

Safety Systemic Thinking

How to look beyond the human error



Practical Just Culture in day to day operations Seminar
25-26 May 2017, Barcelona
Guadalupe Cortés Obrero – CTA ACC Barcelona



A black and white photograph of a large-scale flip sign. The sign is divided into three horizontal sections. The top section displays the letters "L A". The middle section also displays "L A". The bottom section displays the letters "L A N D". The sign is set against a dark background and is mounted on a light-colored wall.

L A

L A

L A N D

Photo © Steven Shorrock CC BY-NC-SA 2.0 <https://flic.kr/p/Rpf4za>

L A

L A

L A N D



OSCAR 2017

Warren Beatty repite en los Oscar el patinazo de Miss Universo

El actor entregó el premio a la mejor película a 'La La Land' cuando en realidad era para 'Moonlight'



PREMIOS OSCAR ›

No ganó 'La La Land', sino 'Moonlight': el error más clamoroso de los Oscar 2017

Faye Dunaway leyó la tarjeta de un sobre que a ella y a Warren Beatty les habían dado por error y que daba el triunfo a la película de Damien Chazelle



DIVERSIÓN

Leonardo DiCaprio, ¿el culpable del error histórico en los Oscar 2017?

Lunes 27 de febrero de 2017



[PREMIOS OSCAR >](#)

Anatomía de un error de Oscar

En un cierre tan delirante como histórico, el premio a mejor película pasa de 'La La Land' a 'Moonlight' por culpa de un sobre equivocado



TENDENCIAS

Fallo histórico en los Oscar: anuncian ganadora a 'La La Land' cuando era 'Moonlight'

① 27/02/2017 06:20 CET | Actualizado 27/02/2017 11:28 CET



Margarita Lázaro, María Porcel y Elena Santos

El Huffington Post





**El error de los Oscar fue de
Pricewaterhouse, que dio un sobre
equivocado a Beatty y Dunaway**

EXPLICACIÓN

EL GRAN ERROR DE LOS OSCAR: PRICEWATERHOUSE ASUME LA RESPONSABILIDAD

La compañía responsable de auditar los votos de los Oscars ha pedido disculpas en un comunicado.

Fotogramas.es 27-02-2017

Comunicado de Prensa

We sincerely apologize to Moonlight, La La Land, Warren Beatty, Faye Dunaway, and Oscars viewers for the error that was made during the award announcement for Best Picture. The presenters had mistakenly been given the wrong category envelope and when discovered, was immediately corrected. We are currently investigating how this could have happened, and deeply regret that this occurred.

We appreciate the grace which the nominees, the Academy, ABC, and Jimmy Kimmel handled the situation.

Los culpables reales del fallo de los Oscar: Brian Cullinan y Martha Ruiz, los custodios de Pricewaterhouse



62 Comentarios >



Cullinan y Ruiz, cada uno con su sobre a la mejor película.

