



Organización de Aviación Civil Internacional

GRUPO REGIONAL DE PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN CAR/SAM (GREPECAS)

Quinta Reunión del Comité de la Seguridad de la Aviación del GREPECAS (AVSEC/COMM/5)

Buenos Aires, Argentina, 11 al 13 de mayo de 2006

AVSEC/COMM/5-NE/12

07/04/06

Cuestión 4

del Orden del Día

Desarrollo del programa de trabajo del Comité AVSEC/COMM

4.3 Desarrollos del Grupo de Tarea de Capacitación AVSEC (AVSEC/TRAIN/TF)

4.3.2 Modelo de Programa Nacional de Instrucción de la Seguridad de la Aviación

DIRECTRICES GENERALES QUE DEBEN CONSIDERARSE CUANDO SE DESARROLLA UN PROGRAMA NACIONAL DE SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN CIVIL

(Nota presentada por la Asociación Internacional de Transporte Aéreo [IATA])

RESUMEN

La instrucción es la clave para asegurar que el personal de seguridad puede realizar sus tareas de acuerdo con los requerimientos nacionales y las normas internacionales. Los Estados contratantes tienen la responsabilidad de desarrollar y documentar un Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil. Esta nota incluye algunos elementos clave que van más allá de las actividades cotidianas que también deben incluirse en un Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil.

Referencias:

- Sistemas para la Gestión de la Seguridad para Explotadores de Transporte Aéreo (Versión 3, octubre de 2005)

1. Introducción

1.1 Para poder tener una seguridad de la aviación eficiente, una organización se apoya en tres componentes esenciales:

- Procedimientos
- Equipo
- Gente

1.2 Los procedimientos y equipos adecuados de seguridad pueden ser ineficaces si el personal no puede seguir protocolos u operar el equipo como es debido. El elemento humano en el proceso de la seguridad puede determinar si las medidas de la seguridad de la aviación implantadas cumplirán con las normas internacionales o no. Por lo tanto, es primordial que los criterios para la selección del personal aseguren que se están escogiendo los mejores candidatos. Además, los candidatos seleccionados deberán estar adecuadamente instruidos para cumplir con los requerimientos del Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil de su Estado contratante correspondiente.

1.3 Los Estados contratantes tienen la responsabilidad de desarrollar un Programa Nacional de Instrucción de Seguridad de la Aviación Civil para garantizar que todos los involucrados en la seguridad de la aviación civil pueden desempeñar sus tareas a un nivel aceptable que asegurará que se cumplan las normas y métodos recomendados de la OACI.

1.4 Si bien se fomenta que todos los Estados Contratantes adopten una plantilla similar y desarrollen y que desarrollen programas de instrucción de aceptación mutua, es muy importante que el ambiente operacional de cada Estado Contratante sea tomado en consideración cuando se desarrolle el Programa Nacional de Instrucción de Seguridad de la Aviación Civil.

1.5 Además, los siguientes elementos, los cuales serán discutidos en esta nota, deben ser considerados durante el desarrollo de un Programa Nacional de Instrucción de Seguridad de la Aviación Civil:

- Factores Humanos
- Programas de instrucción para el personal de seguridad de primera línea
- Programa de instrucción para la toma de conciencia de la seguridad para todo el personal que labora en un aeropuerto o en la aviación civil
- Instrucción recurrente y mecanismos de evaluación

2. Factores Humanos

2.1 Deben considerarse los factores humanos durante el proceso de selección del personal para garantizar que los candidatos no solo cuentan con las capacidades técnicas y físicas para el desempeño de determinado trabajo en el campo de la seguridad de la aviación, sino que también cuenten con los rasgos de personalidad necesarios requeridos por el puesto, así como una actitud que conducirá al desarrollo del empleado dentro de su puesto en el equipo de la seguridad de la aviación.

2.2 La instrucción también representa otra área clave en donde los factores humanos deben considerarse. La instrucción de nuevos candidatos ayudará a garantizar que pueden adaptarse a su medio ambiente laboral y desempeñar sus tareas de acuerdo a las normas requeridas.

