

INFORME 01/2020 – COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

OBJETO

Verificar dentro de las competencias de esta UAI, el ambiente de control y las actividades desarrolladas en la Coordinación Institucional, con funciones reales de prensa y comunicación.

ALCANCE

Se ha procedido a realizar un cuestionario, acerca de la actividad llevada a cabo en la Coordinación de Institucional, donde se han tenido en consideración las actividades llevadas a cabo en el año 2019 y la proyección de estas para el presente año.

LIMITACIONES AL ALCANCE

Cabe destacar que a partir del dictado de la Decisión Administrativa 249/2019, que en el marco de referencia se transcribe en su parte pertinente, la Coordinación solo tiene referenciadas “acciones” y no misiones y funciones, por lo cual se trabajó con dicha limitante, que en realidad no afecta el alcance en forma directa, pero lo condiciona.

MARCO DE REFERENCIA

DA 249/19

MINISTERIO DE TRANSPORTE

JUNTA DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN CIVIL

COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

ACCIONES:

1. Establecer los canales de comunicación, con los organismos internacionales vinculados a la investigación de accidentes y con el resto de los organismos nacionales vinculados a la aviación civil, para asegurar el intercambio de información, mejores prácticas, y acciones comunes que fortalezcan la misión del organismo.
2. Establecer vínculos formales e institucionales con la ORGANIZACIÓN DE AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL relativos a la participación de la JUNTA DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN CIVIL (JIAAC) en el calendario de actividades anuales del organismo.
3. Establecer, fomentar y mantener los vínculos formales con los organismos públicos reguladores y de fiscalización vinculados a la aviación civil y distintos actores del sector en el ámbito privado nacional, educativo y de Organizaciones No Gubernamentales (ONG).
4. Intervenir y colaborar en todos los eventos en los que la JUNTA DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN CIVIL (JIAAC) deba ser representada, con el fin de difundir y preservar la imagen institucional.
5. Elaborar programas de comunicación de situaciones o acciones en el ámbito de competencia de la JUNTA DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN CIVIL (JIAAC) con los medios y la

comunidad, en caso de emergencias en el transporte aéreo, para identificar actividades y/o novedades que ameriten ser difundidas.

6. Gestionar, redactar y celebrar convenios con organismos de la comunidad aeronáutica internacional y nacional, como también con empresas privadas.

7. Asistir en aspectos relacionados con la representación oficial de la institución.

8. Elaborar una estrategia comunicacional para difundir objetivos, estrategias y lineamientos institucionales.

9. Elaborar programas de comunicación de situaciones o acciones en el ámbito de competencia de la JIAAC para con los medios y la comunidad, en caso de emergencias en el transporte aéreo.

Habiendo detallado las acciones pasamos a desarrollar el cuestionario verificado.

Los aspectos relevados en primer termino abarcan mas que nada las cuestiones de vinculación formal con otros entes y organismos y son las que a continuación se explicitan:

- Cuáles son los canales de comunicación establecidos con los organismos internacionales vinculados a la investigación de accidentes y con el resto de los organismos nacionales vinculados a la aviación civil.

En la mayoría de los casos la comunicación se establece de manera directa con los representantes de los organismos del sector, tanto nacionales como internacionales. Los canales más utilizados son el correo electrónico, las videoconferencias y las reuniones de modo presencial. Además, hemos recibido en nuestra sede central diversas visitas de representantes de estos organismos, con los cuales se han realizado reuniones de trabajo y capacitaciones.

También en el ámbito nacional, el organismo participó de actividades organizadas tanto por el Ministerio de Transporte como por otros actores del sistema aeronáutico.

Finalmente, en el ámbito internacional, hubo participación en eventos realizados por otros organismos de investigación y en reuniones y asambleas de autoridades internacionales.

- Que tareas se han llevado a cabo para formalizar vínculos con organismos públicos reguladores y de fiscalización vinculados a la aviación civil y distintos actores del sector en el ámbito privado nacional, educativo y de Organizaciones No Gubernamentales (ONG).

Para construir nuevos vínculos y afianzar los ya existentes, desde el área se coordinó la realización de eventos y capacitaciones de las cuales participaron distintos actores de la industria aeronáutica del ámbito nacional, regional e internacional.

Como resultado, se alcanzaron acuerdos que quedaron plasmados a través de la firma de convenios marco de colaboración en distintas áreas, lo cual es una herramienta de gran valor para el desarrollo de la actividad del organismo.

A partir de aquí se enumera la actividad de la Coordinación en cuestiones más puntuales a saber:

- Convenios celebrados con organismos de la comunidad aeronáutica internacional y nacional, como también con empresas privadas.

A lo largo del último año se avanzó en la firma de una serie de acuerdos de trabajo enfocados principalmente en el intercambio de información y conocimientos, promoción de cursos y prácticas, tanto a nivel nacional como en el ámbito internacional.

