

UNDÉCIMA CONFERENCIA DE NAVEGACIÓN AÉREA

Montreal, 22 de septiembre - 3 de octubre de 2003

Cuestión 2 del

orden del día: Seguridad y protección en la gestión del tránsito aéreo (ATM)

2.1: Sistemas y programas de gestión de la seguridad operacional

LA CULTURA DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL EN LA GESTIÓN DEL TRÁNSITO AÉREO

(Nota presentada por Suecia)

RESUMEN

En esta nota se trata el concepto de la cultura de la seguridad operacional y su repercusión sobre la seguridad en la gestión del tránsito aéreo. Se pone de relieve la importancia de establecer instrumentos prácticos para introducir continuas mejoras relativas a la seguridad operacional y a su cultura. También se destaca la armonización con el desarrollo de una cultura de la seguridad en las operaciones de las empresas aéreas y los aeropuertos.

Las medidas recomendadas a la Conferencia figuran en el párrafo 5.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 En materia de gestión del tránsito aéreo (ATM), donde se están produciendo actualmente muchos cambios (p. ej., nuevas áreas funcionales en las administraciones nacionales, corporaciones y empresas de propiedad pública y privada que operan en un ámbito cada vez más orientado por el mercado), la atención debe concentrarse en preservar y mejorar continuamente la seguridad operacional. La gestión con éxito de la seguridad operacional depende de la cultura de la seguridad existente en la organización.

1.2 La Administración sueca de aviación civil (SCAA), en colaboración con la Universidad de Lund, aspira a elaborar un modelo práctico que sustente las continuas mejoras y aprendizaje en la organización, concentrándose en la seguridad operacional y su cultura. El objetivo general del modelo es suministrar una caja de herramientas para las investigaciones y realimentación permanentes con respecto a aspectos de la seguridad operacional y su cultura, para aumentar el aprendizaje en todos los niveles dentro de la SCAA que formará parte del sistema de gestión de la seguridad operacional.

1.3 Con el fin de asegurar el éxito de la gestión de la seguridad operacional en general en el transporte aéreo, el desarrollo de una cultura de la seguridad operacional dentro de la ATM debería armonizarse con el mismo desarrollo en las operaciones de las empresas aéreas y de los aeropuertos.

2. LA CULTURA DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL EN TODOS LOS NIVELES

2.1 La labor debería basarse en una perspectiva sistémica para controlar la seguridad operacional. En una perspectiva de ese tipo, sabemos que un sistema sociotécnico se divide en niveles (político, legislativo, regulador, de gestión, oficinas de seguridad operacional, planificación de tareas y operaciones) y que es necesario que esos niveles contengan procedimientos de coordinación que funcionen bien para la seguridad operacional. Allí se describe la importancia de las conexiones firmes entre los niveles en forma de metas con realimentación, aprendizaje y medidas que se toman tanto dentro de cada nivel como entre distintos niveles. El aprendizaje se convierte en un principio básico en el sistema dinámico sociotécnico y para crear una dirección preventiva de la gestión del riesgo para la seguridad operacional.

2.2 El aprendizaje debe producir tales resultados que la organización se perfeccione haciéndose más segura: 1) influyendo sobre las personas para que opten por un comportamiento seguro en vez de otro inseguro, por ejemplo, aumentando la conciencia del riesgo, mediante más instrucción, etc.; 2) mejorando los sistemas hombre-máquina desde el punto de vista de la seguridad operacional; y 3) administrando las condiciones de la organización. Con respecto a esto último, es importante que el proceso de aprendizaje se profundice hasta eliminar o hacer menos visibles las condiciones latentes y que puedan identificarse tipos diferentes de barreras de seguridad operacional para administrar esas condiciones.

3. CONDICIONES NECESARIAS PARA LA SEGURIDAD

3.1 *Tecnología* — La seguridad operacional debería estar incorporada al sistema. Los actos inseguros no dependen solamente de lo que pasa por la cabeza de un operador, sino que dependen también en gran medida de una deficiente funcionalidad y diseño de interfaz de los sistemas hombre-máquina.