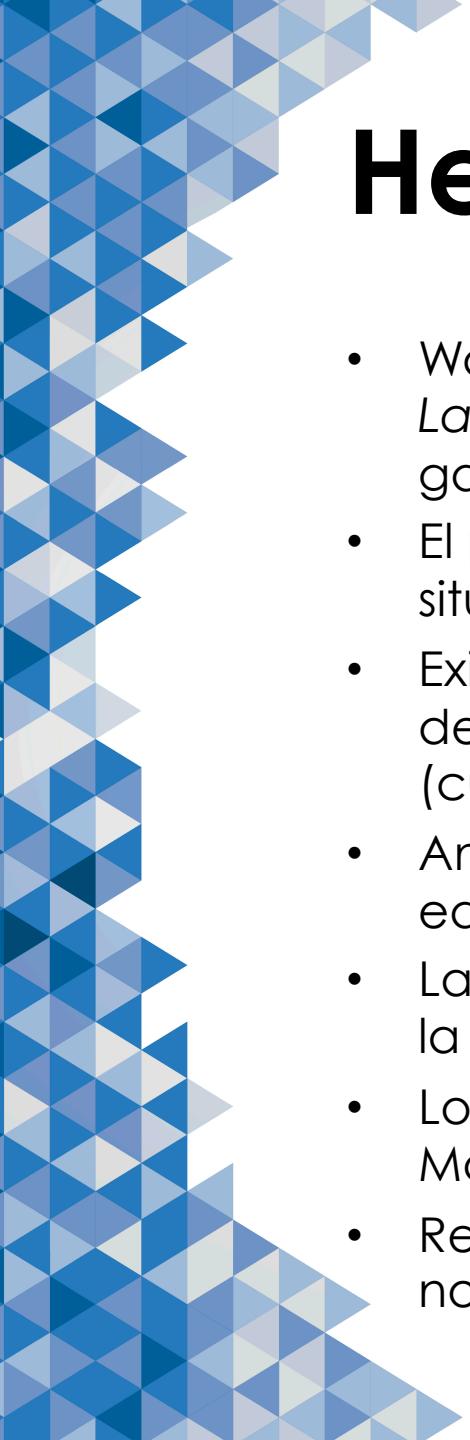


La culpa del desastre de los Oscars la tiene «Los Angeles Times»

La culpa no fue de Warren Beatty. El rotativo estadounidense decidió romper un secreto en los años 30 y la organización acabó revisando el mecanismo para la entrega de premios



0



Hechos objetivos

- Warren Beatty abrió un sobre donde se leía “Emma Stone La La Land” y Faye Dunaway anuncia a La La Land como ganadora.
- El productor Jordan Horowitz aclara públicamente la situación
- Existe un procedimiento estándar: hay dos juegos completos de sobres idénticos, uno a cada lado del escenario (custodiados por dos empleados).
- Ambos actores reciben un sobre con la categoría equivocada.
- La consultora [PricewaterhouseCoopers \(PwC\)](#) asumió toda la responsabilidad
- Los custodios, de contrastada experiencia, Brian Cullinan y Martha L. Ruiz, son despedidos tras el suceso.
- Resultado: El premio a la mejor película fue para Moonlight, no para La La Land.

El procedimiento

Desde hace 70 años, el martes previo a la gala, la Academia de Hollywood entrega las votaciones con los nominados a la auditora PricewaterhouseCoopers. Dos profesionales son responsables de:

- **El recuento y la custodia de las 24 tarjetas de los premiados**
- **Introducir las tarjetas** en los sobres de cada categoría y de entregar a los presentadores de cada premio.

Los profesionales

"Los productores deciden cuál será **el orden de los premios**. Cada uno de nosotros tiene un juego completo de los sobres con los premios. En mi maletín tengo los 24 sobres, mi compañera tiene otros 24. Estamos de pie en lados opuestos del escenario, fuera de pantalla, durante toda la noche. No parece muy complicado, pero hay que asegurarse de que se está dando el sobre correcto al presentador"



La tarea

- El trabajo comienza **prácticamente un año antes**.
- Ellos no sólo custodian los sobres sino que **son los únicos que hacen el recuento** de los votos de los miembros de la Academia que otorgan el premio.
- Realizan el conteo final y **memorizan los nombres de los premiados para no escribirlos** en ningún sitio.

Barreras de seguridad

"Lo importante es ser preciso y mantener la confidencialidad. Comprobamos todo docenas de veces, recontamos y hacemos controles dobles (...) Hasta ahora nunca ha habido ningún problema" .

- **Dos coches separados y diferentes rutas** para llegar a la ceremonia en caso de que uno de ellos quede atrapado en un atasco.
- **No hay lista maestra o copia electrónica.** Los nombres de los ganadores están en sus cabezas.

PEANUTS

I never made
a MISTAKE
in My Life.

I thought
I did ONCE,
but I was
WRONG.



3 cuestiones fundamentales

1. Diseño

- Sobres idénticos (2 juegos por cada categoría – mismo color)
- Procedimiento

2. Presión

- Trade off productividad/eficiencia

3. Trabajo en equipo

- ¿Quién era el equipo?