Convenios firmados en 2019 por tipo

- 3 convenios con diferentes organismos internacionales *1
- 1 convenios con organismos estatales o provinciales *2
- 2 convenios con Universidades Nacionales *3
- 2 convenios con diferentes organismos y empresas de la sociedad civil y vinculados con la actividad aeronáutica *4

***1 CONVENIOS CON ORGANISMOS INTERNACIONALES**

- GRUPO REGIONAL DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES (GRIA)
- INSTITUTO NICARAGUENSE DE AERONAUTICA CIVIL (INAC)
- AIR ACCIDENTS INVESTIGATION BRANCH (AAIB)

***2 CON ORGANISMOS ESTATALES O PROVINCIALES**

- MINISTERIO DE PRODUCCIÓN DE SANTA FÉ

***3 CONVENIOS CON UNIVERSIDADES**

- UNIVERSIDAD PROVINCIAL DE EZEIZA
- UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRES DE FEBRERO

***4 CONVENIOS VARIOS**

- AERONÁUTICA DE MENDOZA (AEMSA)
- POLO TECNOLÓGICO CONSTITUYENTE (PTC)
- Estrategia comunicacional 2019.

Durante el 2019 se planteó un ordenamiento del área ya que venía de muchos años de un mal manejo de los canales de comunicación

Se mejoró el uso de las redes sociales, utilizando de manera correcta cada una al entender que no todas las plataformas cumplen las mismas funciones.

Asimismo, se consolidó la identidad institucional del organismo al incorporar piezas audiovisuales a todas las redes, unificando cada una de ellas con la misma estética.

Por último, se comenzó a establecer una mejora en la relación con los medios de comunicación, tanto especializados como generales. Se mantuvieron distintas reuniones en las se establecieron relaciones más estrechas con cada uno, con el fin de ser actores de consulta ante posibles dudas sobre el organismo o el sector y poder comunicar de manera más eficaz las políticas llevadas adelante por el organismo.

- Enumerar los canales de comunicación utilizados para dar a publicidad las acciones de la JIAAC, en forma externa.

Los canales utilizados para publicar y difundir las acciones realizadas por JIAAC son las redes sociales y la página web del organismo.

Además, se organizan a menudo entrevistas a los directivos del organismo en distintos medios de comunicación, ocasión en la cual dan a conocer la actividad del organismo y las actuaciones que este lleva a cabo en determinados accidentes.

Durante el 2019 se rediseñaron los contenidos volcados en cada una de las redes sociales, gracias a lo cual se logró optimizar su uso y, por consiguiente, mejorar notablemente la llegada a los distintos públicos.

De esta manera, quedaron establecidos los siguientes parámetros:

- Facebook: se publican breves descripciones de las actividades de la JIAAC tales como talleres, cursos, charlas, firmas de convenios, efemérides y eventos nacionales o internacionales donde hay representación del organismo. Está destinado a mostrar el día a día del organismo.
- Twitter: sólo se publican los tweets referidos a la ocurrencia de sucesos y a sus investigaciones. Se eliminaron las actividades como cursos, participaciones internacionales, etc.; y también las efemérides.
- Instagram: dedicado a piezas que buscan difundir cuestiones de seguridad operacional y productos de seguridad elaborados por las diferentes áreas.
- YouTube: videos que reflejan los testimonios de participantes de distintas actividades como cursos, talleres, etc.

La página web, en tanto, es el reservorio de información. En él volcamos notas con testimonios de todas las actividades que cubrimos durante 2019, como foros, congresos, viajes de directivos, simulacros, etc.

- Actualizaciones llevadas a cabo en el sitio web del organismo.

Durante comienzos de 2019 se culminó con la migración de la página web al sistema integrado dispuesto por el Ministerio de Modernización bajo el dominio argentina.gob.ar.

Para ello fue necesario adaptar el entorno gráfico, debiendo aplicar una iconografía totalmente nueva y acorde con los requerimientos del sitio global.

También se trabajó en textos nuevos para todas las áreas, redactando textos nuevos en las áreas que fue necesario y redefiniendo el material gráfico a publicar.

Los contenidos también fueron adecuados al nuevo esquema de comunicación, transformando a la web en un reservorio de notas con contenido de calidad, incluyendo testimonios de los actores involucrados en las mismas y dándole mayor celeridad a las publicaciones de las actividades.

- **Manual de Procedimientos y Accidente Mayor**

Comenzamos a delinear un plan de respuesta ante accidente mayor propio del área de comunicación. Para ello reacondicionamos los modelos de las piezas de comunicación que deberemos utilizar cuando un accidente sea declarado mayor, siendo ellas:

- Gacetilla de primer aviso
- Gacetillas de las primeras 48 horas
- Gacetillas permanentes de los días que dure el trabajo de campo
- Tweet inmediato
- Tweets de las primeras 48 horas
- Tweets permanentes en los días que dure el trabajo de campo

También se estructuró una land page para la página web, la cual entrará en uso inmediatamente luego de producido el accidente y que contendrá toda la información de las gacetillas. Esto último se trabajó en conjunto con el área de sistemas.

Además, se comenzó a elaborar un manual de procedimiento que será finalizado en los próximos días.