2.3 Para empezar, puede ser altamente desmoralizante para un nuevo empleado el sentir que no ha sido adecuadamente instruido para realizar sus tareas u operar eficazmente un equipo de seguridad. Por lo tanto, los programas de instrucción deben ser constantemente revisados y analizados para garantizar que enseñen los procesos y procedimientos actuales que los empleados tienen que realizar cuando están de turno.

2.4 Es también muy importante otorgar poderes a los miembros del personal durante el proceso de instrucción y asegurarse que están conscientes del papel vital que juega el personal de la seguridad de la aviación para mantener un ambiente operacional seguro y eficiente en la aviación civil. El saber que están haciendo una importante contribución, servirá para crear un sentido de orgullo entre el personal y los inspirará a dar un desempeño óptimo.

2.5 Los programas de instrucción deberían estar orientados al desempeño y contener objetivos bien definidos. Un sistema para medir los avances debería estar bien definido y los participantes deberían ser capaces de demostrar sus conocimientos antes de ser asignados a tareas reales.

3. Instrucción del Personal de Seguridad

3.1 Antes de que los nuevos empleados puedan desempeñar sus tareas, deberían ser sujetos a un nivel adecuado de instrucción que vaya de acuerdo con sus tareas. Se deben realizar todos los esfuerzos posibles para que tomen conciencia de todas las situaciones posibles que podrían enfrentar al cumplir con sus tareas. Obviamente, el nivel de instrucción y de pruebas/evaluación variará dependiendo la naturaleza de las tareas de seguridad del puesto.

3.2 Los programas de instrucción deberán contener tanto una parte teórica como una parte práctica. La proporción de cada tipo de instrucción deberá equilibrarse de tal modo que ninguna de las partes exceda el 60% del programa de instrucción entero. La parte teórica debería incluir los procedimientos y explicar por qué han sido implantados (por ejemplo, qué tipo de amenaza está tratando de minimizar dicho procedimiento). El objetivo de las secciones prácticas deberá demostrar como se llevan a cabo dichos procedimientos, primero, demostrándolos y después, permitiendo a los estudiantes que los apliquen en un ambiente controlado.

3.3 Una vez que un empleado ha finalizado exitosamente toda su instrucción, deberían ser emparejados con un empleado de más experiencia que cuente con la confianza de la dirección y quien haya demostrado su competencia en el pasado. El aprendiz deberá pasar el suficiente tiempo trabajando con el empleado.

3.4 El empleado de más experiencia deberá ir dando, de manera gradual, más responsabilidades al aprendiz hasta que se determine que son lo suficientemente competentes para trabajar solos. La dirección y el instructor deberán consultarse para decidir cuándo es adecuado dejar que el aprendiz trabaje solo.

3.5 Una vez que se ha demostrado, a través de métodos adecuados de pruebas o evaluaciones, que los empleados entienden y pueden desempeñar todas las tareas necesarias, se puede proceder a dejar que cumplan sus labores sin ser supervisados.

3.6 Además, deberá permitírsele a un aprendiz a retomar exámenes o módulos no aprobados. Sin embargo, si las notas no aprobatorias persisten, deberá finalizarse el empleo o asignarse tareas alternativas para las cuales dicho individuo sea más capaz.

4. Instrucción sobre la toma de conciencia de la seguridad

4.1 El propósito de la instrucción sobre la toma de conciencia de la seguridad es el garantizar a través de la educación y comunicación que todos los empleados y miembros del personal entiendan que ellos juegan un papel en la prevención de los actos de interferencia ilícita y que todos pueden hacer una gran diferencia si están atentos.

4.2 En menor medida, pero de cualquier manera importante, los pasajeros y el público en general pueden jugar un papel importante en la prevención del actos de interferencia ilícita si son observadores y reportando cualquier conducta fuera de lo normal.

