



ASAMBLEA — 37º PERÍODO DE SESIONES

COMITÉ EJECUTIVO

Cuestión 13: Política de seguridad de la aviación

PROPUESTA DE DESARROLLO DE LÍNEAS DE ORIENTACIÓN EN MATERIA DE FACTORES HUMANOS EN LAS OPERACIONES DE LA SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN CIVIL

(Nota presentada por la República Bolivariana de Venezuela)

RESUMEN

En esta nota de estudio se presenta una propuesta para establecer lineamientos y documentación de referencia que oriente a los Estados en el desarrollo de normativas, y se considera la capacitación en factores humanos para los responsables de la aplicación de las medidas de seguridad de la aviación en los aeropuertos, así como la orientación a la industria en la adecuada implementación de políticas y programas de factores humanos a nivel de los operadores directos en los puestos de seguridad.

Decisión de la Asamblea: Se invita a la Asamblea a apoyar el desarrollo y promulgación de lineamientos y documentación de referencia por parte de la Organización, que permita:

- a) a los Estados, establecer regulaciones que exijan la capacitación en factores humanos de los operadores con responsabilidad en la aplicación de las medidas de seguridad de la aviación;
- b) a las organizaciones de la industria aeronáutica, el establecimiento de políticas y programas sobre factores humanos, que fomenten una cultura organizacional en seguridad de la aviación; y
- c) el desarrollo de programas de capacitación especializada en materia de factores humanos, para el personal operador de seguridad de la aviación en los aeropuertos.

<i>Objetivos estratégicos:</i>	Esta nota de estudio está relacionada con el Objetivo estratégico B: Seguridad de la aviación — <i>Mejorar la protección de la aviación civil mundial.</i>
<i>Repercusiones financieras:</i>	Las actividades mencionadas en esta nota se realizarán con sujeción a los recursos disponibles en el Presupuesto del Programa para 2011-2013 y/o mediante contribuciones extrapresupuestarias.
<i>Referencias:</i>	A37-WP/18 <i>Manual de seguridad para la protección de la aviación civil contra los actos de interferencia ilícita (Doc 8973)</i> <i>Los factores humanos en las operaciones de seguridad de la aviación civil (Doc 9808)</i> Anexo 17 — <i>Seguridad</i>

¹ La versión en español fue proporcionada por la República Bolivariana de Venezuela

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Pese al alto desarrollo del nivel tecnológico que viene presentando la industria aeronáutica, siempre debe tenerse en consideración la importancia que representa el componente humano en todas las operaciones de la aviación civil. Esto fue expresado en la Resolución de la Asamblea A36-13 — *Declaración consolidada de criterios permanentes y prácticas correspondientes de la OACI relacionados específicamente con la navegación aérea*, a partir de la cual, la Comisión de Aeronavegación elaboró recomendaciones y enmiendas a los textos de los Anexos y otros documentos, con respecto a la influencia de los factores humanos en los entornos operacionales presentes y futuros de la aviación civil.

1.2 Como parte de este trabajo encomendado por la Asamblea, se publicaron textos de orientación, incluso compendios y series de manuales, en los cuales se tratan diversos aspectos de los factores humanos y su repercusión en la seguridad de la aviación civil. Entre estos textos, se encuentra el Documento 9808 — *Los factores humanos en las operaciones de seguridad de la aviación civil* (1ª edición, 2002).

1.3 En revisión del Doc 9808, se pueden identificar orientaciones que ilustran el manejo de factores tecnológicos en las operaciones de seguridad de la aviación, como por ejemplo la utilización de nuevas tecnologías, la proyección de imágenes de amenaza, la utilización de sistemas de detección de trazas de explosivos, la detección de líquidos, diseños ergonómicos de los puestos de trabajo, etc. Igualmente, se puede encontrar orientación sobre aspectos relacionados con la selección, instrucción, evaluación y certificación del personal de seguridad de la aviación y sobre los principios del entorno operacional en materia de seguridad de la aviación. De forma similar, la 7a edición del *Manual de seguridad para la protección de la aviación civil contra los actos de interferencia ilícita* (Doc 8973), Volumen II — *Contratación, selección e instrucción*, establece detalles sobre el contenido de la capacitación en materia de seguridad de la aviación para el personal de seguridad, así como otro personal con labores no directas en esta materia.