- **Actividades de difusión llevadas a cabo internamente en la JIAAC.**

Durante el transcurso del 2019 se realizaron acciones de comunicación interna basadas en un plan para satisfacer esta necesidad. Las acciones aisladas buscaron cumplir con algunos de los objetivos que tiene la comunicación de manera interna.

Para el plan comunicacional 2020 se está desarrollando un plan comunicacional que incorpora la comunicación interna como pilar fundamental, contemplando la necesidad de que el organismo sea un actor de peso para el desarrollo.

- **Programación 2020.**

El programa de comunicación institucional planteado para el 2020 se basa en 4 ejes principales

- ***Comunicación en caso de sucesos aeronáuticos***

Para este punto se establece un fortalecimiento de la comunicación ante un caso de accidente mayor. El trabajo involucra la planificación trimestral de un simulacro de manera interna en el área de comunicación para fortalecer los procesos.

Asimismo, se trabajará en el fortalecimiento del funcionario designado como vocero ante esta situación. La finalidad es que la autoridad esté capacitada para desarrollar su rol de vocero para las conferencias de prensa que deba realizar ante los medios de comunicación.

Por último, se plantea la mejora en la relación con los medios de comunicación, se establece mantener una relación constante con un referente de cada medio de comunicación (especializados en temas de transporte) con la finalidad de que conozcan los procesos de comunicación que se van a desarrollar en estos casos.

- ***Comunicación interna***

Para la comunicación interna se plantea un desarrollo desde cero de las distintas acciones, este plan buscará ser aprobado junto con el área de Recursos Humanos ya que distintos aspectos para este tipo de comunicación deben ser tenidos en cuenta basados en la gestión que desarrolle el área de RRHH. El plan contempla acciones para el reconocimiento de los logros personales y grupales del personal, difusión de la gestión de organismo a todo el personal, la elaboración de cuentas para identificar cuestiones a mejorar en la institución.

- ***Comunicación en base a coberturas audiovisuales***

Se realizará la cobertura audiovisual de las actividades consideradas para ser difundidas, el equipo de comunicación realizará la cobertura fotográfica, audiovisual y periodística. Asimismo, un CM se ocupará de la difusión en las redes sociales.

- ***Comunicación mediante productos de seguridad***

Para el 2020 se plantea el desafío de mejorar y ampliar los productos relacionados con seguridad operacional. Teniendo en cuenta que las acciones llevadas a cabo por las direcciones nacionales muchas veces no llegan a la comunidad aeronáutica, el equipo de audiovisuales interpretará los productos realizados por las direcciones y los transformará en piezas audiovisuales (flyers / videos / animaciones) para que sean productos “atractivos” a nivel visual. Se buscará que el trabajo realizado por el organismo llegue al sistema aeronáutico, con el fin de contribuir a la mejora de la seguridad operacional en el sistema.

_ **“Seminario sobre investigación de accidentes/incidentes”** organizado por COCESNA/GRIAA del 17 al 19 de febrero del corriente en San José, Costa Rica.

_ **“ITSA Sidney 2020”** del 3 al 7 de mayo del corriente organizado por ITSA (International Transportarion Safety Asociation) en Sidney.

Se ha procedido a verificar los siguientes aspectos, teniendo en consideración desde el punto de vista general que los procesos no están volcados en un documento único, como un manual de procedimientos:

- La información brindada en cuanto a que las comunicaciones se hallan difundido convenientemente.
- Se verifico la pagina Web de la JIAAC.
- Se tomo una muestra al azar de un suceso acaecido a una aeronave y de su manejo a nivel comunicación obteniendo un adecuado nivel de respuesta entre los tiempos de la comunicación interna, la respuesta por parte de la Dirección Nacional de Investigaciones y su comunicación a través de las redes sociales oficiales de la JIAAC a saber.
 - Suceso Accidente producido el 01/01/2020 a las 19.50 hora local aeronave matrícula LV-x393.
Notificación Interna producida el 01/01/20 a las 20.17.
Ratificación de la información 01/01/2020 a las 21.38.
Publicado en redes sociales oficiales de la JIAAC 01/01/2020 a las 21.52

Se considera razonable el tiempo transcurrido entre la notificación, ratificación y publicación en redes sociales.

OBSERVACIONES

A la Coordinación de Institucionales le rigen las mismas observaciones que se han compartido con respecto al resto de las direcciones o sectores de la JIAAC en cuanto a la falta de formalización de los procesos, en este caso y como no existen misiones y funciones, si no acciones tal cual emanan de la DE 249/2019, es razonable también el grado de cumplimiento de las acciones encomendadas.

RECOMENDACIONES

Formalizar las acciones encomendadas a partir del decreto 249/2019 en normas y procedimientos por escrito y articular las mismas con el resto de las dependencias de la JIAAC a los efectos de integrarlas a un proceso continuo.

OPINION DEL SECTOR AUDITADO

Concuerda con aquellas observaciones planteadas en el mismo.

CONCLUSIONES

Teniendo en consideración todas aquellas cuestiones planteadas tanto en las observaciones como en las recomendaciones del presente y con las salvedades allí apuntadas, las tareas realizadas lo han sido en un ámbito de control razonable y también lo ha sido el grado de cumplimiento de las acciones encomendadas.