

# Cultura Justa y legislación en la Navegación Aérea Española - ENAIRE Española - ENAIRE

División de Seguridad



**Alejandro Mena López**  
Jefe Departamento Regional Seguridad Operacional (Región Este)

**Jornadas sobre Cultura Justa. Mundo Judicial y Aviación. 2ª Edición**  
Sevilla, 10-11 Mayo 2018

[enaire.es](http://enaire.es)

## Cultura Justa y legislación en la Navegación Aérea Española



### OACI

- Annex 13 - Aircraft Accident and Incident investigation
- Annex 19 - Safety Management (Art. 5.3 Protección de datos sobre seguridad operacional)
- Doc 9859 - Safety Management Manual (SMM)

### UE

- Reglamento (UE) N° 996/2010 - Investigación y prevención de accidentes e incidentes en la aviación civil.
- Reglamento (UE) N° 376/2014 - Notificación de sucesos en la aviación civil

### España

- Artículo 12 de la Ley 21/2003 Seguridad Aérea (modificado en Ley 1/2011 Programa Estatal para la Seguridad Operacional para la aviación civil)

## ¿Qué es Cultura Justa?



La **CULTURA JUSTA** es la creación de una atmósfera de confianza donde “**no se castigue** a los operadores y demás personal de primera línea **por sus acciones, omisiones o decisiones** cuando sean acordes con su experiencia y capacitación, pero en la cual **no se toleren la negligencia grave, las infracciones intencionadas ni los actos destructivos**”. (Definición de Cultura Justa contenida en el **Reglamento 376/2014**)

*JUST CULTURE means a culture in which front-line operators or other persons are not punished for actions, omissions or decisions taken by them that are commensurate with their experience and training, but in which gross negligence, wilful violations and destructive acts are not tolerated (Regulation 376/2014)*

## ¿Por qué es necesaria una Cultura Justa?



## ¿Por qué es necesaria una Cultura Justa? – Perspectiva histórica



### La evolución del pensamiento en materia de seguridad



Fuente: James Reason

## ¿Qué es Cultura Justa?



“¿En qué consiste la Cultura Justa y cómo me afecta?”

## ¿Qué es Cultura Justa?



# CULTURA DE SEGURIDAD

## CULTURA JUSTA

CULTURA DE  
NOTIFICACIÓN

CULTURA DE  
INFORMACIÓN

CULTURA DE  
APRENDIZAJE

CULTURA  
FLEXIBLE



## ¿Qué es Cultura Justa?



Responsabilidad de la  
organización



Responsabilidad de las personas



Notificar



Rectificar y restablecer



Protección y apoyo



## Cultura Justa en ENAIRE



ENAIRE, junto con APCAE, APRØCTA, SPICA, USCA y USO, en su compromiso común por mantener y mejorar los más altos estándares de seguridad en la prestación de servicios de navegación aérea, fomentan la creación de un entorno real de cultura justa en la organización



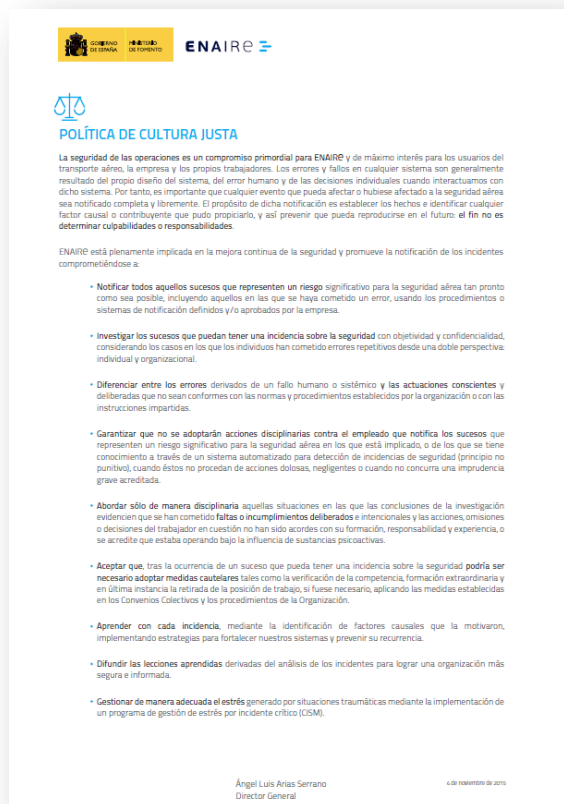
## ¿Qué es Cultura Justa?



La cultura justa proporciona el marco de apoyo y protección del personal, en relación con los sucesos de seguridad, como prerequisite fundamental para garantizar la disponibilidad de información sobre las lecciones aprendidas en materia de seguridad.



