**Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS)
Guía de Auditoría**

****

**Versión 2**

**Junio 2021**

**INTENCIONALMENTE EN BLANCO**

Introducción

El Anexo 19 de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) promueve un enfoque común para la gestión de la seguridad en todos los dominios de la aviación; tanto para los Estados como para las organizaciones. La presente herramienta se ha desarrollado en apoyo directo a este enfoque común y, en consecuencia, la siguiente guía explica los antecedentes, el propósito y la metodología relevante para el uso de la herramienta.

La herramienta evalúa la eficacia general del SMS; en función tanto del cumplimiento como del desempeño, a través de una serie de indicadores basados en el Anexo 19 de la OACI , el Manual de gestión de la seguridad operacional de la OACI (Doc.9859), y el RAC19 SMS; y está organizado por el Marco SMS de la OACI. Cada indicador debe revisarse para determinar si está Presente, Adecuado, Operativo o Efectivo, utilizando las definiciones y la orientación que se detallan a continuación.

Este concepto de evaluar la eficacia del SMS respalda el paso de la supervisión tradicional basada en el cumplimiento a la supervisión basada en el desempeño que se centra en cómo se está desempeñando el SMS. Proporciona una línea de base común para la evaluación de la eficacia de SMS que crea una base sólida para la aceptación mutua de SMS.

# Cuando usar la herramienta

La herramienta de evaluación está diseñada para ser utilizada tanto por la Autoridad Reguladora como por las organizaciones. La Autoridad Reguladora puede usar la herramienta para una aprobación inicial o supervisión continua de una organización. Las organizaciones pueden utilizarlo para evaluar la madurez y eficacia de sus propios SMS con el fin de mejorar continuamente. La evaluación resultante podría presentarse a la Autoridad Reguladora para demostrar su autoevaluación de su SMS. Las organizaciones también pueden utilizar la herramienta para evaluar los SMS de otras organizaciones. Finalmente, las organizaciones podrían usar la herramienta como un análisis de brechas de SMS y, en consecuencia, desarrollar un plan informado y prospectivo con respecto a la implementación adicional.

## *Certificación / implementación inicial*

Antes de emitir una aprobación o certificado, la autoridad reguladora debe asegurarse de que todos los procesos estén presentes y sean adecuados, de modo que la organización implemente todos los habilitadores necesarios de un SMS en funcionamiento. En esta fase inicial de certificación, una gran parte de la evaluación de SMS podría llevarse a cabo mediante una revisión de escritorio de la documentación de SMS relevante. Sin embargo, llevar esto a cabo en la organización brinda al inspector la oportunidad de asesorar y orientar a la organización en la implementación del SMS y respaldar la implementación estandarizada.

Vigilancia

Después de la implementación inicial, la organización debería comenzar a utilizar el SMS como parte de sus operaciones. La Autoridad Reguladora debe permitir suficiente tiempo para que madure el SMS de la organización antes de llevar a cabo una vigilancia continua que evalúe si los procesos están Presentes, Adecuados u Operativos. Una organización puede eventualmente tener procesos de SMS efectivos. Para verificar que los procesos de SMS permanezcan operativos y / o efectivos, el SMS debe reevaluarse periódicamente para evaluar qué tan bien se está desempeñando. La revisión debe evaluar todos los elementos de la herramienta de evaluación, lo que puede realizarse mediante una combinación de visitas organizativas, reuniones y revisiones de escritorio.

A medida que los procesos de SMS de una organización maduran y pasan a Operativo y Efectivo, es posible que también sea necesario revisar los criterios adecuados. Los cambios en la aprobación de una organización también pueden requerir una reconsideración de la designación adecuada de los procesos de SMS. Cuando se producen cambios significativos, la Autoridad Reguladora puede determinar la necesidad de revisar la evaluación existente para asegurarse de que sigue siendo apropiada.

## *Crédito por otras actividades de vigilancia*

Se puede obtener información valiosa sobre la eficacia del SMS a partir de otras actividades de vigilancia. Esto puede incluir actividades tales como auditorías e inspecciones de cumplimiento de rutina, investigaciones de sucesos y reuniones con la organización. La autoridad reguladora también puede considerar otorgar crédito cuando una organización ha recibido acreditación por cumplir con un estándar de la industria.

## *Definición del programa de vigilancia*

En el contexto de la supervisión basada en el desempeño y en el riesgo, los resultados de la evaluación del SMS pueden considerarse junto con otros datos e información para determinar el tipo, alcance y frecuencia de las actividades de vigilancia.

## *Tratar con varios titulares de certificados*

En el caso de una organización que posea varios certificados o aprobaciones, el uso de la herramienta de evaluación de SMS debe seguir la regla de 1 organización = 1 evaluación. Por lo tanto, si una organización integra todas las actividades en un solo SMS, la evaluación debe considerar el SMS como un todo.

Sin embargo, puede darse el caso de que diferentes equipos de inspectores supervisen el mismo SMS con respecto a diferentes certificados, y una sola evaluación puede resultar impracticable. En tal caso, las diferentes evaluaciones deben compartirse con los diversos equipos de inspectores y debe proporcionarse a la organización un mensaje común de la Autoridad Reguladora.

# Cómo utilizar la herramienta

Aunque la herramienta de evaluación sigue el Marco de SMS en el Anexo 19 y RAC19 SMS, el orden de los componentes se ha cambiado para comenzar con la Gestión de Riesgos de Seguridad. Este se considera el componente más importante del SMS de una organización y, por lo tanto, se le debe prestar la mayor atención durante la evaluación. Además, se ha agregado una sección dedicada a la gestión de interfaces, para reflejar lo que establece el RAC19 SMS sobre este tema.

Sin embargo, los usuarios de la herramienta pueden optar por personalizar el orden de los componentes para alinearlo con el orden del Anexo 19 y RAC19 SMS. Durante la evaluación, el usuario puede optar por comenzar con cualquiera de los componentes debido a la disponibilidad de personal o recursos, o para centrarse en una preocupación específica.

Los usuarios pueden decidir personalizar la herramienta de evaluación para:

* Reflejar los requisitos organizacionales;
* Reflejar los requisitos o la terminología nacionales de SMS; y / o
* Abordar una necesidad específica que ha sido identificada a través del Programa Estatal de Seguridad (SSP).

El diseño de la herramienta se muestra a continuación, con una leyenda adjunta que define el propósito de cada cuadro.

******

Definiciones utilizadas en la herramienta

**Presente:** Existe evidencia de que el indicador relevante está en la documentación de SMS de la organización.

**4**

**Adecuado:** El indicador relevante es adecuado en función del tamaño, la naturaleza y la complejidad de la organización y el riesgo inherente a su actividad.

**7c**

**4**

**Operativo:** Existe evidencia de que el indicador relevante está en uso y se está produciendo un producto.

**4**

**7d**

**Efectivo:** Existe evidencia de que el indicador relevante está logrando el resultado deseado y tiene un impacto positivo en la seguridad operacional.

**4**

**7e**

Generalmente, *Presente y Adecuado* se utilizan para la aprobación o certificación inicial. Se espera que los SMS sean *operativos y efectivos*.

Debido a la naturaleza dinámica y en continuo cambio de la aviación, durante las evaluaciones en curso o posteriores, la designación adecuada debería ser reevaluada considerando cualquier cambio en la organización y sus actividades.

Un elemento no puede considerarse operativo o efectivo si no está presente y no puede considerarse presente si no está documentado; la documentación garantiza resultados consistentes, repetibles y sistemáticos.

**Que buscar:** Esta sección guía al evaluador cuando ve cada característica individual y no pretende ser una lista de verificación. Los elementos enumerados no son específicos de un nivel actual, adecuado, operativo o efectivo individual, pero recuerdan al evaluador las áreas que pueden querer considerar. Algunos elementos de esta columna pueden no ser relevantes según el tamaño, el tipo o la naturaleza de la organización.

**7a**

## *Nivel de detalle a registrar*

Es importante que el evaluador registre la evidencia de la actividad. La evidencia incluye documentación, informes y registros de entrevistas y discusiones. Por ejemplo, para que un elemento se designe Presente, es probable que la evidencia esté solamente documentada, mientras que para un elemento que se designe Operativo, la actividad puede involucrar la evaluación de registros, así como discusiones cara a cara con el personal dentro de una organización.

Abordando hallazgos y observaciones

Para la evaluación inicial o como parte de una transición a nuevos requisitos del SMS, todos los procesos deben estar presentes y ser adecuados. De lo contrario, no se debe otorgar la aprobación o el certificado o no se debe aceptar la transición. Una vez que un SMS está funcionando y los períodos de transición expiraron, se debe emitir un resultado si se determina que un proceso no está en funcionamiento durante la evaluación.

Cuando se determina que una característica no es efectiva, los inspectores pueden considerar la posibilidad de emitir una observación para dar lugar a las mejoras sugeridas. Sin embargo, no se deben emitir hallazgos si el proceso está operativo, pero no es efectivo.

La herramienta de evaluación completa de la Autoridad Reguladora, o al menos un resumen de la evaluación del SMS, debe proporcionarse a la organización junto con un informe que capture los hallazgos y observaciones. Proporcionar a la organización comentarios detallados de la evaluación ayudará a la mejora continua del SMS y respaldará una cultura de seguridad operacional positiva a nivel estatal.

