

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

División de Seguridad

ENAIRE 

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

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) Nº 996/2010 - Investigación y prevención de accidentes e incidentes en la aviación civil.
- Reglamento (UE) Nº 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
NOTIFICACIÓ
N

CULTURA DE
APRENDIZAJE

CULTURA DE
INFORMACIÓN

CULTURA
FLEXIBL
E



¿Qué es Cultura Justa?



**Responsabilidad de la
organización**



Responsabilidad de las personas



**Notific
ar**



Rectificar y restablecer



Protección y apoyo

Cultura Justa en ENAIRE



ENAIRE, junto con APCAE, APROCTA, 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



Asociación profesional de controladores de tránsito aéreo





¿Qué es Cultura Justa?

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



Política de Cultura Justa





ENAIRe



POLÍTICA DE CULTURA JUSTA

La seguridad de las operaciones es un compromiso primordial para ENAIRe y de máxima interés para los usuarios del transporte aéreo, la empresa y los propios trabajadores. Los errores y fallos en cualquier sistema son generalmente resultado del propio diseño del sistema, del error humano y de las decisiones individuales cuando interactuamos con dicho sistema. Por tanto, es importante que cualquier evento que pueda afectar o hubiese afectado a la seguridad aérea sea notificado completa y libremente. El propósito de dicha notificación es establecer los hechos e identificar cualquier factor causal o contribuyente que pudo propiciar, y así prevenir que pueda reproducirse en el futuro: el fin no es determinar culpabilidades o responsabilidades.

ENAIRe está plenamente implicada en la mejora continua de la seguridad y promueve la notificación de los incidentes comprometiéndose a:

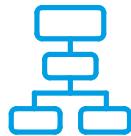
- Notificar todos aquellos sucesos que representen un riesgo significativo para la seguridad aérea tan pronto como sea posible, incluyendo aquellos en las que se haya cometido un error, usando los procedimientos o sistemas de notificación definidos y/o aprobados por la empresa.
- Investigar los sucesos que puedan tener una incidencia sobre la seguridad con objetividad y confidencialidad, considerando los casos en los que los individuos han cometido errores repetitivos desde una doble perspectiva: individual y organizacional.
- Diferenciar entre los errores derivados de un fallo humano o sistemático y las actuaciones conscientes y deliberadas que no son conformes con las normas y procedimientos establecidos por la organización o con las instrucciones impartidas.
- Garantizar que no se adoptarán acciones disciplinarias contra el empleado que notifica los sucesos que representen un riesgo significativo para la seguridad aérea en los que está implicado, o de los que se tiene conocimiento a través de un sistema automatizado para detección de incidencias de seguridad (principio no punible), cuando estos no procedan de acciones dolosas, negligentes o cuando no concurre una imprudencia grave acreditada.
- Abordar sólo de manera disciplinaria aquellas situaciones en las que las conclusiones de la investigación evidencien que se han cometido faltas o incumplimientos deliberados e intencionados y las acciones, omisiones o decisiones del trabajador en cuestión no han acordes con su formación, responsabilidad y experiencia, o se acredite que estaban operando bajo la influencia de sustancias psicoactivas.
- Aceptar que, tras la ocurrencia de un suceso que pueda tener una incidencia sobre la seguridad **podría ser necesario adoptar medidas cautelares** tales como la verificación de la competencia, formación extraordinaria y en última instancia la retirada de la posición de trabajo, si fuese necesario, aplicando las medidas establecidas en los Convenios Colectivos y los procedimientos de la Organización.
- Aprender con cada incidencia, mediante la identificación de factores causales que la motivaron, implementando estrategias para fortalecer nuestros sistemas y prevenir su recurrencia.
- Difundir las lecciones aprendidas derivadas del análisis de los incidentes para lograr una organización más segura e informada.
- Gestionar de manera adecuada el estrés generado por situaciones traumáticas mediante la implementación de un programa de gestión de estrés por incidente crítico (CSM).

Ángel Luis Arias Serrano
Director General

6 de noviembre de 2015

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.



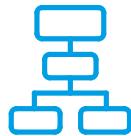
Responsabilidad de la organización



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.

enaire.es





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

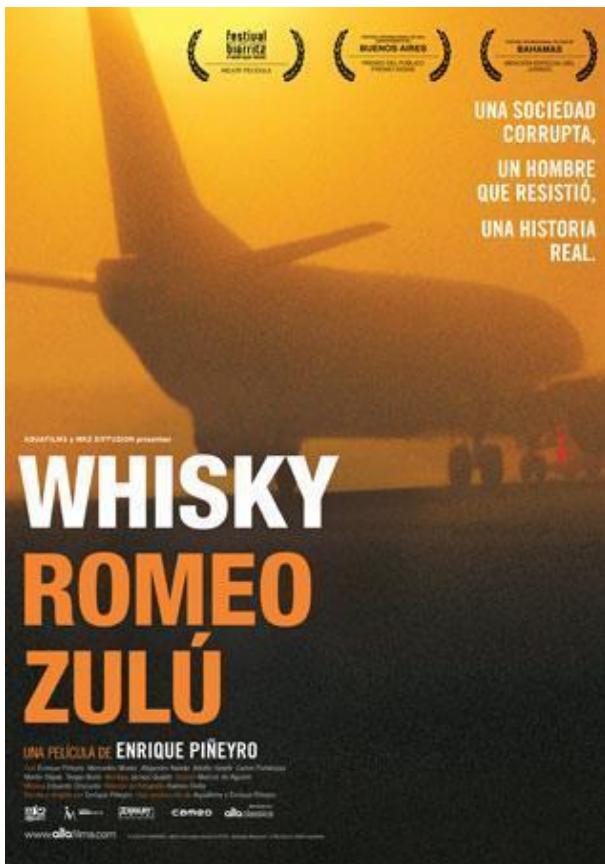




Protección y apoyo



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



naire.es

ENAIRES 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, ENAIRES 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 las 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

Proceso de Notificación e Investigación de incidentes de seguridad

Critical Incident Stress Management (CISM)

Procedimiento General de Comunicación de información de seguridad

Procedimiento de Evaluación y Mejora de Contribuyentes



Procedimiento de Comité de Cultura Justa

Procedimientos de Factores Humanos *(work in progress)*

Cultura Justa. Construyendo confianza



Muchas gracias por tu
atención

