



## INFORME

S/REF: E-28-018047/17  
N/REF: 28/0029147/17  
FECHA: 1 de agosto de 2017  
ASUNTO: IMPLANTACIÓN PREVENTIVA-  
RIESGOS PSICOSOCIALES  
AIR EUROPA, SA

Doña Laura Gil Rodríguez y  
Don Isaac Gómez Valero  
SITCPLA  
C/ Alaró, 3  
28042 Madrid.

En relación al escrito presentado con las referencias indicadas, por el cual pone en conocimiento de ésta Inspección de Trabajo y Seguridad Social la situación de peligro en la que encuentran las tripulaciones que tienen que realizar los vuelos a Caracas por el clima generalizado de violencia y prebélico, se les informa en los siguientes términos:

A raíz de su escrito se han desarrollado por ésta Inspección de Trabajo y Seguridad Social las siguientes actuaciones:

En comparencias ante la Inspección de Trabajo y Seguridad Social durante los días 20 y 25 de julio de 2017, de la representación de la empresa, dirección de seguridad de la empresa y servicio de prevención se recabó información sobre los hechos denunciados, requiriéndose en el diligencia del día 25 de julio, que por el Servicio de Prevención de forma inmediata:

- Efectuar como anexo, una evaluación específica de los riesgos que inciden en la seguridad de los trabajadores que realizan como miembros de la tripulación viajes a Caracas. En esa evaluación se detendrá en consideración los riesgos que inciden en la integridad física de los trabajadores por su estancia en Caracas, incluidos los de naturaleza psicosociales.
- Establecer las medidas o acciones preventivas que la empresa ha aplicado o deba de aplicar para garantizar la seguridad de los trabajadores, o en su caso minimizar los riesgos que se hayan evaluado.
- Dar cumplimiento hacia los delegados de prevención a su derecho dando traslado a los mismos de los documentos preventivos anteriormente señalados. facilitando el desarrollo de ese derecho.

El respuesta a lo requerido se recibe el día 28 de julio por correo electrónico los documentos elaborados en respuesta de lo requerido por ésta Inspección.

Analizado el documento presentado con RFE.EVA: AEA-GEN-2017-03-Fecha 25/7/2017 sobre evaluación de riesgos específica requerida, en parte que incide en el motivo de la actuación: vuelos realizados a países en los que pueda existir una situación política inestable o con índice de violencia elevado, alerta por riesgo de actos terroristas, conflictos bélicos, etc. (Venezuela y otros), que puedan afectar directa o indirectamente a la salud física y/o psíquica de las tripulaciones aéreas, con motivo del desempeño de la operación:



Se señala en el documento que constituye un Nivel de Riesgo Moderado, con una **Severidad 3** y una **Probabilidad 2**, determinándose como riesgo MODERADO. Está Inspección considera en base a metodología recomendada por INSHT y seguido por el servicio de prevención de esa empresa según se contempla en la página correspondiente del propio documento, implica un riesgo IMPORTANTE, no MODERADO como se señala en la evaluación lo que implicará adoptar medidas **inmediatas** para minimizar ese riesgo.

Como medidas correctoras se establecen por el servicio de prevención:

- La Dirección de Seguridad Corporativa analizará la situación de seguridad existente, manteniendo los contactos correspondientes con la autoridad competente en la materia (Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación, Ministerio del Interior, Embajadas y o Consulados) a fin de contar en todo momento con la información necesaria para una adecuada valoración del riesgo y la elaboración de las medidas organizativas e informativas (recomendaciones y pautas de actuación) que en cada caso y momento se estimen oportunas para minimizar el riesgo derivado. Las direcciones correspondientes garantizarán la correcta difusión y cumplimiento de las comunicaciones emitidas al respecto.
- El Área de Seguridad de Vuelo de la Dirección de Sistemas de Gestión, verificará que no hay documentación relativa al destino por parte de EASA (European Aviation Safety Agency): "Safety Information Bulletin" y "Conflict Zone Information Bulletin" y realizará el Análisis de Riesgos.
- La Dirección de Operaciones, adoptará las medidas necesarias para organizar que los Hoteles y los traslados realizados garanticen las adecuadas condiciones de seguridad y requisitos establecidos; disponiendo los recursos necesarios (a través de las áreas de programación, seguimiento y apoyo al vuelo y la jefatura de día), para canalizar y atender la resolución de las incidencias que puedan surgir durante la operación.
- Los tripulantes deberán velar por el cumplimiento de las recomendaciones dictadas en cada momento desde la Dirección General de Seguridad y que le sean informadas.

También se contempla en el documento, que en Comité de Seguridad y Salud, la empresa ha adoptado acciones a fin de aminorar el riesgo existente:

1. Publicación y difusión a las tripulaciones de los comunicados emitidos por la Dirección de Seguridad Corporativa con registros de salida: 475 (09.05.2017) y 488 (07.07.2017). Seguimiento en los Comités de Seguridad y Salud (CSS) y traslado de la primera comunicación en el CSS de AEA MAD del 19.10.2016: comunicación con registro de salida nº 455 (29.06.2016).