Puntuación de la Evaluación del SMS

El objetivo principal de la herramienta de evaluación es ayudar en la evaluación del SMS en términos de madurez y eficacia de una manera coherente en lugar de ofrecer una "puntuación".

**No se recomienda** que se califique el SMS, pero si la Autoridad Reguladora decide calificar la evaluación del SMS en su industria, se necesitan las siguientes consideraciones importantes:

* La puntuación no debe ser lineal, sino ponderada o incluso exponencial para que se logre una puntuación más alta por ser *efectivo* para alentar a las organizaciones a esforzarse por alcanzar ese nivel en sus procesos.
* La puntuación **no debe utilizarse** como un criterio de *aprobado/reprobado*, sino para ayudar a evaluar la madurez del SMS como punto de referencia frente a otras organizaciones y para ayudar a la mejora continua.
* La Autoridad Reguladora también debe ser consciente de que la puntuación puede crear comportamientos incorrectos en las organizaciones que podrían socavar una cultura de seguridad operacional positiva.

Consideraciones de formación

Es importante que el personal sea competente para llevar a cabo la evaluación del SMS y se aplique de manera coherente. Es probable que esto implique capacitación adicional, ya que la evaluación implica que los inspectores emitan juicios que pueden ser subjetivos.

Todos los inspectores deben estar capacitados y ser competentes para usar la herramienta. La capacitación debe incluir ejemplos prácticos de estudios de casos basados en documentación SMS y eventos reales de la industria.

La herramienta debe ser utilizada por personal con formación y competencia en:

* Sistemas de gestión de la seguridad operacional basados en el marco del SMS de la OACI;
* Técnicas de auditoría;
* Técnicas de entrevista que incluyen habilidades de comunicación;
* Comprensión de la aplicación de la gestión de riesgos;
* Valoración de la diferencia entre cumplimiento y desempeño;
* Técnicas de redacción de informes que permitan utilizar la narrativa para resumir la evaluación;
* Comprensión de la cultura de seguridad;
* Comprensión de los factores humanos; y
* Programa estatal de seguridad y objetivos estatales de seguridad operacional.

Se recomienda que, además de estar capacitado para usar la herramienta en el entorno del aula, el personal reciba capacitación adicional durante una evaluación en vivo para familiarizarse con la herramienta y su uso práctico.

Estandarización

Es importante que la herramienta de evaluación de SMS se utilice de manera coherente. Esto se puede lograr haciendo que la evaluación de SMS sea realizada por un equipo. La autoridad también debe desarrollar un programa para estandarizar cómo los inspectores están utilizando la herramienta de evaluación. Esto ayudará a identificar inconsistencias en el enfoque y dónde se puede requerir capacitación adicional. Esto debe incluir una combinación de revisiones de escritorio para evaluar la herramienta de evaluación completa, y cualquier acción de seguimiento y observaciones en el trabajo para evaluar qué tan bien se lleva a cabo la evaluación del SMS.

Resumen de la Evaluación

La herramienta ha sido diseñada para evaluar la madurez y eficacia del SMS de forma estandarizada. Para darle a la organización una imagen general de su desempeño en SMS, se recomienda emitir un resumen de evaluación que sea conciso y refleje el nivel de progreso logrado por la organización.

En el Apéndice 1 se proporciona un ejemplo de un resumen de evaluación

**INTENCIONALMENTE EN BLANCO**

# Apéndice 1 – Ejemplo del resumen de una evaluación

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Iniciado** | **Presente y Adecuado** | **Operativo** | **Efectivo** | **Excelente** |
| **El SMS en su conjunto** | El SMS se encuentra en la etapa de implementación. | Todos los elementos principales del SMS están en su lugar. | Los sistemas y procesos del SMS están operativos. | El SMS funciona de manera eficaz y se esfuerza por lograr una mejora continua. | La organización es líder de la industria y adopta y comparte sus mejores prácticas. |
| **Gestión de riesgos de seguridad operacional** | Los procesos de gestión de riesgos de seguridad operacional no están completamente desarrollados. | Existe un sistema de informes de seguridad y existe un proceso para evaluar y gestionar los riesgos. | Se están construyendo los registros de peligros y riesgos y se están comenzando a gestionar los riesgos de manera proactiva. | La organización identifica continuamente los peligros, comprende sus mayores riesgos y los gestiona de forma activa; esto se puede ver en su desempeño de seguridad. La gestión de riesgos de seguridad es proactiva. | El personal clave de toda la organización es consciente y comprende los riesgos relacionados con sus responsabilidades y está continuamente buscando nuevos peligros y riesgos y reevaluando los riesgos existentes. |
| **Garantía de Seguridad operacional** | Las actividades de garantía de seguridad operacional, incluidos los indicadores de rendimiento de seguridad (SPI), no están completamente desarrolladas. | Se han identificado los SPI iniciales vinculados a los objetivos de seguridad y se ha implementado un proceso de gestión de cambios. | La organización ha establecido SPI que está monitoreando y está auditando y evaluando su SMS y sus productos. | La organización se asegura de que tiene un SMS eficaz y está gestionando su riesgo a través de la auditoría, la evaluación y el seguimiento de su desempeño en seguridad. | La organización evalúa continuamente su enfoque de la gestión de la seguridad operacional y mejora continuamente su desempeño en materia de seguridad y busca y adopta las mejores prácticas. |
| **Política y objetivos de seguridad operacional** | Las políticas, procesos y procedimientos no están completamente desarrollados. | Existen políticas, procesos y procedimientos que detallan cómo funcionará el SMS. | Existe una política de seguridad operacional y la alta dirección está comprometida a hacer que el SMS funcione y está proporcionando los recursos adecuados para la gestión de la seguridad. | La alta dirección está claramente involucrada en el SMS y la política de seguridad operacional establece la intención de la organización de gestionar la seguridad. Esto es claramente evidente en las operaciones diarias. | La organización es líder en la industria y adopta las mejores prácticas. |
| **Promoción de la Seguridad operacional** | Las actividades de promoción de la seguridad operacional no están completamente desarrolladas. | Existe un programa de capacitación y los medios para comunicar la información de seguridad están implementados. | La organización ha capacitado a su personal y cuenta con varios medios para la promoción de la seguridad operacional que utiliza para transmitir información sobre SMS. | La organización dedica recursos y esfuerzos considerables para capacitar a su personal y publicitar su cultura de seguridad operacional y otra información relevante, y monitorea la efectividad de su promoción de la seguridad operacional.  | Además, la organización proporciona capacitación y promoción de la seguridad a sus proveedores de servicios contratados y evalúa la eficacia de su promoción de la seguridad operacional. |
| **Gestión de factores humanos** | Los factores humanos son considerados, pero no capturados formalmente por la organización. | Las políticas y los procesos de factores humanos se han definido y documentado cuando así lo exige la normativa. | Los factores humanos se gestionan en toda la organización y están comenzando a integrarse en el SMS de la organización. | Los factores humanos están integrados en el SMS y las operaciones de la organización. Todo el personal, incluida la dirección, conoce los factores humanos y los aplica en su forma de trabajar. | Los factores humanos están integrados en las actividades diarias de la organización y completamente integrados en el SMS. Esto es evidente en toda la organización, desde la alta dirección hasta el personal de primera línea. |

Nota 1: Además de Presente, Adecuado, Operativo y Efectivo, este ejemplo utiliza dos niveles de madurez adicionales: Iniciado y Excelente.

Nota 2: También se ha agregado una línea específica para factores humanos en este ejemplo para resaltar la importancia de considerar los factores humanos como parte del SMS.

**Herramienta de Evaluación del SMS**

|  |  |
| --- | --- |
| Organización: | Aprobación / Referencia de certificado (s): |
| Revisión Vigente Manual SMS: | Evaluador (es) (Nombre y Departamento): |
| Alcance de la evaluación: | Fecha de la Evaluación: | Referencia de la Evaluación: |

Tabla de Contenidos

[1. GESTIÓN DE RIESGOS (Anexo 19 componente 2 / RAC 19 Subparte D / Doc.9859 OACI, 9.4) 2](#_Toc74599014)

[1.1 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS (Anexo 19 elemento 2.1 / RAC 19.075, RAC19 Apéndice 4 / Doc.9859 OACI, 9.4.4) 2](#_Toc74599015)

[1.2 EVALUACIÓN Y MITIGACIÓN DE RIESGOS (Anexo 19 elemento 2.2 / RAC 19.080, RAC 19 Apéndice 9 / Doc.9859 OACI, 9.4.6) 4](#_Toc74599016)

[2. ASEGURAMIENTO SEGURIDAD OPERACIONAL (Anexo 19 componente 3 / RAC19 Subparte E / Doc.9859 OACI, 9.5) 6](#_Toc74599017)

[2.1 OBSERVACIÓN Y MEDICIÓN RENDIMIENTO SEGURIDAD OPERACIONAL (Anexo 19 elemento 3.1 / RAC 19.090 / Doc.9859 OACI, 9.5.4) 6](#_Toc74599018)

[2.2 GESTIÓN DEL CAMBIO (Anexo19 elemento 3.2 / RAC 19.095, RAC 19.105 / Doc.9859 OACI, 9.5.5) 10](#_Toc74599019)

[2.3 MEJORA CONTINUA DEL SMS (Anexo 19 elemento 3.3 / RAC 19.100, 19.105 / Doc.9859 OACI, 9.5.6) 11](#_Toc74599020)

