



Cultura Justa:

¿Dónde está el «límite de lo aceptable» en su organización?

Andrew Thomas: Director de investigaciones sobre seguridad aérea militar
FIDAE 2018 – Seminario de Seguridad Operacional, 6 de April de 2018



Andrew Thomas

Director de investigaciones sobre seguridad aérea militar, Rolls-Royce PLC



Experiencia

- Se incorporó a Rolls-Royce en 2004
- Antecedentes profesionales:
 - *Seguridad y fiabilidad*
 - *Diseño de sistemas*
 - *Investigación sobre seguridad aérea*
- Cargo actual
 - Director de investigaciones sobre seguridad aérea militar

Cultura Justa

¿Dónde está el «límite de lo aceptable» en su organización?

Índice

- La necesidad de una presentación proactiva de informes de seguridad
- Desarrollo de enfoque de seguridad
- Cómo crear una cultura de seguridad eficaz
- Factores de éxito de la cultura justa



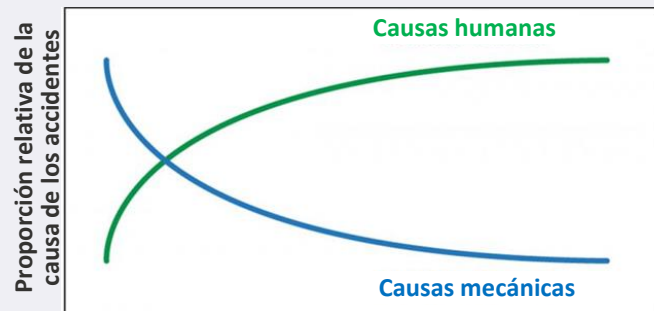
Fuente: Adaptado de Heinrich, Bird





La necesidad de una presentación proactiva de informes de seguridad

Es esencial para poder aprovechar el potencial de aprendizaje que ofrecen los conatos de accidente y los actos peligrosos debidos a factores humanos