2. Contacto y seguimiento de la evolución de la situación existente con las autoridades competentes, a fin de establecer nuevas pautas de actuación, en caso necesario.
3. Asignación de Hotel con seguridad privada dentro del área de seguridad del aeropuerto y gestión privada del traslado de las tripulaciones. El cambio al Hotel Eurobuilding Express Maiquetia se llevó a efecto el 01.01.2017.
4. En el Briefing de CCS que se entrega a las tripulaciones, se incluyen las recomendaciones de seguridad emitidas por la Dirección de Seguridad, así como otra información sobre contactos y otra que puede resultar de relevancia durante la estancia.
5. A pesar de que las frecuencias semanales de vuelos pueden variar según la temporada, las mismas se han reducido desde las 4 existentes en 2014 a los 3 actuales que se mantienen desde finales de 2015.
6. El reparto de vuelos desde enero de 2017 hasta la actualidad supone para el total de los tripulantes programados a este destino, un vuelo mensual a CSS para el 97,7% de los TCPS y el 99,1% de los Tripulantes de Vuelo, reportando el porcentaje restante, aquéllos que han realizado alguno más y que normalmente viene motivado por alguna incidencia en la programación (bajas, indisposiciones, etc.).

El día 1 de agosto se mantiene por ésta Inspección reunión con la representación de los trabajadores que insta la actuación, compareciendo representantes y asesores de las secciones sindicales de USO y de SITCPLA.

Durante la misma se describe la difícil situación que sufre las tripulaciones durante el tiempo que dura la estancia en Caracas, que según los vuelos pueden ser 3 noches (de viernes a martes), 2 noches (de martes a jueves) y una noche (de jueves a viernes), informado que la sensación de inseguridad y miedo que siente desde que se entra en el edificio de aeropuerto una vez dejado el avión, sin que las fuerzas policiales y de seguridad del aeropuerto aporten sensación de seguridad sino de todo lo contrario.

Aunque el HOTEL EUROBUILDING es el más cercano, el trayecto es también peligro ya que la situación de anarquía es la que impera en una población desesperada, sin que nadie garantice seguridad en el trayecto aunque sea reducido el tiempo de duración. En el Hotel aunque se cuenta con vigilancia de seguridad, la estancia se hace complicada por la carencia de alimentos, el estado de conservación e higiene de los mismos, y precio que se pueden adquirir en el mercado paralelo. La situación prebélica con la que se vive en los días de estancia supone una tensión psicológica difícil de soportar, con el temor constante de un posible cierre del espacio aéreo e imposibilidad de regreso.

También se analizan diferentes alternativas para paliar la situación, sin que la empresa de muestras de comprender la realidad del problema, y la dimensión del desorden y caos que vive la sociedad en esa ciudad.

Por último, se manifiesta que la empresa no ha cumplido hasta el momento el contenido del último punto del requerimiento emitido por ésta Inspección de Trabajo y Seguridad Social en lo relativo a "Dar cumplimiento hacia los delegados de prevención a su derecho



dando traslado a los mismos de los documentos preventivos anteriormente señalados, facilitando el desarrollo de ese derecho".

Ante los hechos expuestos se formula por ésta Inspección de Trabajo y Seguridad Social el siguiente **REQUERIMIENTO** para su cumplimiento de forma inmediata:

- Recabar informe por escrito a los servicios de seguridad de la Embajada de ESPAÑA en la REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA, sobre las condiciones de seguridad que la tripulación que actualmente dispone desde que los trabajadores/as acceden a terminal del Aeropuerto, tanto a su llegada como a su salida, así como en los trayectos al Hotel y al Aeropuerto. Si no se pudiera garantizar esa seguridad, AIR EUROPA debería evaluar la situación y establecer medidas entre las que se pueden contemplar las adoptadas por otras compañías aéreas recientemente de cancelación de vuelos, u otras alternativas que organizativamente resulten viables, siempre que garanticen en todo momento la seguridad de la tripulación.
- Evaluar y disponer de medidas de acción en caso hipotético de cierre del Aeropuerto.
- Analizar y evaluar las medidas de seguridad alimentaria e higiénica que tienen los trabajadores durante la permanencia en el Hotel. Se debe considerar la duración de la estancia en algunas semanas de 2 y 3 días de pernocta.
- Establecer medidas concretas y determinadas dirigidas proteger el estado psíquico y emocional que sufren los trabajadores/as.
- A la mayor URGENCIA, no más tarde del próximo **viernes día 4 de agosto**, a los efectos de dar cumplimiento a los derecho de participación al que tienen derecho los trabajadores a través de sus representantes y en cumplimiento a lo requerido en su día por ésta Inspección a la empresa, se **celebrará reunión entre dirección de la empresa con los delegados de prevención** a los efectos de analizar los puntos tratado en el presente documento y adoptar medidas.

Madrid a 1 de agosto de 2017  
El Inspector de Trabajo y Seguridad Social

Fdo. Miguel Ángel Sánchez de la Arena

---

MINISTERIO  
EMPLEO Y  
SEGURIDAD SOCIAL

INSPECCIÓN PROVINCIAL  
DE TRABAJO Y SEGURIDAD  
SOCIAL DE MADRID