[3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE SEGURIDAD OPERACIONAL (Anexo 19 componente 1 / RAC19 Subparte C / Doc.9859, 9.3) 12](#_Toc74599021)

[3.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN (Anexo 19 elemento 1.1 / RAC 19.025 / Doc.9859 OACI, 9.3.4) 12](#_Toc74599022)

[3.2 RENDICIÓN DE CUENTAS Y RESPONSABILIDADES (Anexo 19 elemento 1.2 / RAC 19.030 / Doc.9859 OACI, 9.3.5) 16](#_Toc74599023)

[3.3 DESIGNACIÓN DE PERSONAL CLAVE (Anexo 19 elemento 1.3 / RAC 19.040, 19.045, 19.050, 19.055, Ap.2 / Doc.9859, 9.3.6) 18](#_Toc74599024)

[3.4 PLAN DE RESPUESTA ANTE LA EMERGENCIA (Anexo19 elemento 1.4 / RAC 19.060, Ap.3 / Doc.9859 OACI, 9.3.7 / Formulario 7F408 SSP) 20](#_Toc74599025)

[3.5 DOCUMENTACIÓN SMS (Anexo 19 elemento 1.5 / RAC 19.065 / Doc.9859 OACI, 9.3.8 / Formulario 7F409 SSP) 21](#_Toc74599026)

[4. PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL (Anexo 19 componente 4 / RAC Subparte F / Doc.9859 OACI, 9.6) 22](#_Toc74599027)

[4.1 INSTRUCCIÓN Y EDUCACIÓN (Anexo 19 elemento 4.1 / RAC 19.110, 19.115 / Doc.9859 OACI, 9.6.4 / Formulario 7F406 SSP) 22](#_Toc74599028)

[4.2 COMUNICACIÓN DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL (Anexo 19 elemento 4.2 / RAC 19.120 / Doc.9859 OACI, 9.6.5) 24](#_Toc74599029)

[5. GESTIÓN DE INTERFACES (Anexo 19 Apéndice 2 nota 2 / RAC 19.035 / Doc.9859 OACI, 9.7.2, 9.7.3) 25](#_Toc74599030)

# 1. GESTIÓN DE RIESGOS (Anexo 19 componente 2 / RAC 19 Subparte D / Doc.9859 OACI, 9.4)

## 1.1 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS (Anexo 19 elemento 2.1 / RAC 19.075, RAC19 Apéndice 4 / Doc.9859 OACI, 9.4.4)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evaluación** | **Indicadores de cumplimiento y desempeño** | **P** | **A** | **O** | **E** | **Cómo se logra** | **Comentarios** |
| 1.1.1 | Existe un sistema de informes confidenciales para capturar errores, peligros y cuasi accidentes que es fácil de usar y accesible para todo el personal. |  |  |  |  |  |  |
| 1.1.2 | Existe un sistema de informes confidenciales que proporciona la retroalimentación adecuada a quién reporta y, en su caso, al resto de la organización. |  |  |  |  |  |  |
| 1.1.3 | El personal expresa confianza en la política de informes de la organización. |  |  |  |  |  |  |
| **Guía** | **Que buscar** |
| * Revise el sistema de informes para obtener acceso y facilidad de uso.
* Compruebe la confianza y la familiaridad del personal con el sistema de informes, y si saben qué se debe informar.
* Revise cómo se logra la protección y la confidencialidad de los datos.
* Evidencia de retroalimentación al reportero, la organización y terceros.
* Evalúe el volumen y la calidad de los informes, incluido si el personal está informando sobre sus propios errores y equivocaciones.
* Revise las tasas de cierre de informes.
* Compruebe si las organizaciones contratadas y los clientes pueden realizar informes.
* Revise cómo se analizan los informes en el sistema.
* Confirme que las responsabilidades con respecto al análisis de sucesos, el almacenamiento y el seguimiento estén claramente definidas.
* Compruebe que el personal pertinente sepa qué sucesos deberían ser obligatorios.
* Evaluar cómo la alta dirección se involucra con los resultados del sistema de informes.
 |
| **Presente** | **Adecuado** | **Operativo** | **Efectivo** |
| Existe un sistema de informes confidenciales para capturar ocurrencias obligatorias e informes voluntarios que incluye un sistema de retroalimentación y se almacena en una base de datos.El proceso identifica cómo se procesan los informes y se especifican y abordan los plazos. | El sistema de informes es accesible y fácil de usar por todo el personal.Las responsabilidades, los plazos y el formato de la retroalimentación son significativos y están bien definidos.La protección de datos y la confidencialidad están garantizadas. | Todo el personal está utilizando el sistema de informes.Hay retroalimentación, para quién reporta, de cualquier acción tomada (o no tomada) y, cuando sea apropiado, para el resto de la organización.Los informes se evalúan, procesan, analizan y almacenan.El personal conoce y cumple con sus responsabilidades con respecto al sistema de informes.Los informes se procesan dentro de los plazos definidos. | Existe un sistema de informes sólido basado en el volumen de informes y la calidad de los informes recibidos.Los informes de seguridad se ejecutan de manera oportuna. El personal expresa confianza y confianza en la política y el proceso de presentación de informes de las organizaciones.El sistema de informes se utiliza para tomar mejores decisiones de gestión y mejorar continuamente.El sistema de informes está disponible para que lo informen terceros (socios, proveedores y contratistas). |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evaluación** | **Indicadores de cumplimiento y desempeño** | **P** | **A** | **O** | **E** | **Cómo se logra** | **Comentarios** |
| 1.1.4 | Existe un proceso que define cómo se identifican los peligros de múltiples fuentes a través de métodos reactivos y proactivos (internos y externos). |  |  |  |  |  |  |
| 1.1.5 | El proceso de identificación de peligros identifica los peligros relacionados con el desempeño humano. |  |  |  |  |  |  |
| 1.1.6 | Existe un proceso para analizar los datos de seguridad operacional y de la información para buscar tendencias y obtener información de gestión utilizable. |  |  |  |  |  |  |
| 1.1.7 | Las investigaciones de seguridad operacional las lleva a cabo personal debidamente capacitado para identificar las causas fundamentales (por qué sucedió, no solo qué sucedió). |  |  |  |  |  |  |
| **Guía** | **Que Buscar** |
| * Revise cómo se identifican, analizan, abordan y registran los peligros.
* Revisar la estructura y el diseño del registro de peligros.
* Considere los peligros relacionados con:
	+ Posibles escenarios de accidentes;
	+ Factores humanos y organizacionales;
	+ Decisiones y procesos comerciales;
	+ Organizaciones de terceros, y;
	+ Factores regulatorios.
* Revise qué fuentes internas y externas de peligros se consideran, como informes de seguridad, auditorías, encuestas de seguridad, investigaciones, inspecciones, lluvia de ideas, gestión de actividades de cambio, influencias comerciales y otras influencias externas, etc.
* Revise si las investigaciones de seguridad operacional identifican factores contribuyentes humanos y organizacionales.
 |
| **Presente** | **Adecuado** | **Operativo** | **Efectivo** |
| Existe un proceso que define cómo se identifican los peligros mediante métodos reactivos y proactivos.Se identifican los desencadenantes de las investigaciones de seguridad. | Se consideran y revisan múltiples fuentes de peligros (internas y externas), según corresponda.El proceso de análisis de datos permite obtener información útil sobre seguridad operacional.Los peligros se documentan en un formato fácil de entender.El nivel de aprobación para las investigaciones de seguridad está definido y es adecuado al nivel de riesgo. | Los peligros están identificados y documentados. Se están identificando factores humanos y organizativos relacionados con los peligros.Las investigaciones de seguridad se llevan a cabo y se registran. | La organización tiene un registro de los peligros que se mantiene y revisa para garantizar que esté actualizado. Identifica de manera continua y proactiva los peligros relacionados con sus actividades y el entorno operativo e involucra a todo el personal clave y las partes interesadas apropiadas, incluidas las organizaciones externas. Los peligros se evalúan continuamente de manera sistemática y oportuna. Las investigaciones de seguridad identifican los factores causales / contribuyentes sobre los que se actúa. |