TEM – Threat and Error Management



AVOID



TRAP



MITIGATE

TEM – Threat and Error Management



AVOID

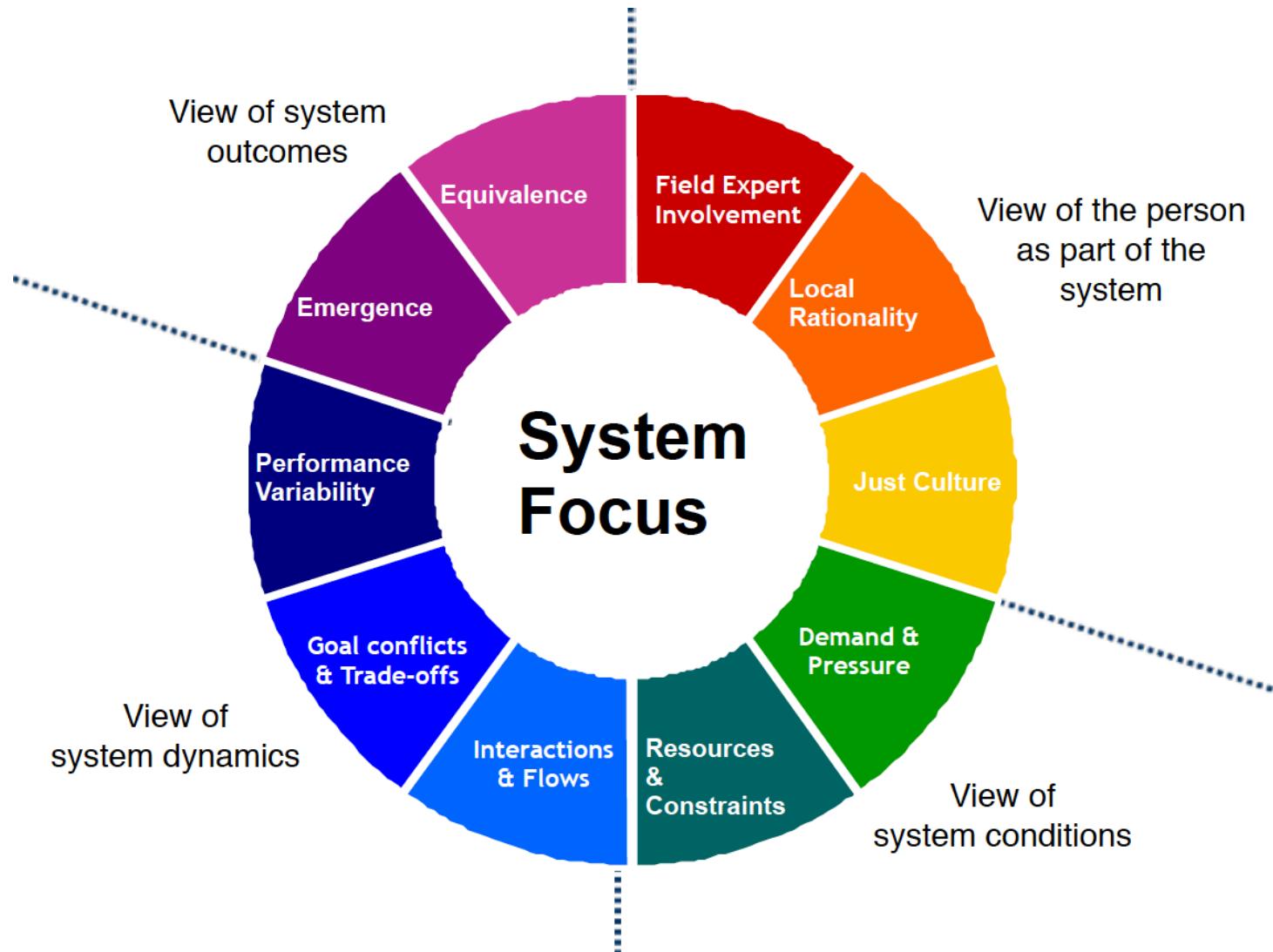


TRAP



MITIGATE

Enfoque sistémico



Just Culture in La la Land

Retributive Just Culture

- Which rule is broken?
- Who did it?
- How bad was the breach and what should the consequences be?
- Who gets to decide?