# Política de Cultura Justa



La política de cultura justa de ENAIRE, firmada por el Director General, en línea con la normativa en vigor y las buenas prácticas de los referentes internacionales en la aviación, recoge los principios y compromisos de la organización, tanto a nivel individual como organizacional, en esta materia.

El apoyo de todos es vital para ayudar a construir la confianza necesaria.



## Responsabilidad de la organización



En ENAIRE tenemos la voluntad, la responsabilidad y el compromiso de mantener y mejorar los más altos estándares de seguridad en la prestación de sus servicios y, para ello, es necesario recoger, almacenar, proteger, intercambiar, difundir y analizar la información pertinente sobre seguridad de modo que permita la adopción de las medidas de seguridad adecuadas.





## Responsabilidad de la organización



La organización tiene la responsabilidad de proporcionar el entorno, herramientas, formación y procedimientos adecuados que son necesarios para que las personas podamos realizar el trabajo de forma eficiente y segura.



Las personas somos  
el activo mejor  
valorado en la  
organización



## Responsabilidad de las personas



Es necesario entender las relaciones y roles de las personas en el sistema

El personal de ENAIRE, a todos los niveles, tenemos la responsabilidad de actuar de modo seguro en el desempeño de nuestro trabajo. En sistemas complejos como la aviación, el trabajo crítico de seguridad se canaliza, en última instancia, a través de relaciones entre personas o mediante contacto directo de personas con la tecnología. En este punto, casi siempre hay un espacio que el sistema no puede cubrir por completo por muchas mejoras que se introduzcan en él.





## Responsabilidad de las personas



La cultura justa está relacionada con el modo de actuar en ese espacio que no está exclusivamente regido por la lógica y las leyes sino también por el contexto, las emociones, las intenciones y la ética.

Las personas deben ser una pieza imprescindible en el sistema y contribuyen en la construcción de la cultura justa





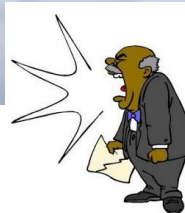
## Notificar



La efectividad de las medidas adoptadas en materia de seguridad se basa en la voluntad de los trabajadores para proporcionar información esencial de seguridad y, en ocasiones, se traduce en la notificación de sus propios errores.



El único objetivo de la notificación es prevenir futuros accidentes e incidentes y no atribuir faltas o responsabilidades







## Rectificar y Restablecer



Los sucesos son inevitables. Los sistemas complejos están a cargo de personas que proporcionan la seguridad diaria que la sociedad da por sentado. Aunque cuidadosamente seleccionados, formados y competentes, son humanos e inevitablemente los humanos cometen errores.

El objetivo de la investigación no es encontrar a un culpable, sino identificar los problemas subyacentes en el sistema y rectificarlos oportunamente  
[enaire.es](http://enaire.es)





## Protección y apoyo



La criminalización del error no funciona como elemento disuasorio del error humano



ENAIRE anima a sus trabajadores a notificar información relacionada con la seguridad, garantizando una protección justa a los notificantes en el ámbito de la organización.

Fuera del ámbito de la organización, ENAIRE proporcionará cobertura legal al personal en caso de acción legal relacionada con una incidencia de seguridad.

## ¿Qué NO es Cultura Justa?



### No es impunidad

No se tolera la negligencia flagrante, los actos inseguros deliberados o imprudentes con independencia del resultado. No se toleran los comportamientos inaceptables.

¿Qué es un comportamiento inaceptable?

Entender el contexto situacional en el que se toma la decisión. Es necesario garantizar que la decisión es tomada por la gente adecuada, es decir aquellas con la experiencia para entender el contexto completo en el que se produjo el suceso; son los capaces de evaluar si fue el resultado de un error involuntario que cualquier otro trabajador con similar formación y experiencia podría haber cometido.

## ¿Qué aporta la Cultura Justa a los trabajadores?



Tener un entorno de cultura justa beneficia a toda la organización. La cultura justa proporciona las **garantías** necesarias para que los trabajadores tengan la **confianza** de notificar aspectos relacionados con la seguridad, incluso aquellos en los que puedan poner de manifiesto errores o fallos de juicio del propio trabajador, **sin temor a ser sancionados** arbitraria o injustamente.



Asimismo permite conocer, con un nivel alto de confianza, cuáles son los **riesgos reales** en materia de seguridad y **abordarlos** oportunamente mediante la toma de decisiones informada.

## Procedimientos relacionados con Cultura Justa



Política de Cultura Justa

Procedimiento General de Comunicación de información de seguridad



Proceso de Notificación e Investigación de incidentes de seguridad

Procedimiento de Evaluación y Mejora de Contribuyentes

Procedimiento de Comité de Cultura Justa

Critical Incident Stress Management (CISM)

Procedimientos de Factores Humanos (*work in progress*)

## Cultura Justa. Construyendo confianza



Muchas gracias por tu  
atención