## 1.2 EVALUACIÓN Y MITIGACIÓN DE RIESGOS (Anexo 19 elemento 2.2 / RAC 19.080, RAC 19 Apéndice 9 / Doc.9859 OACI, 9.4.6)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evaluación** | **Indicadores de cumplimiento y desempeño** | **P** | **A** | **O** | **E** | **Cómo se logra** | **Comentarios** |
| 1.2.1 | Existe un proceso para la gestión del riesgo que incluye el análisis y la evaluación del riesgo asociado con los peligros identificados expresados en términos de probabilidad y severidad (o metodología alternativa). |  |  |  |  |  |  |
| 1.2.2 | Existen criterios para evaluar el nivel de riesgo que la organización está dispuesta a aceptar y las evaluaciones y calificaciones de riesgo están debidamente justificadas. |  |  |  |  |  |  |
| **Guía** | **Qué Buscar** |
| * Revise el esquema y los procedimientos de clasificación de riesgos.
* Compruebe que los criterios de severidad y probabilidad estén definidos (o que se describa una metodología alternativa).
* Revise si las evaluaciones de riesgos se llevan a cabo de manera consistente.
* Tome muestras de un peligro identificado y revise cómo se procesa y documenta.
* Revise qué desencadena una evaluación de riesgos.
* Verifique las suposiciones realizadas y si se revisaron.
* Revise cómo se clasifican los problemas cuando no hay suficientes datos cuantitativos disponibles.
* Compruebe que el proceso define quién puede aceptar qué nivel de riesgo.
* Verifique que el registro de riesgos esté siendo revisado y monitoreado por los comités de seguridad apropiados.
* Evidencia de la aceptabilidad del riesgo que se aplica de forma rutinaria en los procesos de toma de decisiones.
 |
| **Presente** | **Adecuado** | **Operativo** | **Efectivo** |
| Existe un proceso para el análisis y evaluación de riesgos de seguridad operacional.Se define el nivel de riesgo que la organización está dispuesta a aceptar. | Los criterios de severidad y probabilidad están claramente definidos y se ajustan a las circunstancias reales del proveedor de servicios.La matriz de riesgos y los criterios de aceptabilidad están claramente definidos y son utilizables.Las responsabilidades y los plazos para aceptar el riesgo están claramente definidos. | Los análisis y evaluaciones de riesgos se llevan a cabo de manera coherente en función del proceso definido.Se está aplicando la aceptabilidad de riesgo definida. | Los análisis y evaluaciones de riesgos se revisan para verificar su coherencia y para identificar mejoras en los procesos.Las evaluaciones de riesgos se revisan periódicamente para garantizar que se mantengan actualizadas.Los criterios de aceptabilidad del riesgo se utilizan de forma rutinaria y se aplican en los procesos de toma de decisiones de gestión y se revisan periódicamente. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evaluación** | **Indicadores de cumplimiento y desempeño** | **P** | **A** | **O** | **E** | **Cómo se logra** | **Comentarios** |
| 1.2.3 | La organización cuenta con un proceso para tomar decisiones y aplicar controles de riesgo adecuados y efectivos. |  |  |  |  |  |  |
| 1.2.4 | La alta dirección tiene visibilidad de los peligros de riesgo medio y alto y su mitigación y controles. |  |  |  |  |  |  |
| **Guía** | **Qué Buscar** |
| * Los controles de riesgo consideran factores humanos y organizacionales.
* Evidencia de acciones de control de riesgos y seguimiento.
* Se está considerando el riesgo residual.
* Compruebe si los controles de riesgo han reducido el riesgo residual.
* Los controles de riesgo están claramente identificados.
* Revisar el uso de controles de riesgo que se basan únicamente en la intervención humana.
* Compruebe que los nuevos controles de riesgo no creen riesgos adicionales.
* Compruebe si la aceptabilidad de los riesgos se realiza en el nivel de gestión adecuado.
 |
| **Presente** | **Adecuado** | **Operativo** | **Efectivo** |
| La organización cuenta con un proceso para definir y aplicar controles de riesgo. | Se definen las responsabilidades y los plazos para determinar y aceptar los controles de riesgo. | Se están aplicando controles de riesgo adecuados para reducir el riesgo a un nivel aceptable, incluidos los plazos y la asignación de responsabilidades.Los factores humanos se consideran parte del desarrollo de controles de riesgo. | Los controles de riesgo son prácticos y sostenibles, se aplican de manera oportuna y no crean riesgos adicionales.Los controles de riesgo tienen en cuenta los factores humanos. |

# 2. ASEGURAMIENTO SEGURIDAD OPERACIONAL (Anexo 19 componente 3 / RAC19 Subparte E / Doc.9859 OACI, 9.5)

## 2.1 OBSERVACIÓN Y MEDICIÓN RENDIMIENTO SEGURIDAD OPERACIONAL (Anexo 19 elemento 3.1 / RAC 19.090 / Doc.9859 OACI, 9.5.4)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evaluación** | **Indicadores de cumplimiento y desempeño** | **P** | **A** | **O** | **E** | **Cómo se logra** | **Comentarios** |
| 2.1.1 | Los indicadores de desempeño de seguridad (SPI) vinculados a los objetivos de seguridad de la organización se han definido, promulgado y están siendo monitoreados y analizados para detectar tendencias. |  |  |  |  |  |  |
| **Guía** | **Qué Buscar** |
| * Evidencia de que los SPI se basan en fuentes de datos fiables.
* Evidencia de cuándo se revisaron por última vez los SPI.
* Los SPI y las metas definidas son apropiados para las actividades, los riesgos y los objetivos de seguridad operacional de la organización.
* Los SPI se centran en lo que es importante más que en lo que es fácil de medir.
* Consideración de cualquier SPI estatal.
* Revise si se ha tomado alguna medida cuando un SPI indica una tendencia negativa (que refleja un control de riesgo o un SPI inapropiado).
* Evidencia de que los resultados del monitoreo del desempeño de la seguridad operacional se discuten al nivel de la alta gerencia.
* Evidencia de retroalimentación proporcionada al Ejecutivo responsable.
 |
| **Presente** | **Adecuado** | **Operativo** | **Efectivo** |
| Existe un proceso para medir el desempeño de seguridad de la organización, incluidos los SPI y las metas vinculados a los objetivos de seguridad operacional de la organización, y para medir la eficacia de los controles de riesgos de seguridad operacional. | Los SPI se centran en lo que es importante más que en lo que es fácil de medir.La confiabilidad de las fuentes de datos se considera en el diseño de SPI.Los SPI están vinculados a los riesgos identificados y los objetivos de seguridad operacional.La frecuencia y la responsabilidad del seguimiento de tendencias de los SPI son adecuadas.Se han fijado metas realistas.Los SPI estatales se consideran, según corresponda. | Se está midiendo el desempeño de seguridad de la organización y los SPI significativos se monitorean y analizan continuamente para detectar tendencias. | Los SPI están demostrando el desempeño de seguridad de la organización y la efectividad de los controles de riesgo basados en datos confiables.Los SPI se revisan y actualizan periódicamente para garantizar que sigan siendo relevantes.Cuando los SPI indican que un control de riesgos es ineficaz, se toman las medidas adecuadas. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evaluación** | **Indicadores de cumplimiento y desempeño** | **P** | **A** | **O** | **E** | **Cómo se logra** | **Comentarios** |
| 2.1.2 | Se están verificando / auditando las mitigaciones y los controles de riesgos para confirmar que funcionan y son efectivos. |  |  |  |  |  |  |
| 2.1.3 | La garantía de seguridad operacional tiene en cuenta las actividades realizadas por todas las organizaciones contratadas directamente. |  |  |  |  |  |  |
| **Guía** | **Qué Buscar** |
| * Evidencia de que los controles de riesgo están siendo evaluados para determinar su efectividad (por ejemplo, auditorías, encuestas, revisiones, SPI y metas de desempeño de seguridad [SPT], sistemas de informes).
* Evidencia de los controles de riesgo aplicados por las organizaciones contratadas que están siendo evaluados y supervisados (por ejemplo, control de calidad, revisiones y reuniones periódicas).
* La información de las actividades de control de cumplimiento y garantía de seguridad se retroalimenta en el proceso de gestión de riesgos de seguridad.
* Revise dónde se han modificado los controles de riesgo como resultado de la evaluación.
 |
| **Presente** | **Adecuado** | **Operativo** | **Efectivo** |
| Existe un proceso para evaluar si los controles de riesgo se aplican y son efectivos. | Se definen las responsabilidades, los métodos y los plazos para evaluar los controles de riesgo.Las organizaciones contratadas están incluidas en el proceso de garantía de seguridad. | Se están verificando los controles de riesgo para evaluar si se aplican y son efectivos. | Los controles de riesgo se evalúan y se toman medidas para garantizar que sean efectivos y brinden un servicio seguro. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evaluación** | **Indicadores de cumplimiento y desempeño** | **P** | **A** | **O** | **E** | **Cómo se logra** | **Comentarios** |
| 2.1.4 | Las responsabilidades y la rendición de cuentas para garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad están definidas y los requisitos aplicables están claramente identificados en los manuales y procedimientos de la organización. |  |  |  |  |  |  |
| 2.1.5 | Existe un programa de auditoría interna que incluye detalles del cronograma de auditorías y procedimientos para auditorías, informes, seguimiento y registros. |  |  |  |  |  |  |
| 2.1.6 | Se definen responsabilidades y rendición de cuentas para el proceso de auditoría interna y existe una persona o grupo de personas con responsabilidades de auditoría interna con acceso directo al Gerente Responsable. |  |  |  |  |  |  |
| **Guía** | **Qué Buscar** |
| * Revise cómo la alta dirección se asegura de que la organización siga cumpliendo.
* Revise las descripciones de trabajo para conocer las responsabilidades de cumplimiento.
* Evidencia de que la alta dirección toma medidas sobre los resultados de las auditorías internas y externas.
* Revise cómo se logra la independencia de la función de auditoría interna.
* Revise cómo actúa la auditoría interna con:
	+ Alta Dirección,
	+ Gerentes de línea, y
	+ El personal del SMS.
* Evalúe el contenido del programa frente a los requisitos reglamentarios.
 |
| **Presente** | **Adecuado** | **Operativo** | **Efectivo** |
| Se definen responsabilidades para el cumplimiento.La organización tiene un programa de auditoría interna y procedimientos para auditorías, informes y registros.Se ha identificado a una persona o grupo de personas con responsabilidades de auditorías internas que tienen acceso directo al Ejecutivo Responsable. | El programa de auditoría interna cubre todas las regulaciones aplicables e incluye detalles del cronograma de auditorías.Se logra la independencia de la función de auditoría interna. | Se está siguiendo y revisando periódicamente el programa de monitoreo del cumplimiento.Todo el personal es consciente de sus responsabilidades para el cumplimiento y para seguir los procesos y procedimientos.Los resultados de las auditorías internas y externas se informan al Ejecutivo responsable y a la alta dirección. | Las personas están identificando e informando proactivamente posibles incumplimientos.El Ejecutivo responsable y la alta dirección buscan activamente comentarios sobre el estado de las actividades de auditoría interna y externa. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evaluación** | **Indicadores de cumplimiento y desempeño** | **P** | **A** | **O** | **E** | **Cómo se logra** | **Comentarios** |
| 2.1.7 | Después de una auditoría, se realiza un análisis apropiado de los factores causales y se toman acciones correctivas / preventivas. |  |  |  |  |  |  |
| **Guía** | **Qué Buscar** |
| * Revisar los métodos utilizados para el análisis causal.
* Compruebe que el método se utilice de forma coherente.
* Revise los hallazgos repetidos y verifique que las acciones no se hayan implementado o estén atrasadas.
* Verifique la implementación oportuna de las acciones.
* Revisar la conciencia de la alta dirección sobre el estado de los hallazgos importantes y las acciones correctivas / preventivas relacionadas.
* Verifique que el personal apropiado participe en la determinación de las causas y factores contribuyentes.
* Busque coherencia entre los resultados de la auditoría interna y los resultados de la auditoría externa.
* Revise si los factores causales se consideran peligros potenciales.
 |
| **Presente** | **Adecuado** | **Operativo** | **Efectivo** |
| Se define el proceso para la identificación y seguimiento de acciones correctivas / preventivas.Se describe la interfaz entre las auditorías internas y los procesos de gestión de riesgos de seguridad operacional. | Se definen las responsabilidades y los plazos para determinar, aceptar y dar seguimiento a la acción correctiva / preventiva.El seguimiento del cumplimiento incluye las actividades contratadas. | La identificación y el seguimiento de las acciones correctivas / preventivas se lleva a cabo de acuerdo con los procedimientos, incluido el análisis causal para abordar las causas fundamentales.El estado de las acciones correctivas / preventivas se comunica periódicamente a la alta dirección y al personal pertinentes. | La organización investiga las causas sistémicas y los factores que contribuyen a los hallazgos.La organización revisa proactivamente el estado de las acciones correctivas / preventivas.Se verifica la efectividad de las acciones correctivas / preventivas. |