Restorative Just Culture

- Who is hurt?
- What do they need?
- Whose obligation is it to meet that need?
- How do you involve the community in this conversation

Ejercicio Práctico

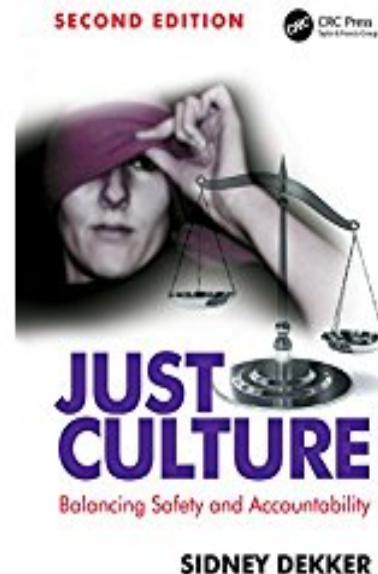
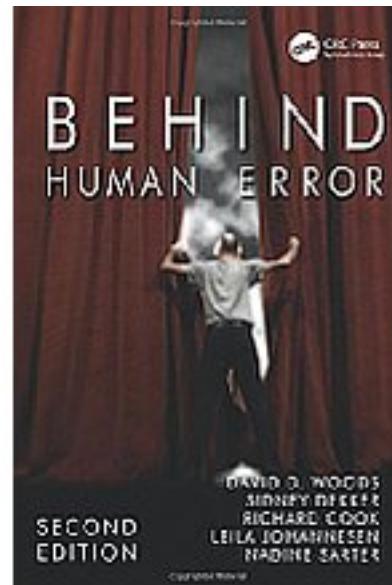
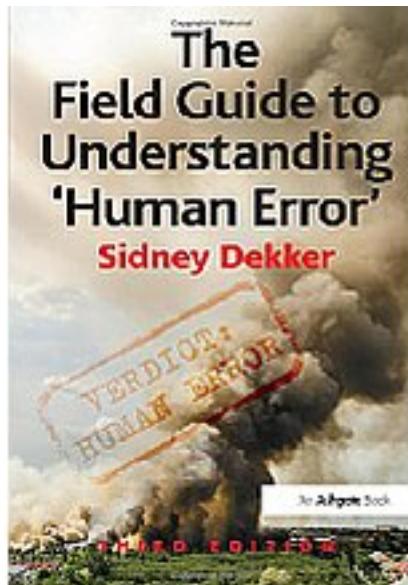
¿Qué pasó en los Oscars?

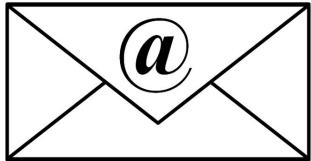
- Redacción de forma objetiva explicando qué pasó en los Oscar partiendo de hechos objetivos.
- 5 equipos
- 5 a 10 líneas
- Lenguaje neutro, claro y conciso: sin adjetivos ni juicios de valor.

Practical Just Culture in day to day operations Seminar
 25-26 of May 2017

GRUPO 1	GRPO 2	GRUPO 3	GRUPO 4
Carlos Cavero Martín-Ballesteros Alejandro Mena López Enrique Rocasolano Benito Francisco José Vilches López Jose Manuel Rueda	Andrés Díez de Baldeón Vegas Gabriel Moreno Rodríguez María Mena Jesús Sierra de la Paliza Lorenzo Bernal	Pablo Fernández Ascariz Alfonso Muñoz Cruz Oscar Urrutia Romani Juan Carlos Lozano Juan Javier Pérez	Alexandre José Foreman Flores Teresa Noguera Perpiña Israel Valero Ladrón Florentino Ruiz Yamuza Maria Jesús Berzosa
GRUPO 5	GRUPO 6	GRUPO 7	
Alfredo García González David Novalbos Agudo Mercedes Varona Pérez Irene Nadal Gomez Francisco José Revuelta	David García Hermosilla Celia Pulgar García Raúl Vega López Carolina Rius Mar Ramos	Jesús Gómez Lera Miguel Ángel Robles Martín Javier Velayos Muñoz Jorge Brioso Ricardo Jiménez	

Lecturas Recomendadas





gcobrero@naire.es



+ 34 670696270



Skype: gcortesobrero



<https://es.linkedin.com/in/guadalupe-cortés-19616558>