Se basa en el estudio OACI 1984

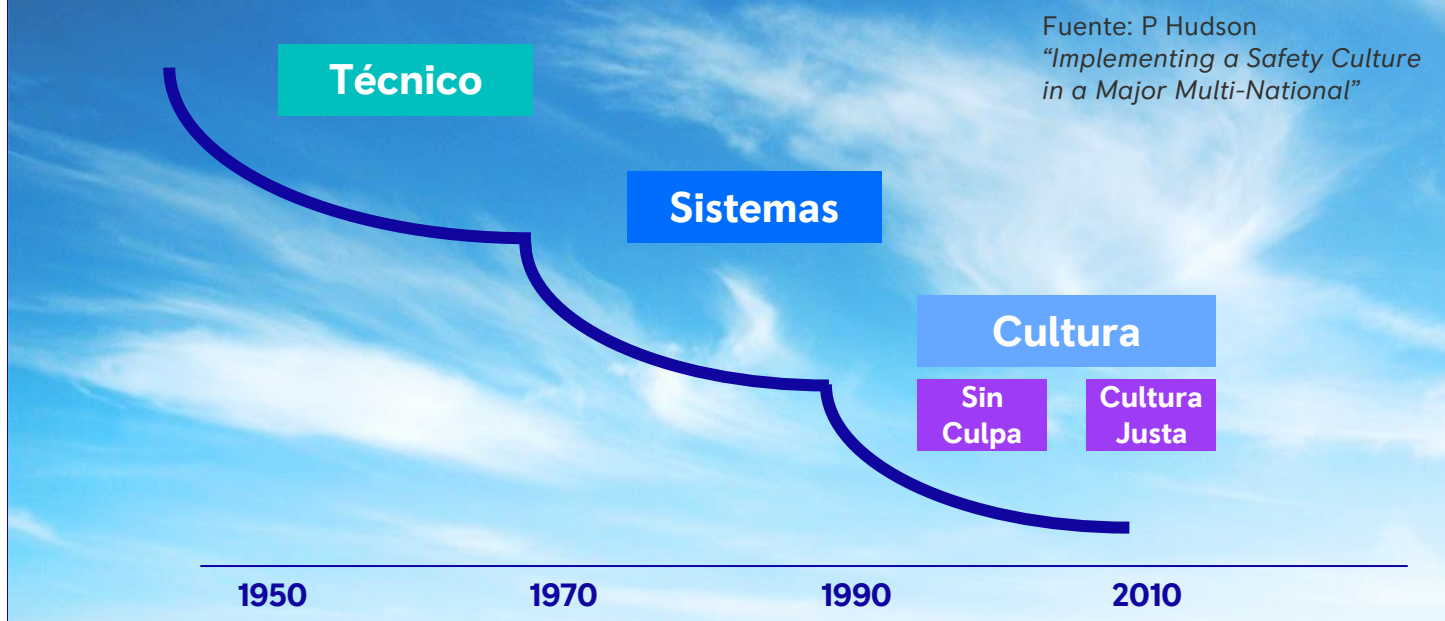
Tiempo



Fuente: Adaptado de Heinrich, Bird



Desarrollo de enforsque de seguridad



La «cultura justa» es una cultura en la que no se castiga a los operadores de primera línea o a otras personas por sus acciones, omisiones o decisiones de acuerdo con su experiencia y formación, pero en la que no se toleran las negligencias graves, las infracciones deliberadas y los actos destructivos.

Reglamento UE 376/2014(12)



Cómo crear una cultura de seguridad eficaz

La **cultura justa** es una herramienta clave para una cultura de seguridad comprometida y positiva

Tomado de James Reason,
"Managing Risks of
Organizational Accidents"



Cultura

«El modo en el que hacemos las cosas cuando nadie está mirando»

Cultura de seguridad

«Una cultura que permite al jefe enterarse de las malas noticias»



Factores de éxito de la cultura justa

Para que exista una atmósfera de **confianza** dentro de una organización, sus **cargos directivos deben demostrar de forma activa su compromiso** con los principios de la cultura justa.



Factores de éxito de la cultura justa

Compromiso y política de la empresa:

la organización



Admitir que las personas cometen errores



Admitir que las personas desarrollan «normas» malas



Los errores se notificarán



Daremos un trato justo a las personas



Existe un compromiso para desarrollar, respaldar y dotar de recursos al personal



No se toleran las conductas negligentes



La seguridad de los productos mejorará

Factores de éxito de la cultura justa

Compromiso y política de la empresa:
el individuo



Levanta la mano si cometes una equivocación



Informa sobre los riesgos y aporta sugerencias de mejora



Minimiza los comportamientos de riesgo



Participa en las iniciativas de aprendizaje



Evita las conductas negligentes



Detente y soluciona el problema



Factores de éxito de la cultura justa

Presentación de informes e investigación



Presentación de informes

- Debe alentarse, recibirse con los brazos abiertos y premiarse
- Debe ser sencilla y accesible
- Los informes deben gestionarse de forma adecuada
 - *Únicamente con fines de investigación*
 - *Salvaguarda de identidades*

Investigación

- Plantearse el uso de herramientas adecuadas para factores humanos
- Implementar medidas correctivas eficaces
- Respuesta al informante