## 2.2 GESTIÓN DEL CAMBIO (Anexo19 elemento 3.2 / RAC 19.095, RAC 19.105 / Doc.9859 OACI, 9.5.5)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evaluación** | **Indicadores de cumplimiento y desempeño** | **P** | **A** | **O** | **E** | **Cómo se logra** | **Comentarios** |
| 2.2.1 | La organización tiene un proceso para identificar si los cambios tienen un impacto en la seguridad y para gestionar los riesgos identificados de acuerdo con los procesos de gestión de riesgos de seguridad existentes. |  |  |  |  |  |  |
| 2.2.2 | Las cuestiones relativas al factor humano (HF) se han considerado como parte del proceso de gestión del cambio y, cuando corresponde, la organización ha aplicado los estándares de diseño HF / centrados en el ser humano adecuados al diseño del equipo y del entorno físico. |  |  |  |  |  |  |
| **Guía** | **Qué Buscar** |
| * Las partes interesadas clave están involucradas en el proceso.
* Revise qué desencadena el proceso.
* Revise los cambios recientes que han pasado por el proceso de evaluación de riesgos.
* Compruebe que el cambio esté firmado por una persona debidamente autorizada.
* Se están identificando y gestionando los riesgos de transición.
* Revise las acciones de seguimiento, por ejemplo, si se han validado las suposiciones realizadas.
* Revise si hay un impacto en las evaluaciones de riesgos anteriores y los peligros existentes.
* Revise si se tiene en cuenta el efecto acumulativo de múltiples cambios.
* Revise que los cambios relacionados con la organización hayan tenido en cuenta los riesgos de seguridad operacional (reestructuración organizativa, ampliación o reducción, proyectos de TI, etc.).
* Evidencia de problemas de HF que se abordan durante los cambios.
* Revisar el impacto del cambio en la formación y las competencias.
* Revise los cambios anteriores para confirmar que permanezcan bajo control.
* Considere cómo se comunican los cambios a las personas afectadas.
 |
| **Presente** | **Adecuado** | **Operativo** | **Efectivo** |
| La organización ha establecido un proceso de gestión de cambios para identificar si los cambios tienen un impacto en la seguridad y para gestionar los riesgos identificados de acuerdo con los procesos de gestión de riesgos de seguridad operacional existentes. | Se definen los desencadenantes del proceso de gestión de cambios.El proceso también considera los cambios relacionados con el negocio y las interfaces con otras organizaciones / departamentos.El proceso está integrado con los procesos de gestión de riesgos y garantía de seguridad.Se definen responsabilidades y plazos. | El proceso de gestión de cambios se está utilizando e incluye la identificación de peligros y evaluaciones de riesgos con controles de riesgo adecuados que se implementan antes de tomar una decisión para realizar el cambio.Los problemas de HF se han considerado y abordado como parte del proceso de gestión del cambio. | El proceso de gestión de cambios se utiliza para todos los cambios que pueden afectar la seguridad, incluidos los problemas de HF, y considera la acumulación de múltiples cambios. Se inicia de manera planificada, oportuna y coherente e incluye acciones de seguimiento que hacen que el cambio se implemente de manera segura. El cambio se comunica a los afectados.Las estrategias de control y mitigación de riesgos asociados con los cambios están logrando el efecto planeado. |

## 2.3 MEJORA CONTINUA DEL SMS (Anexo 19 elemento 3.3 / RAC 19.100, 19.105 / Doc.9859 OACI, 9.5.6)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evaluación** | **Indicadores de cumplimiento y desempeño** | **P** | **A** | **O** | **E** | **Cómo se logra** | **Comentarios** |
| 2.3.1 | La organización supervisa y evalúa continuamente sus procesos de SMS para mantener o mejorar continuamente la eficacia general del sistema. |  |  |  |  |  |  |
| **Guía** | **Qué Buscar** |
| * Revisar la información y los datos de seguridad operacional utilizados para la toma de decisiones de gestión y la mejora continua.
* Evidencia de:
	+ Incorporación de las lecciones aprendidas en los procesos operativos y de SMS;
	+ Se buscan y adoptan las mejores prácticas;
	+ Realización y seguimiento de encuestas y evaluaciones de la cultura organizacional;
	+ Los datos se analizan y los resultados se comparten con los comités de seguridad; y
	+ Acciones de seguimiento.
* La información de sucesos externos, informes de investigación, reuniones de seguridad operacional, informes de peligros, auditorías y análisis de datos de seguridad operacional contribuyen a la mejora continua del SMS.
 |
| **Presente** | **Adecuado** | **Operativo** | **Efectivo** |
| Existe un proceso para monitorear y revisar la efectividad del SMS utilizando los datos y la información disponibles. | El SMS se revisa periódicamente y la revisión está respaldada por información y actividades de garantía de seguridad operacional.Están involucrados la alta dirección y los diferentes departamentos.La toma de decisiones se basa en datos.La información externa se considera además de la información interna. | Existe evidencia de que el SMS se revisa periódicamente para respaldar la evaluación de su eficacia y la adopción de las medidas adecuadas. | La evaluación de la efectividad del SMS utiliza múltiples fuentes de información, incluido el análisis de datos de seguridad operacional que respalda las decisiones para mejoras continuas. |

# 3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE SEGURIDAD OPERACIONAL (Anexo 19 componente 1 / RAC19 Subparte C / Doc.9859, 9.3)

