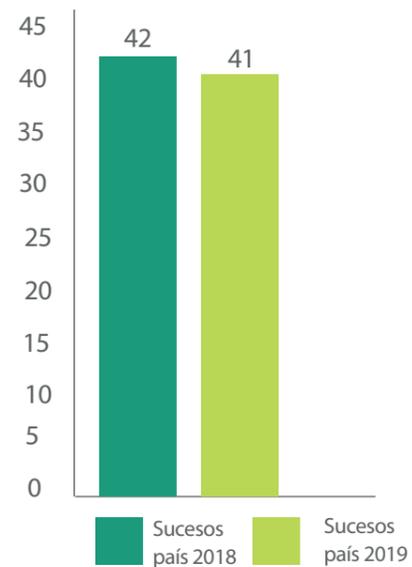


Tasas de incidentes 2018



Tasas de incidentes 2019

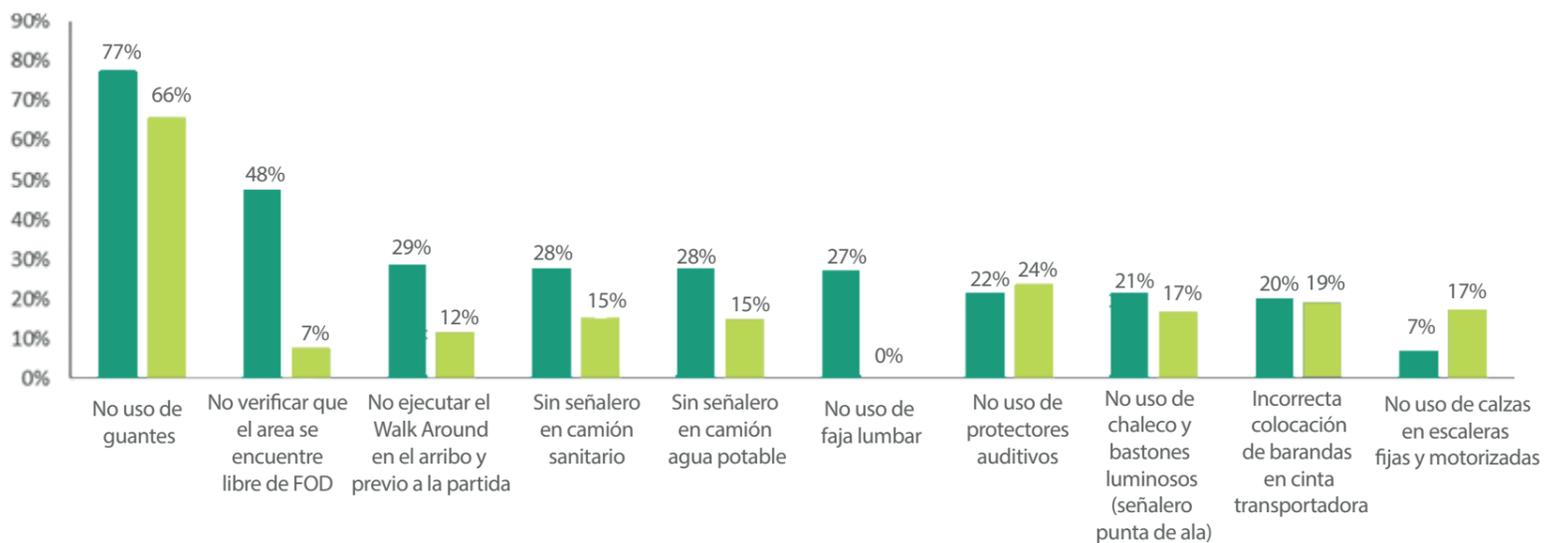
* la tasa de incidencia es una relación entre accidentes y cantidad de vuelos