1.4 De todo el compendio de documentación que la OACI pone a disposición de los Estados, se ha identificado una carencia de orientación que permita desarrollar lineamientos claros en materia de factores humanos en seguridad de la aviación, que consideren los tres niveles generales de actuación, con responsabilidades en esta materia:

- a) nivel normativo y de supervisión: autoridades competentes de materia de seguridad de la aviación;
- b) nivel de la industria: explotadores de aeropuertos, líneas aéreas, etc.; y
- c) nivel de operadores: personal directo de aplicación de medidas preventivas de seguridad de la aviación.

1.5 Nivel normativo y de supervisión: Sería de vital importancia para las autoridades competentes de los Estados con responsabilidad en establecer regulaciones, el obtener orientación clara e ilustrativa que le permita legislar, a fin de solicitar a los diferentes actores de la industria que desarrollen políticas y programas internos en materia de factores humanos en la seguridad de la aviación civil.

1.6 Nivel de la industria: de la misma forma, y tomando en consideración las regulaciones establecidas por la autoridad competente de cada Estado, los responsables de la industria (explotadores de aeronaves, líneas aéreas, etc.) deberían contar con orientaciones detalladas respecto a cómo diseñar políticas y poner en marcha programas que consideren los factores humanos en las operaciones de seguridad de la aviación civil, con especial interés, en la capacitación en este tema al personal de operación directa en seguridad, la creación de entornos operacionales adecuados para las actividades de

seguridad de la aviación, así como la implementación apropiada de nuevas tecnologías en materia de seguridad de la aviación, tomando en consideración los factores humanos.

1.7 Nivel de operadores: Como el eslabón más importante dentro de la cadena de seguridad, los operadores directos con responsabilidad en la aplicación de las medidas preventivas de seguridad en los aeropuertos, deben ser los beneficiados a través de la adecuada implementación de una política clara en materia de factores humanos. Esta política no debería enfocarse únicamente en los aspectos de ergonomía o en el desarrollo de un adecuado entorno de trabajo que facilite sus labores, sino que también debe considerar aspectos que permitan a los operadores afrontar los retos permanentes que representan:

- a) las relaciones interpersonales con el equipo de trabajo;
- b) el manejo de las barreras en la comunicación;
- c) el reconocimiento de condiciones de fatiga y su adecuado tratamiento;
- d) el manejo del estrés, en consideración a las características singulares de las labores de seguridad de la aviación;
- e) el adecuado tratamiento de posibles pasajeros conflictivos o perturbadores;
- f) la atención de pasajeros con diferentes culturas;
- g) el compromiso permanente con la cultura de seguridad de la organización;
- h) los principios de mejoramiento continuo y de superación personal;
- i) la complacencia y sus efectos en la seguridad;
- j) la solución de problemas y toma de decisiones;
- k) la adecuada aplicación de juicio en la identificación de prioridades al momento de contingencias, entre otras.

2. CONCLUSIÓN

2.1 Después de analizados los antecedentes presentados en esta nota de estudio, se propone respetuosamente a la Asamblea el desarrollo y promulgación de lineamientos claros, así como de documentación de referencia, que permita:

- a) a los Estados, establecer instrumentos regulatorios internos que formalicen los requisitos de capacitación en factores humanos a toda la industria, con responsabilidad en la aplicación de las medidas de seguridad de la aviación civil;
- b) que los explotadores de aeronaves, de aeropuertos, los agentes acreditados y todas aquellas organizaciones con responsabilidad en las operaciones preventivas de seguridad de la aviación civil, implementen políticas internas y programas que tomen en cuenta los factores humanos, como factor fundamental en la formación de una cultura organizacional de seguridad de la empresa; y
- c) el desarrollo de programas de capacitación especializada, en materia de factores humanos, para el personal operador responsable de la aplicación directa de las medidas preventivas de seguridad de la aviación en los aeropuertos.