3.2 *La cultura de la seguridad operacional en todos los grupos en todos los niveles* — Todas las personas dentro de una organización deben sentirse motivadas y deben participar en la labor de seguridad operacional, o sea, que todos estén concentrados en la seguridad y participen en continuas mejoras de la seguridad. Suelen necesitarse grupos de especialistas dentro de la organización (o consultores), pero eso no siempre es suficiente. Las personas que realizan la tarea suelen ser las que tienen las mejores oportunidades de ver dónde se presentan los riesgos. Con frecuencia pueden ofrecer sugerencias exclusivas de mejoras basadas en su sector de competencia. La calidad del compromiso de los colaboradores depende de la competencia. Para mejorar la eficiencia en los programas de gestión de la seguridad es necesario desarrollar la competencia pertinente.

3.3 *Conocimientos* — Los conocimientos disponibles en una organización deberían contener una visión de los procesos y una visión amplia. La visión de los procesos supone, siempre que sea posible, observar las actividades de una organización como procesos. Y procesos significa el caudal de actividades y de información dentro de la organización. Esos procesos suelen dividirse en subpartes manejadas por diferentes personas o grupos. La actividad dentro de las partes es óptima, pero suelen surgir ineficiencias en las fronteras entre las partes. Podría aumentarse la eficiencia observando la circulación en todo el proceso.

3.3.1 En las zonas fronterizas entre las personas, los grupos y la tecnologías residen a menudo muchas causas de accidentes. En las investigaciones de accidentes e incidentes, hay muchos ejemplos en que se han reconocido fallas de comunicación entre las personas.

3.3.2 Por visión amplia se entiende que la gestión de la seguridad operacional debería integrarse con la administración general de la organización, pero también coordinarse en la mayor medida posible con las áreas de salud, medio ambiente y calidad.

3.4 *El sistema de gestión de la seguridad operacional* — Dentro de una organización existen normas, escritas y tácitas, acerca de cómo debería realizarse la labor de manera segura. Todos deberían conocer esas normas, que tendrían que ser fáciles de comprender y respetar. Los procedimientos deben ser tales que no se los considere innecesarios o demasiado detallados. Por lo tanto, la redacción de las normas debería hacerse en colaboración con los usuarios, para aumentar la eficacia de las normas y combinarse con información que motive su existencia. La práctica resultante, por supuesto, depende de los conocimientos y las normas; sin embargo, no siempre se usan los conocimientos y no siempre se siguen las normas.

4. TAREAS IMPORTANTES EN EL DESARROLLO DE UNA CULTURA DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL

4.1 La tarea de desarrollar una cultura de la seguridad operacional dentro de la ATM y de encontrar la relación con la gestión de la seguridad operacional implica muchos desafíos, tales como la elaboración de un modelo práctico para apoyar las continuas mejoras y aprendizaje en la ATM, que esté concentrado en la seguridad operacional y en su cultura (véase la Figura 1).