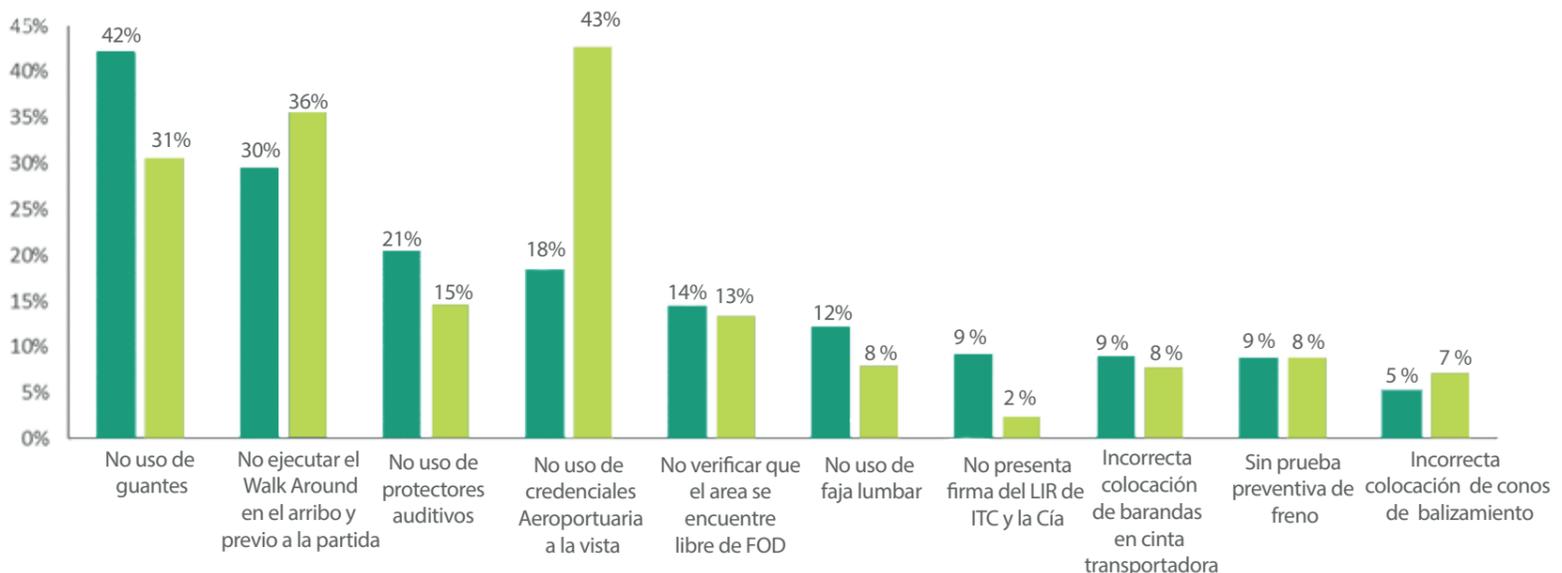
Top 10 hallazgos 2018 VS 2019

Total 2018 Total 2019

AEP



EZE



Seguridad, Higiene y Medio Ambiente



Reducción de cantidad de actas de derrames en el 2019 con respecto al 2018 (EZE)



Actas de derrames 2018 = 24
Vuelos atendidos 2018 = 21977



Actas de derrames 2019 = 23
Vuelos atendidos 2019 = 25602

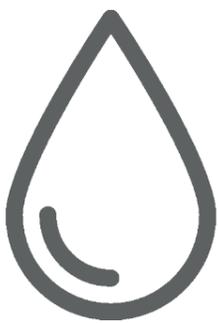


Accidentes laborales 2018 = 330

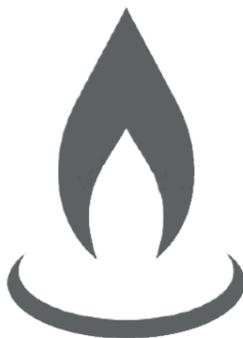


Accidentes laborales 2019 = 290

Costo del consumo de energía eléctrica, gas y agua.



985.892,86
TOTAL ANUAL



157.079,73
TOTAL ANUAL



3.044.355,93
TOTAL ANUAL



Certificaciones de calidad



Recertificación IRAM

Durante el 2019 la Unidad de Auditoría Interna (UAI) realizó la Auditoría anual del Sistema de Calidad IRAM.

Gracias a los resultados satisfactorios obtenidos se mantiene la Recertificación del año 2018, dónde se asumió el compromiso de cumplir con los requisitos de gestión de calidad acordes a la norma.



Recertificación ISAGO

El 2019 nos presentó un gran desafío: recertificar ISAGO en Aeroparque y Ezeiza y certificar nuevamente la estación de Mendoza.

El programa ISAGO, es un sistema internacionalmente reconocido para evaluar la gestión operacional y los sistemas de control de una organización que provee servicios de operación en rampa para líneas aéreas.

Del 5 al 16 de agosto, recibimos a los auditores de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA por sus siglas en inglés) quienes se auditaron tanto la operación, la organización gerenciamiento del sistema de gestión, las operaciones de manipuleo, push back y towing y el control de los procesos de carga y descarga en las estaciones de EZE, AEP y MDZ.