4.3 El programa de toma de conciencia puede comunicarse por medio de:

- Sesiones de instrucción
- Afiches y letreros
- Anuncios públicos
- Anuncios en video
- Artículos en revistas
- Boletines de seguridad
- Actos públicos
- Cursos basados en CDs y en Internet

4.4 Básicamente, los mensajes importantes que necesitan comunicarse, cualquiera que sea el medio de comunicación son los siguientes:

- No deje su equipaje sin supervisión
- Reporte paquetes o equipaje sospechoso
- Reporte cualquier conducta de personas o conversaciones de tipo sospechoso o criminal
- Rete a las personas no autorizadas en las zonas restringidas
- Porte en lugar visible los permisos de entrada a la zona restringida
- Revise que las puertas están aseguradas y no permita que personas no autorizadas entren a las zonas restringidas
- Asegure que la compañía y las pertenencias de los clientes estén protegidas en todo momento
- No acepte prácticas de seguridad que estén por debajo de la norma
- Respete y apéguese a las políticas de la organización y los Códigos de Conducta

4.5 Por último, la instrucción para la toma de conciencia de la seguridad de la aviación resultará en una motivación mayor para las personas que estén involucradas en la seguridad y se acostumbrarán a desempeñar prácticas óptimas de seguridad.

4.6 En el caso de instrucción recurrente para la toma de conciencia de la seguridad, no es necesario examinar/evaluar ya que la información necesaria y las actualizaciones pueden obtenerse de otras maneras. El objetivo principal para el personal es el garantizar un nivel alto de conciencia de manera continua. Sin embargo, un componente de la seguridad podría incluirse en cualquier programa de actualización de instrucción general que se ofrezca a los empleados del aeropuerto.

5. Instrucción recurrente y exámenes/evaluaciones

5.1 Las evaluaciones recurrentes u otros medios de evaluación deberán ser obligatorios para aquel personal cuyos puestos les requiere implantar medidas de seguridad. Después de cualquier curso, se deben realizar exámenes a todos los empleados y ellos deben aprobarlos antes de reintegrarse a sus labores.

5.2 Las calificaciones aprobatorias de los exámenes deberán ser relativamente altas debido a las consecuencias potenciales de errores en el lugar de trabajo.

5.3 Después de obtener los resultados de los exámenes/evaluaciones, deberán proporcionarse cursos de actualización a los empleados que obtuvieron calificaciones bajas. Los exámenes/evaluaciones deberán dividirse en categorías diferentes. De esta manera, los empleados que tengan bajas calificaciones en una sección pero bien en otra podrán tomar cursos de las secciones donde no tuvieron buenos resultados.

5.4 La oportunidad de aplicar exámenes de nuevo después de una falla deberá estar siempre disponible. Asimismo, deberá estar disponible la instrucción adicional para los empleados que no aprueben. Si persisten las notas no aprobatorias, deberá finalizarse el empleo o asignarse tareas alternativas para las cuales dicho individuo sea más capaz.

5.5 Mientras que los exámenes/evaluaciones deberán anunciarse y programarse antes de aplicarse, la dirección deberá realizar monitoreos aleatorios. Los empleados deberán estar conscientes que su desempeño laboral puede ser monitoreado; sin embargo, las fechas y horario de dicho monitoreo no deberán revelarse. El monitoreo deberá suceder frecuentemente en intervalos y ubicaciones aleatorias. Los empleados deberán estar conscientes que su trabajo será monitoreado cuando firmen su contrato de empleo.

5.6 Cualquier problema identificado durante el monitoreo del desempeño deberá llevarse a la atención de todas las partes involucradas lo antes posible. Una reacción oportuna a cualquier problema ayudará a dar una solución rápida y a compensar una deficiencia en donde exista un posible quebrantamiento de la seguridad.

6. Acciones por parte del Comité

6.1 Se invita al Comité AVSEC a tomar nota de esta nota y a considerar la inclusión de estos elementos cuando se desarrolle su Programa Nacional de Instrucción de la Seguridad de la Aviación Civil para garantizar la instrucción adecuada del personal y el desarrollo de procedimientos óptimos de la seguridad de la aviación.