## 3.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN (Anexo 19 elemento 1.1 / RAC 19.025 / Doc.9859 OACI, 9.3.4)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evaluación** | **Indicadores de cumplimiento y desempeño** | **P** | **A** | **O** | **E** | **Cómo se logra** | **Comentarios** |
| 3.1.1 | Existe una política de seguridad, firmada por el Ejecutivo Responsable, que incluye un compromiso de mejora continua; observa todos los requisitos y normas legales aplicables; y considera las mejores prácticas. |  |  |  |  |  |  |
| 3.1.2 | La política de seguridad operacional incluye una declaración para proporcionar los recursos apropiados y establece que la organización está administrando los recursos al anticipar y abordar cualquier deficiencia. |  |  |  |  |  |  |
| 3.1.3 | Existen políticas vigentes para los roles críticos de seguridad operacional relacionados con todos los aspectos de la aptitud para el servicio (por ejemplo, política de alcohol y drogas o fatiga). |  |  |  |  |  |  |
| **Guía** | **Qué Buscar** |
| * Entreviste al Ejecutivo responsable para evaluar su conocimiento y comprensión de la política de seguridad.
* Verifique que la política de seguridad operacional se revise periódicamente para ver el contenido y la vigencia.
* Confirme que la política de seguridad operacional cumple con los requisitos.
* Entreviste al personal para determinar hasta qué punto se conoce la política de seguridad, así como qué tan legible y comprensible es.
* Revise los recursos disponibles, incluido el personal, el equipo y los financieros.
* Hay personal suficiente y competente.
* Revise los recursos planificados frente a los recursos reales.
* Compruebe cómo se fomenta una cultura de seguridad positiva y cómo afecta la eficacia general.
 |
| **Presente** | **Adecuado** | **Operativo** | **Efectivo** |
| Existe una política de seguridad operacional, firmada por el Ejecutivo Responsable, que incluye un compromiso de mejora continua; observa todos los requisitos y normas legales aplicables; y considera las mejores prácticas. La política de seguridad incluye una declaración para proporcionar los recursos adecuados. | La política de seguridad es fácil de leer.El contenido está personalizado para la organización.Existe un proceso para evaluar los recursos y abordar las deficiencias. | La política de seguridad operacional se revisa periódicamente para garantizar que siga siendo relevante para la organización.La organización está evaluando los recursos que se proporcionan para brindar un servicio seguro y tomando medidas para abordar cualquier deficiencia. | El Ejecutivo Responsable está familiarizado con el contenido de la política de seguridad y la respalda.La organización está revisando y tomando medidas para abordar cualquier déficit previsto de recursos. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evaluación** | **Indicadores de cumplimiento y desempeño** | **P** | **A** | **O** | **E** | **Cómo se logra** | **Comentarios** |
| 3.1.4 | Existe un medio para la comunicación de la política de seguridad. |  |  |  |  |  |  |
| 3.1.5 | El Ejecutivo Responsable y el equipo de alta dirección promueven una cultura de seguridad / justicia positiva y demuestran su compromiso con la política a través de una participación activa y visible en el sistema de gestión de seguridad operacional.  |  |  |  |  |  |  |
| **Guía** | **Qué buscar** |
| * Revise cómo se comunica la política de seguridad.
* La política de seguridad operacional es claramente visible para todo el personal, incluido el personal contratado pertinente y las organizaciones de terceros.
* Cuestionar a los gerentes y al personal sobre el conocimiento de la política de seguridad.
* Todos los gerentes están familiarizados con los elementos clave de la política de seguridad.
* Evidencia de participación de la alta dirección en reuniones de seguridad operacional, formación, conferencias, etc.
* Comentarios de las encuestas de seguridad que incluyen aspectos específicos de la cultura justa.
* Relación con regulador y otros grupos de interés.
* Revise cómo se promueve una cultura justa y de seguridad operacional positiva.
 |
| **Presente** | **Adecuado** | **Operativo** | **Efectivo** |
| Existe un medio para la comunicación de la política de seguridad operacional. El compromiso de la dirección con la seguridad está documentado en la política. | La política es claramente visible para todo el personal (considere varios sitios).La política es comprensible (considere varios idiomas). El ejecutivo responsable y el equipo de alta dirección tienen un papel bien definido en el sistema de gestión de la seguridad operacional. | La política se comunica a todo el personal (incluido el personal contratado y las organizaciones pertinentes). El Ejecutivo Responsable y el equipo de alta dirección están promoviendo su compromiso con la política a través de una participación activa y visible en el sistema de gestión de seguridad operacional. | Las personas de toda la organización están familiarizadas y pueden describir sus obligaciones con respecto a la política de seguridad operacional. La toma de decisiones, las acciones y los comportamientos reflejan una cultura de seguridad / justicia positiva y hay un buen liderazgo en seguridad que demuestra compromiso con la política. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evaluación** | **Indicadores de cumplimiento y desempeño** | **P** | **A** | **O** | **E** | **Cómo se logra** | **Comentarios** |
| 3.1.6 | La política fomenta activamente los informes de seguridad operacional. |  |  |  |  |  |  |
| 3.1.7 | Se han definido una política y unos principios de cultura justa que identifican claramente los comportamientos aceptables e inaceptables. |  |  |  |  |  |  |
| **Guía** | **Qué Buscar** |
| * Evidencia de cuándo se han aplicado los principios de la cultura justa después de un evento.
* Evidencia de intervenciones de investigaciones de seguridad operacional que abordan cuestiones organizativas en lugar de centrarse solo en el individuo.
* Revise cómo la organización está monitoreando las tasas de reportes.
* Revise la cantidad de reportes de seguridad operacional de la aviación apropiados para las actividades.
* Los reportes de seguridad operacional incluyen los propios errores de quién reporta y los eventos en los que está involucrado (eventos en los que nadie estaba mirando).
* Comentarios sobre la cultura justa de las encuestas de cultura de seguridad operacional del personal.
* Entreviste a los representantes del personal para confirmar que están de acuerdo con la política y los principios de cultura justa.
* Compruebe que el personal conozca la política y los principios de la cultura justa.
 |
| **Presente** | **Adecuado** | **Operativo** | **Efectivo** |
| Se han definido una política y unos principios de cultura justa. | La política de cultura justa identifica claramente los comportamientos aceptables e inaceptables.Los principios garantizan que la política se pueda aplicar de forma coherente en toda la organización.La política y los principios de la cultura justa son comprensibles y claramente visibles. | Hay pruebas de que la política de cultura justa y sus principios se están aplicando y promoviendo entre el personal. | La política de cultura justa se aplica de manera justa y coherente y el personal confía en ella.Hay pruebas de que la línea divisoria entre comportamiento aceptable e inaceptable se ha determinado en consulta con el personal y los representantes del personal. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evaluación** | **Indicadores de cumplimiento y desempeño** | **P** | **A** | **O** | **E** | **Cómo se logra** | **Comentarios** |
| 3.1.8 | Se han establecido objetivos de seguridad que son coherentes con la política de seguridad y se comunican a toda la organización. |  |  |  |  |  |  |
| 3.1.9 | El Programa Estatal de Seguridad Operacional (SSP) se está considerando y abordando según corresponda. |  |  |  |  |  |  |
| **Guía** | **Qué Buscar** |
| * Evalúe si los objetivos de seguridad operacional son apropiados y relevantes.
* Se definen objetivos que conducirán a una mejora en los procesos, resultados y al desarrollo de una cultura de seguridad positiva.
* Evalúe cómo se comunican los objetivos de seguridad en toda la organización.
* Se están midiendo los objetivos de seguridad para monitorear el logro a través de SPIs y SPTs.
* Evaluar si los objetivos de seguridad operacional han considerado los objetivos de seguridad operacional del Estado en el SSP.
 |
| **Presente** | **Adecuado** | **Operativo** | **Efectivo** |
| Se han establecido objetivos de seguridad que son consistentes con la política de seguridad y existe un medio para comunicarlos a toda la organización. | Los objetivos de seguridad operacional son relevantes para la organización y sus actividades.Los objetivos de seguridad operacional son comprensibles y claramente visibles.Los objetivos de seguridad operacional están alineados con el SSP. | Los objetivos de seguridad operacional se revisan periódicamente y se comunican a toda la organización. | La alta dirección supervisa el logro de los objetivos de seguridad operacional y se toman medidas para garantizar que se cumplan. |

## 3.2 RENDICIÓN DE CUENTAS Y RESPONSABILIDADES (Anexo 19 elemento 1.2 / RAC 19.030 / Doc.9859 OACI, 9.3.5)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evaluación** | **Indicadores de cumplimiento y desempeño** | **P** | **A** | **O** | **E** | **Cómo se logra** | **Comentarios** |
| 3.2.1 | Se ha designado un ejecutivo responsable con total responsabilidad y rendición de cuentas para garantizar que el SMS se implemente correctamente y funcione con eficacia. |  |  |  |  |  |  |
| 3.2.2 | El Ejecutivo responsable es plenamente consciente de sus funciones y responsabilidades de SMS con respecto a la política, los estándares y la cultura de seguridad operacional de la organización. |  |  |  |  |  |  |
| **Guía** | **Qué Buscar** |
| * Evidencia de que el Ejecutivo Responsable tiene la autoridad para proporcionar recursos suficientes para las mejoras de seguridad relevantes.
* Evidencia de toma de decisiones de acuerdo con la aceptabilidad del riesgo.
* Revisar que las actividades de SMS se están llevando a cabo de manera oportuna y el SMS tiene los recursos suficientes.
* Evidencia de actividades detenidas debido a un nivel inaceptable de riesgo de seguridad.
* Busque evidencia de que las acciones del Ejecutivo Responsable son consistentes con la promoción activa de una cultura de seguridad positiva en la organización.
 |
| **Presente** | **Adecuado** | **Operativo** | **Eficiente** |
| Se ha designado a un ejecutivo responsable con la total y máxima responsabilidad por el SMS. | El Ejecutivo Responsable tiene el control de los recursos. | El Ejecutivo responsable se asegura de que el SMS cuente con los recursos, la implementación y el mantenimiento adecuados y tenga la autoridad para detener la operación si existe un nivel inaceptable de riesgo de seguridad.El ejecutivo responsable es plenamente consciente de sus funciones y responsabilidades en materia de SMS.El ejecutivo responsable es accesible para el personal de la organización. | El ejecutivo responsable se asegura de que el rendimiento del SMS se supervise, revise y mejore. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evaluación** | **Indicadores de cumplimiento y desempeño** | **P** | **A** | **O** | **E** | **Cómo se logra** | **Comentarios** |
| 3.2.3 | Las responsabilidades y la rendición de cuentas de seguridad operacional están definidas y documentadas en toda la organización y el personal las comprende claramente.  |  |  |  |  |  |  |
| **Guía** | **Qué Buscar** |
| * Pregunte a los gerentes y al personal sobre sus roles y responsabilidades.
* Confirme que los altos directivos conocen el desempeño de seguridad operacional de la organización y sus riesgos más importantes.
* Evidencia de que los gerentes tienen objetivos de desempeño relacionados con la seguridad operacional.
* Busque la participación activa del equipo de gestión en el SMS.
* Evidencia de una adecuada mitigación, acción y apropiamiento sobre el riesgo.
* Se definen y aplican los niveles de gestión autorizados para tomar decisiones sobre la aceptación de riesgos.
* Compruebe si existen conflictos de intereses y si se han identificado y gestionado.
 |
| **Presente** | **Adecuado** | **Operativo** | **Efectivo** |
| La rendición de cuentas y las responsabilidades de seguridad operacional están claramente definidas y documentadas. | Las personas tienen acceso a sus responsabilidades y rendición de cuentas de seguridad operacional (por ejemplo, a través de descripciones de puestos u organigramas). | Todos en la organización conocen y cumplen con sus responsabilidades y con la rendición de cuentas de seguridad operacional, y se les anima a contribuir al SMS. | El ejecutivo responsable y el equipo de alta dirección son conscientes de los riesgos que enfrenta la organización y los principios del SMS existen en toda la organización, por lo que la seguridad operacional es parte del lenguaje cotidiano. |