Factores de éxito de la cultura justa

Trato Justo



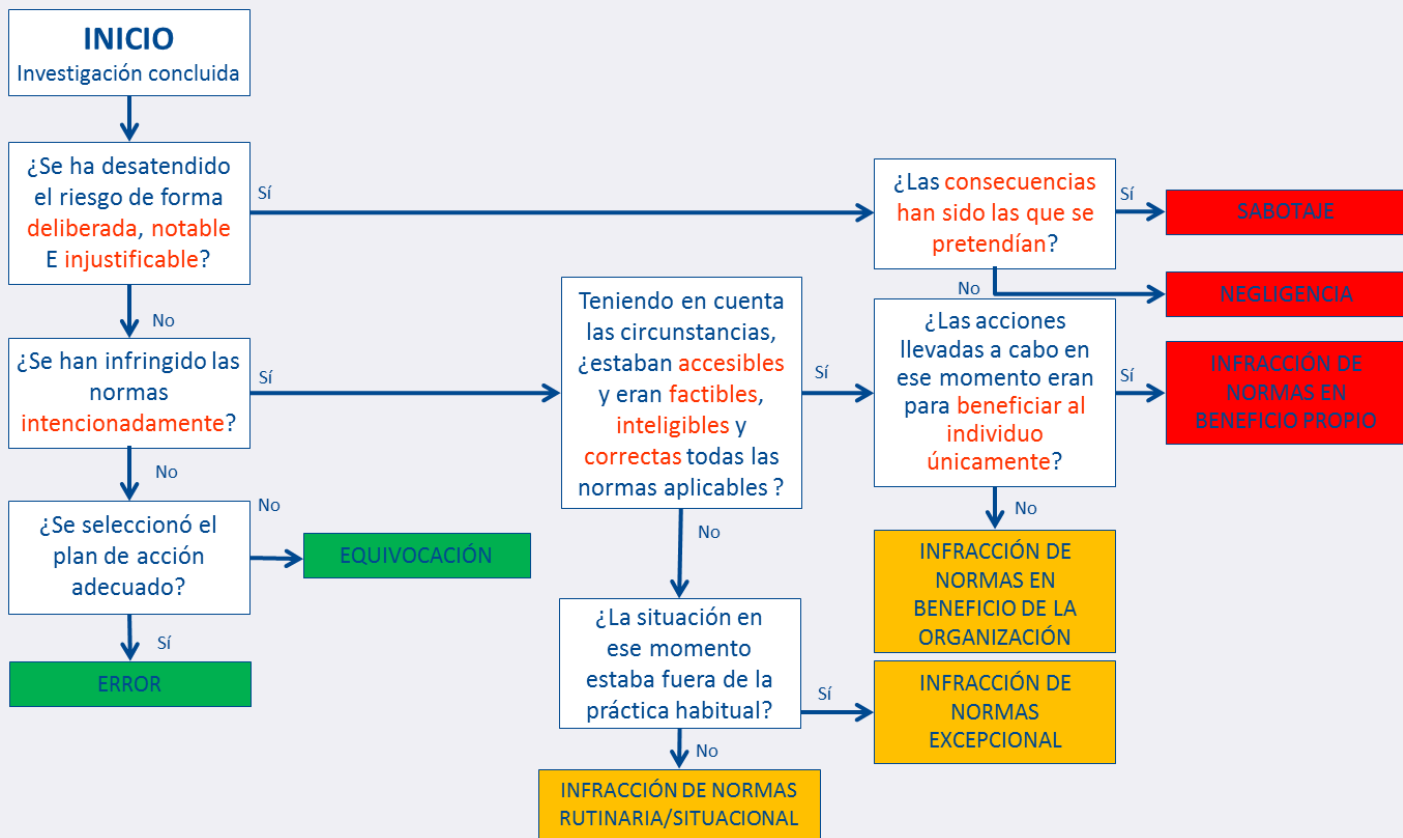
Principios

- Asumir una intención positiva
- Mantente abierto y curioso
- Reconocer los límites del rendimiento humano
- Centrar las acciones en el rendimiento del sistema y en los factores contribuyentes primero antes de tomar en consideración medidas disciplinarias para comportamientos imprudentes
- Prestar apoyo activo a los individuos implicados en procedimientos/investigaciones externos
- Garantizar que el marco para determinar las acciones apropiadas sea transparente y que se comuniquen los estándares



Factores de éxito de la cultura justa

Trato Justo



¿Quién responde a estas preguntas en su organización?

Factores de éxito de la cultura justa

Trato justo:
¿Dónde está el «límite de lo aceptable» en su organización?



Acción no intencionada
Consecuencia no intencionada

Error

Equivocación

Puede incluir consuelo, *coaching* o formación.



ERROR HUMANO

p. ej., interpretar mal la información de un indicador o un documento

Acción intencionada
Consecuencia no intencionada

Infracción de normas rutinaria/situacional

Infracción de normas excepcional

Infracción de normas en beneficio de la organización

Puede incluir *coaching*, formación y/o tomar medidas administrativas de poca trascendencia.



COMPORTAMIENTO ARRIESGADO

p. ej., omitir pasos secundarios que se tienen por innecesarios debido a la presión del tiempo

Acción no intencionada
Consecuencia intencionada

Infracción de normas en beneficio propio
Negligencia

Culpabilidad en aumento

Deben gestionarse tomando las medidas disciplinarias oportunas.



CONDUTA NEGLIGENTE

p. ej., omitir deliberadamente una tarea esencial para llegar temprano a casa

ACCIONES INTACHABLES
COMPORTAMIENTO INACEPTABLE



Mensajes Clave

La presentación proactiva de informes de seguridad es esencial para poder aprovechar el potencial de aprendizaje que ofrecen los conatos de accidente y los actos peligrosos.

La cultura justa es una herramienta clave para una cultura de seguridad comprometida y positiva.

Los cargos directivos deben demostrar de forma activa su compromiso con los principios de la cultura justa.

**¿Dónde está el «límite de lo aceptable» en su organización?
¿A quién le corresponde decidir?**



Información propiedad de Rolls-Royce
©2018 Rolls-Royce