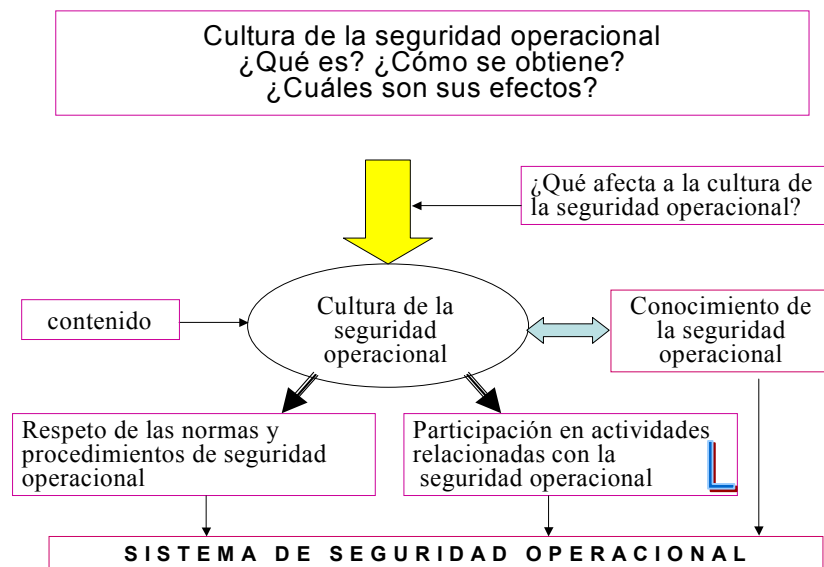


Figura 1. Es necesario tratar muchas cuestiones importantes para encontrar las relaciones entre la cultura de la seguridad operacional y la gestión con éxito de la seguridad operacional. L = aprendizaje

4.1.1 Preguntas importantes a las que es necesario responder:

- ¿qué constituye una cultura de la seguridad operacional dentro del contexto ATM?

- ¿qué aspectos de la organización influyen en la cultura de la seguridad operacional?
- ¿cómo se manifiesta la cultura de la seguridad operacional en las medidas y el comportamiento?
- ¿cómo se manifiesta la cultura de la seguridad operacional en una mayor seguridad?

4.2 *Contenido de una cultura de la seguridad operacional* — En la tarea de encontrar el contenido pertinente de una cultura de la seguridad operacional se propone desarrollar más los siguientes nueve aspectos: *Aprendizaje*: la voluntad de aprender e introducir cambios. *Notificación*: la voluntad de notificar los incidentes y anomalías. *Rectitud*: los juicios correctos sobre los errores humanos. *Flexibilidad*: la capacidad de transformar la organización de las tareas en función de las demandas cambiantes. *Comunicación*: buenas comunicaciones dentro y entre los niveles de trabajo. *Comportamientos relacionados con la seguridad*: comprenden, p. ej., las deliberaciones acerca de una mayor seguridad operacional y el fomento de la misma. *Actitudes hacia la seguridad operacional*: el compromiso de la administración y el personal con la seguridad operacional. *Situación laboral*: se refiere a la cooperación, el apoyo y el reconocimiento. *Percepción del riesgo*: el riesgo percibido de hacer daño a los demás y de la propia influencia sobre la seguridad operacional en el trabajo.

4.3 *Influencias sobre una cultura de la seguridad operacional* — La cultura de la seguridad operacional no existe como fracción aislada dentro de una organización viviente. Se presenta, mas bien, dentro de diferentes partes de la organización, sin fronteras entre niveles y áreas orgánicas. Por lo tanto, es probable que la cultura de la seguridad operacional se vea afectada por diferentes aspectos organizativos que existen como parte de la organización. Para elaborar un modelo práctico con el fin de introducir mejoras y aprendizaje concentrados en la seguridad operacional, es indispensable adquirir una mejor comprensión de esos conceptos y de sus relaciones con la cultura de la seguridad operacional. Para ofrecer esos conocimientos, la cultura de la seguridad operacional debería estudiarse conjuntamente con otros aspectos de la organización, tales como el clima en la misma, el clima en los equipos, el liderazgo situacional y el ambiente de trabajo psicosocial.

5. MEDIDAS RECOMENDADAS A LA CONFERENCIA

5.1 Se invita a la Conferencia a:

- a) tomar nota de la información suministrada en la presente nota;
- b) recomendar que la OACI se ocupe de la cultura de la seguridad operacional como cuestión importante en la ATM y también en la armonización de la ATM y las operaciones de las empresas aéreas y de los aeropuertos; y
- c) recomendar que la OACI incorpore cuestiones como la cultura de la seguridad operacional y aspectos conexos al Programa técnico (TWP) en el sector de la navegación aérea y asigne recursos para iniciar y continuar la ejecución de esta tarea.