## 3.3 DESIGNACIÓN DE PERSONAL CLAVE (Anexo 19 elemento 1.3 / RAC 19.040, 19.045, 19.050, 19.055, Ap.2 / Doc.9859, 9.3.6)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evaluación** | **Indicadores de cumplimiento y desempeño** | **P** | **A** | **O** | **E** | **Cómo se logra** | **Comentarios** |
| 3.3.1 | Se ha designado un gerente de seguridad operacional competente que es responsable de la implementación y el mantenimiento del SMS con una línea de reporte directo al Ejecutivo Responsable. |  |  |  |  |  |  |
| 3.3.2 | La organización ha asignado recursos suficientes para gestionar el SMS, incluido, entre otros, personal competente para la investigación, el análisis, la auditoría y la promoción de la seguridad operacional.  |  |  |  |  |  |  |
| **Guía** | **Qué Buscar** |
| * Revise el rol del gerente de seguridad, incluida la credibilidad y el estado.
* Revise la capacitación que ha recibido el gerente de seguridad operacional.
* Evidencia de que se ha mantenido la competencia.
* Revise cómo el gerente de seguridad operacional obtiene acceso a la información de seguridad interna y externa.
* Revise cómo el gerente de seguridad operacional se comunica y se relaciona con el personal operativo y la alta gerencia.
* Revise la carga de trabajo del gerente de seguridad operacional / el tiempo asignado para cumplir su función.
* Compruebe que haya suficientes recursos para las actividades de SMS, como la investigación, el análisis, la auditoría, la asistencia a reuniones de seguridad operacional y la promoción de la seguridad operacional.
* Revisión de la acción del informe de seguridad operacional y los plazos de cierre.
* Entrevistas con el Ejecutivo Responsable y el gerente de seguridad operacional.
* Compruebe si existen conflictos de intereses y si se han identificado y gestionado.
 |
| **Presente** | **Adecuado** | **Operativo** | **Efectivo** |
| Se ha designado un gerente de seguridad operacional que es responsable de la implementación y el mantenimiento del SMS con una línea de reporte directo al Ejecutivo Responsable. | El gerente de seguridad operacional es competente.Se asignan tiempo y recursos suficientes para mantener el SMS. | El gerente de seguridad operacional ha implementado y mantiene el SMS, está en comunicación regular con el ejecutivo responsable y escala los problemas de seguridad cuando es apropiado.El gerente de seguridad operacional es accesible para el personal de la organización. | El gerente de seguridad operacional es competente para administrar el SMS e identifica las mejoras de manera oportuna.Existe una estrecha relación de trabajo con el Ejecutivo responsable y el gerente de seguridad operacional se considera un asesor de confianza y se le otorga el estatus apropiado en la organización. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evaluación** | **Indicadores de cumplimiento y desempeño** | **P** | **A** | **O** | **E** | **Cómo se logra** | **Comentarios** |
| 3.3.3 | La organización ha establecido comités de seguridad operacional apropiados que discuten y abordan los riesgos de seguridad y los problemas de cumplimiento e incluyen al Ejecutivo responsable y los jefes de áreas funcionales. |  |  |  |  |  |  |
| **Guía** | **Qué Buscar** |
| * Revise el comité de seguridad y la estructura de la reunión y los términos de referencia para cada comité / reunión.
* Revise los niveles de asistencia a las reuniones.
* Revise los registros y las acciones de las reuniones.
* Compruebe que los resultados se comuniquen al resto de la organización.
* La evidencia de los objetivos, el desempeño y el cumplimiento en seguridad operacional se revisan y discuten en las reuniones.
* Los participantes cuestionan lo que se presenta cuando hay pruebas limitadas.
* La alta dirección es consciente de los riesgos más importantes que enfrenta la organización y del desempeño general de seguridad de la organización.
 |
| **Presente** | **Adecuado** | **Operativo** | **Efectivo** |
| La organización ha establecido comités de seguridad operacional.  | La estructura y frecuencia de los comités de seguridad operacional respalda las funciones de SMS en toda la organización.El alcance de los comités incluye riesgos de seguridad operacional y cuestiones de cumplimiento.La asistencia del comité de más alto nivel incluye al menos el Ejecutivo Responsable y los jefes de áreas funcionales. | Hay evidencia de reuniones que se llevan a cabo detallando la asistencia, discusiones y acciones.El comité (s) de seguridad operacional monitorea la efectividad del SMS y la función de monitoreo del cumplimiento revisando que haya recursos suficientes.Se están monitoreando las acciones y se han establecido objetivos de seguridad y SPI apropiados. | Los comités incluyen partes interesadas clave. Los resultados de las reuniones se documentan y comunican y cualquier acción se acuerda, toma y realiza un seguimiento de manera oportuna. El desempeño y los objetivos de seguridad operacional se revisan y se toman medidas según corresponda. |

## 3.4 PLAN DE RESPUESTA ANTE LA EMERGENCIA (Anexo19 elemento 1.4 / RAC 19.060, Ap.3 / Doc.9859 OACI, 9.3.7 / Formulario 7F408 SSP)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evaluación** | **Indicadores de cumplimiento y desempeño** | **P** | **A** | **O** | **E** | **Cómo se logra** | **Comentarios** |
| 3.4.1 | Se ha desarrollado y distribuido un plan de respuesta a emergencias (ERP) apropiado que define los procedimientos, roles, responsabilidades y acciones de las diversas organizaciones y el personal clave. |  |  |  |  |  |  |
| 3.4.2 | El ERP se prueba periódicamente para determinar la idoneidad del plan y los resultados se revisan para mejorar su eficacia. |  |  |  |  |  |  |
| **Guía** | **Qué buscar** |
| * Revise el plan de respuesta a emergencias.
* Revise cómo se planifica la coordinación con otras organizaciones.
* Revise cómo se distribuye el ERP y dónde se guardan las copias.
* Entreviste al personal clave y verifique que tengan acceso al ERP.
* Compruebe que se hayan considerado diferentes tipos de emergencias previsibles.
* Revise cuándo se revisó y probó el plan por última vez y cuándo se tomaron las medidas.
 |
| **Presente** | **Adecuado** | **Operativo** | **Efectivo** |
| Se ha desarrollado y definido un ERP coordinado. | El personal clave tiene fácil acceso a las partes relevantes del ERP en todo momento.El ERP define los procedimientos, roles, responsabilidades y acciones de las diversas organizaciones y personal clave.Se definen la frecuencia y los métodos para probar el ERP.La coordinación con otras organizaciones (incluidas las organizaciones no relacionadas con la aviación) se define con los medios adecuados. | El ERP se revisa y prueba para asegurarse de que esté actualizado. Existe evidencia de coordinación con otras organizaciones según corresponda. | Los resultados de la revisión y las pruebas de ERP se evalúan y se toman medidas para mejorar su eficacia. |

## 3.5 DOCUMENTACIÓN SMS (Anexo 19 elemento 1.5 / RAC 19.065 / Doc.9859 OACI, 9.3.8 / Formulario 7F409 SSP)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evaluación** | **Indicadores de cumplimiento y desempeño** | **P** | **A** | **O** | **E** | **Cómo se logra** | **Comentarios** |
| 3.5.1 | La documentación de SMS incluye las políticas y procesos que describen el sistema y los procesos de gestión de seguridad operacional de la organización y está disponible para todo el personal relevante. |  |  |  |  |  |  |
| 3.5.2 | La documentación de SMS se revisa y actualiza periódicamente con un control de versión adecuado. |  |  |  |  |  |  |
| **Guía** | **Qué Buscar** |
| * Revise la documentación de SMS y los procedimientos de enmienda.
* Compruebe si hay referencias cruzadas a otros documentos y procedimientos.
* Verifique la disponibilidad de documentación SMS para todo el personal.
* Compruebe que el personal sepa dónde encontrar la documentación relacionada del SMS, incluidos los procedimientos adecuados a su función.
* Revise la documentación de respaldo de SMS (registros de peligros, actas de reuniones, informes de desempeño de seguridad, evaluaciones de riesgos, etc.).
* Compruebe cómo se almacenan los registros de seguridad y cómo se controlan las versiones.
* Verifique que el personal apropiado conozca los procesos y procedimientos de control de registros.
 |
| **Presente** | **Adecuado** | **Operativo** | **Efectivo** |
| La documentación de SMS incluye las políticas y procesos de la organización. La documentación de SMS define las salidas de SMS y qué registros de actividades se almacenarán.Se identifican los registros que se almacenarán, el período de almacenamiento y la ubicación. | La documentación de SMS está disponible para todo el personal relevante.La documentación de SMS es comprensible.La documentación de SMS es coherente con otros sistemas de gestión internos y es representativa de los procesos reales implementados.Se han definido reglas de protección de datos y confidencialidad. | Se gestionan los cambios en la documentación de SMS.Todos están familiarizados y siguen las partes relevantes de la documentación de SMS.Las actividades de SMS se almacenan adecuadamente y se encuentran completas y consistentes con las reglas de protección de datos y control de confidencialidad. | La documentación de SMS se revisa de forma proactiva para mejorarla.Los registros de SMS se utilizan habitualmente como entradas para tareas relacionadas con la gestión de la seguridad y la mejora continua del SMS. |

# 4. PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL (Anexo 19 componente 4 / RAC Subparte F / Doc.9859 OACI, 9.6)

## 4.1 INSTRUCCIÓN Y EDUCACIÓN (Anexo 19 elemento 4.1 / RAC 19.110, 19.115 / Doc.9859 OACI, 9.6.4 / Formulario 7F406 SSP)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evaluación** | **Indicadores de cumplimiento y desempeño** | **P** | **A** | **O** | **E** | **Cómo se logra** | **Comentarios** |
| 4.1.1 | Existe un programa de formación para SMS que incluye formación inicial y periódica. La capacitación cubre los deberes de seguridad individuales (incluidos roles, responsabilidades y responsabilidades) y cómo opera el SMS de la organización. |  |  |  |  |  |  |
| 4.1.2 | Existe un proceso para medir la eficacia de la formación y tomar las medidas adecuadas para mejorar la formación posterior. |  |  |  |  |  |  |
| 4.1.3 | La capacitación incluye factores humanos y organizacionales, incluida la cultura justa y las habilidades no técnicas con la intención de reducir el error humano. |  |  |  |  |  |  |
| **Guía** | **Qué Buscar** |
| * Revise el programa de capacitación de SMS, incluido el contenido del curso y el método de entrega.
* Verifique los registros de capacitación con el programa de capacitación.
* Revise cómo se evalúa y mantiene la competencia de los formadores.
* La capacitación considera la retroalimentación de sucesos externos, informes de investigación, reuniones de seguridad, informes de peligros, auditorías, análisis de datos de seguridad operacional, capacitación, evaluaciones de cursos, etc.
* Revise cómo se evalúa la capacitación para el personal nuevo y los cambios de puesto.
* Revise cualquier evaluación de capacitación.
* Compruebe que la formación incluya factores humanos y organizativos.
* Pregunte al personal sobre su propia comprensión de su papel en el SMS de la organización y sus deberes de seguridad.
* Verifique que todo el personal esté informado sobre el cumplimiento SMS.
 |
| **Presente** | **Adecuado** | **Operativo** | **Efectivo** |
| Existe un programa de formación en SMS que incluye formación inicial y periódica. | La capacitación cubre los deberes de seguridad individuales (incluidos roles, responsabilidades y responsabilidades) y cómo opera el SMS de la organización.El material y la metodología de formación están adaptados a la audiencia e incluyen factores humanos.Se identifica a todo el personal que requiere formación. | El programa de formación de SMS está impartiendo la formación adecuada a los diferentes miembros del personal de la organización y lo está impartiendo personal competente. | La formación en SMS se evalúa en todos los aspectos (objetivos de aprendizaje, contenido, métodos y estilos de enseñanza, pruebas, etc.) y está vinculada a la evaluación de competencias.La capacitación se revisa de forma rutinaria para tener en cuenta los comentarios de diferentes fuentes. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evaluación** | **Indicadores de cumplimiento y desempeño** | **P** | **A** | **O** | **E** | **Cómo se logra** | **Comentarios** |
| 4.1.4 | Existe un proceso que evalúa la competencia del individuo y toma las medidas correctivas apropiadas cuando es necesario. |  |  |  |  |  |  |
| 4.1.5 | La competencia de los formadores se define y evalúa y se toman las medidas correctivas apropiadas cuando es necesario. |  |  |  |  |  |  |
| **Guía** | **What to look for** |
| * Revise cómo se lleva a cabo la evaluación de competencias en la contratación inicial y de forma periódica.
* Verifique que incluye deberes y responsabilidades de seguridad, así como también gestión de cumplimiento.
 |
| **Presente** | **Apropiado** | **Operativo** | **Efectivo** |
| Se define un marco de competencias para todo el personal, incluidos los formadores. | Existe un proceso para evaluar periódicamente la competencia real del personal en relación con el marco del SMS. | Hay evidencia de que el proceso está siendo utilizado y registrado. | El programa y el proceso de evaluación de competencias se revisan y mejoran de forma rutinaria.La evaluación de la competencia toma las medidas correctivas apropiadas cuando es necesario y se incorpora al programa de capacitación. |

## 4.2 COMUNICACIÓN DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL (Anexo 19 elemento 4.2 / RAC 19.120 / Doc.9859 OACI, 9.6.5)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evaluación** | **Indicadores de cumplimiento y desempeño** | **P** | **A** | **O** | **E** | **Cómo se logra** | **Comentarios** |
| 4.2.1 | Existe un proceso para determinar qué información crítica de seguridad debe comunicarse y cómo se comunica en toda la organización a todo el personal, según corresponda. Esto incluye organizaciones y personal contratados cuando sea apropiado. |  |  |  |  |  |  |
| **Guía** | **Qué Buscar** |
| * Revise las fuentes de información utilizadas para la comunicación de seguridad.
* Revise los métodos utilizados para comunicar información sobre seguridad operacional (por ejemplo, reuniones, presentaciones, correos electrónicos, acceso a sitios web, boletines, boletines, carteles, etc.).
* Evaluar si los medios de comunicación son adecuados.
* Se revisa la eficacia de los medios de comunicación de seguridad operacional y se utiliza el material para actualizar la formación pertinente.
* Se están comunicando eventos, cambios y resultados de investigación importantes.
* Verifique la accesibilidad a la información de seguridad operacional.
* Pregunte al personal sobre cualquier comunicación de seguridad operacional reciente.
* Revise si la información de los sucesos se comunica oportunamente a todo el personal relevante (interno y externo) y si se ha desidentificado adecuadamente.
 |
| **Presente** | **Adecuado** | **Operativo** | **Efectivo** |
| Existe un proceso para comunicar información crítica para la seguridad. | El proceso determinó qué, cuándo y cómo se debe comunicar la información de seguridad operacional.El proceso incluye organizaciones contratadas y personal cuando sea apropiado.Los medios de comunicación se adaptan a la audiencia y al significado de lo que se comunica. | La información crítica para la seguridad operacional se identifica y se comunica en toda la organización a todo el personal, según corresponda, incluidas las organizaciones contratadas y el personal cuando corresponda. | La organización analiza y comunica información crítica para la seguridad de manera eficaz a través de una variedad de métodos, según corresponda, para maximizar su comprensión.La comunicación de seguridad se evalúa para determinar cómo se utiliza y comprende y para mejorarla cuando sea apropiado. |

# 5. GESTIÓN DE INTERFACES (Anexo 19 Apéndice 2 nota 2 / RAC 19.035 / Doc.9859 OACI, 9.7.2, 9.7.3)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evaluación** | **Indicadores de cumplimiento y desempeño** | **P** | **A** | **O** | **E** | **Cómo se logra** | **Comentarios** |
| 5.1.1 | La organización ha identificado y documentado las interfaces internas y externas relevantes y la naturaleza crítica de dichas interfaces. |  |  |  |  |  |  |
| **Guía** | **Qué Buscar** |
| * Revise cómo se han documentado las interfaces. Puede estar incluido en una descripción del sistema.
* Evidencia de:
	+ Se identifican los problemas críticos de seguridad operacional, las áreas y peligros asociados;
	+ Se están informando y abordando incidentes de seguridad operacional;
	+ Las acciones de control de riesgos se aplican y revisan periódicamente; y
	+ Las interfaces se revisan periódicamente.
* Se organizan sesiones de formación y promoción de la seguridad operacional con organizaciones externas relevantes.
* Las organizaciones externas participan en actividades de SMS y comparten información de seguridad operacional.
* Verifique las interfaces identificadas (por ejemplo, interfaces con aeródromos, líneas aéreas, Control de tráfico aéreo [ATC], organizaciones de instrucción, organizaciones contratadas y el Estado).
 |
| **Presente** | **Apropiado** | **Operativo** | **Efectivo** |
| La organización ha identificado y documentado las interfaces internas y externas relevantes y la naturaleza crítica de dichas interfaces. | Se abordan todas las interfaces relevantes.La forma en que se gestionan las interfaces es adecuada a la criticidad en términos de seguridad operacional.Se definen los medios para comunicar la información de seguridad. | La organización está gestionando las interfaces a través de la identificación de peligros y la gestión de riesgos.Existe una actividad de aseguramiento para evaluar las mitigaciones de riesgos que realizan organizaciones externas. | La organización tiene un buen conocimiento de la gestión de interfaces y existe evidencia de que se están identificando los riesgos de la interfaz y se está actuando sobre ellos.Las organizaciones interconectadas comparten información de seguridad y toman acciones cuando es necesario. |